



STADT MANNHEIM²

DER OBERBÜRGERMEISTER
Verwaltungsarchitektur 2013

PROJEKTABSCHLUSSBERICHT

Projekt Nr. 29

Phase I: Sicherheit, Ordnung und Bürgerdienste

**Phase II: Bürgerdienste: Produkte, Struktur, Optimierung
des Serviceangebotes**



STADT MANNHEIM²

Bürgerdienste

Inhaltsübersicht

1. Auftrag 3	
1.1 Projektauftrag.....	3
1.2 Projektziele.....	3
1.3 Projektorganisation	4
2. Projektverlauf / Meilensteine	5
2.1 Projektinitiierung.....	5
2.2 Projektstart und -dauer	5
2.3 Ist-Analyse	5
3. Zielerreichung / Ergebnisse	6
3.1 Phase I	6
3.2 Phase II	8
4. Implementierung / Maßnahmenplan / Qualitätssicherung	21
4.1 Implementierung / Maßnahmenplan	21
4.2 Qualitätssicherung	24
5. Anhang	266

1. Auftrag

1.1 Projektauftrag

Veränderte Rahmenbedingungen und neue Technologien im Bereich Bürgerservice machen neue Vorgehensweisen notwendig. Die Veränderungen zeigen sich in der weiter voranschreitenden Globalisierung, im wirtschaftlichen Strukturwandel, in der zunehmenden Innovations- und Qualifikationsorientierung, im Wandel der Unternehmensstrukturen und in der Bedeutungsverschiebung der Standortbedingungen. Bürgerservice vollzieht sich dabei in einem hochdynamischen Umfeld und ist ständig in einer organisatorischen Bewegung. Die Bürgerdienste und ihre Produkte, ihre Struktur sowie die Optimierung des Serviceangebotes müssen daher strategisch geplant und immer neu angepasst werden.

Der Wandel vom Dienstleister zum Serviceanbieter setzt einen starken Impuls für die Modernisierung und Effizienzsteigerung der kommunalen Bürgerdienste. Das Change²-Projekt soll dazu dienen die Optimierungsmöglichkeiten zu erkennen und zu nutzen, um zu einem zeitgemäßen und effizienteren Bürgerservice zu gelangen.

1.2 Projektziele

Gemäß Change²-Projekt-Steckbrief:

- Erzielen von Synergieeffekten
- Optimierte Angebot für die Bürgerinnen und Bürger
- Optimierte Angebot für die Wirtschaft
- Verbesserter Bürgerservice u.a. durch optimierten Medieneinsatz
- Einheitliches Bild von städtischen Einrichtungen (hier: Bürgerdienste)

Zunächst wird eine umfassende Ist-Aufnahme durchgeführt. Unter Einbeziehung der vom Dezernat I beauftragten, externen Expertise (Fa. Booz&Co.), werden die Informationen und Daten ausgewertet und auf das Optimierungspotenzial hin analysiert. Auf Basis dieser Informationen und unter Einbeziehung der Erfahrungswerte und Empfehlungen von Fa.

Booz&Co. wird ein Konzept für einen zeitgemäßen und effizienten Bürgerservice entwickelt.

Projekthinhalte im Überblick:

Phase I: Sicherheit, Ordnung und Bürgerdienste (bis 31.12.2011)

- Prüfung der Zuordnung der Produkte der Fachbereiche Sicherheit und Ordnung (FB 31) und Bürgerdienste (FB 33) sowie Umsetzung der Prüfungsergebnisse.

Phase II: Bürgerdienste: Produkte, Struktur, Optimierung des Serviceangebotes (01.01. – 28.11.2012)

- Erarbeitung und Beurteilung von Optionen für die Optimierung der Zuordnung der Produkte der Fachbereiche Bürgerdienste (FB 33), Wahlen (FB 15), BBR-Betreuung (FB 15, FB 33) und weitere funktionsverwandte Bereiche.
- Ausbau und Verbesserung des Serviceangebotes der Bürgerdienste im Bereich Telefon-, Schalter- und Internetdienste für die Bürgerschaft und die Wirtschaft im einheitlichen Corporate Design.
- Umsetzen der Ergebnisse.

1.3 Projektorganisation

Federführung Phase I	EBM Christian Specht
Projektleitung	Herr Schnellbach – FB 33
Projektmitglieder	Aus folgenden Bereichen: FB 12 FB 11 FB 15 (temporär) FB 31 FB 33 ö. PR FB 33 ö. PR FB 31 GPR GSV
FVA 2013	Frau Anslinger

Federführung Phase II	OB Dr. Peter Kurz
Projektleitung	Herr Schnellbach / Frau Brysch-Enghofer – FB 33

Projektmitglieder	Aus folgenden Bereichen: FB 12 FB 11 FB 15 (temporär) FB 33 ö. PR FB 33 GSV
FVA 2013	Frau Anslinger

2. Projektverlauf / Meilensteine

2.1 Projektinitiierung

Als Masterplanprojekt der Change²-Prozesse wurde auch dieses Projekt vom Oberbürgermeister und der Fachgruppe Verwaltungsarchitektur 2013 bereits im Jahr 2007 thematisch auf die Liste genommen, insbesondere im Hinblick auf Schnittstellen und Serviceoptimierung.

2.2 Projektstart und -dauer

Nach ersten Vorüberlegungen, Gesprächen und Begutachtungen im Frühjahr/Sommer 2011 wurde die Projektarbeit im Rahmen der Kick-Off-Sitzung am 10.11.2011 durch Herrn Ersten Bürgermeister Specht gestartet. Es folgten acht Projektgruppensitzungen und zusätzlich zwei Unter-Arbeitsgruppensitzungen sowie diverse Gespräche und Workshops. Am 12.10.2012 wurde das Projekt mit einer Projektgruppensitzung beendet.

Phase I (17.11. bis 31.12. 2011)

Phase II (01.01. bis 12.10.2012): Initialgespräch mit Herrn Oberbürgermeister Dr. Kurz am 26.01.2012.

2.3 Ist-Analyse

Am 15.08.2011 hat ein Abstimmungs- und Vorvertragsgespräch stattgefunden für eine externe Gutachtenerstellung/Entscheidungsunterstützung mit der Firma Booz&Co., FB 33 und Dez. I. Im Nachgang haben verschiedene Begehungen, Interviews und Gespräche zur Ist-Analyse im FB 33, insbesondere mit den Abteilungsleitungen und dem örtlichen Personalrat,

stattgefunden. Die Ergebnisse sind Bestandteil der Präsentation bei der o.g. Kick-Off-Veranstaltung am 10.11.2011.

Danach wurde am 01.12.2011 die Projektvereinbarung zwischen Herrn Oberbürgermeister Dr. Kurz, Herrn Ersten Bürgermeister Specht, Herrn Schnellbach und Herrn Hörning unterzeichnet und trat damit in Kraft. In der Projektvereinbarung wurden die Projektziele, -inhalte, -methoden, -verantwortlichen, die Zeitdauer, der Ressourcenbedarf sowie der synergetische Handlungsbedarf geregelt (Anlage 1).

Im März 2012 hat die Fa. Booz&Co. eine umfassende Analyse mit dem Titel „Optimierung der Bürgerdienste: Serviceoptimierung – Empfehlungen im Rahmen des Vorhabens Nr. 29 zur Verwaltungsmodernisierung Stadt Mannheim 2008-2013“ vorgelegt (Anlage 2). Diese wurde daraufhin von der Projektgruppe bewertet und priorisiert hinsichtlich der tatsächlich in Frage kommenden Optimierungsbereiche auf Basis der vorhandenen Erfahrungswerte aus dem Fachbereich 33 (Anlage 3).

3. Zielerreichung / Ergebnisse

3.1 Phase I

Aufgabe	Zuordnung
Parkerleichterung für Schwerbehinderte	Neu , FB 33 - analog der Bewohnerparkausweise; kurze Wege für behinderte Menschen - alles aus einer Hand.
Ausnahmegenehmigungen Parken für Ärzte, Gewerbe, Rechtsanwälte usw.	bleibt bei FB 31 - somit werden alle Sonderparkgenehmigungen einheitlich über die Verkehrsbehörde geregelt.
Abgabe Führerschein bei Fahrverbot	Neu , künftig auch bei FB 33 möglich, Weiterleitung an FB 31 – einheitliche Thematik für den Bürger im Hinblick auf die Führerscheinstelle beim FB 33

Aufgabe	Zuordnung
Gewerbeanzeigen (anzeigepflichtige Gewerbe)	Neu , künftig Antragsannahme auch beim FB 33 - elektronische Weiterleitung an FB 31, von dort Bestätigung an Bürger
Personenbeförderung	bleibt beim FB 33 - aufgrund der Synergien zum Führerschein- und Zulassungswesen.
Gewerblicher Güterverkehr	bleibt beim FB 33 - aufgrund der Synergien zum Führerschein- und Zulassungswesen.
Fahrlehrergenehmigung und Fahrschülerlaubnisse	bleibt beim FB 33 - aufgrund der Synergien zum Führerscheinwesen.
Zwangsstilllegungen	bleibt beim FB 33 - aufgrund der Synergien zum Zulassungswesen.
Führerscheinentzug und -wiedererteilung	bleibt beim FB 33 - aufgrund der Synergien zum Führerscheinwesen.
Handwerkerparkausweis MRN	bleibt beim FB 31 - somit werden alle Sonderparkgenehmigungen einheitlich über die Verkehrsbehörde geregelt.
Berufskraftfahrerqualifikation	bleibt beim FB 33 - aufgrund der Synergien zum Führerschein- und Zulassungswesen und dem Verbleib des gewerblichen Güterverkehrs bei 33.
Zivile Notfallvorsorge (Transportkapazitäten im Katastrophenfall)	bleibt beim FB 33 - aufgrund der Synergien zum Führerschein- und Zulassungswesen.

3.2 Phase II

Im Initialgespräch am 26.01.2012 mit der Federführung des Projekts, Herr Dr. Kurz, identifizierte und priorisierte Bearbeitungsthemen, unterteilt in 3 Blöcke:

Block 1: Hauptthemen im Change ² - Projekt	Block 2: Indirekt betroffene Themen	Block 3: Im Nachgang zu bearbeiten
Bürgerservice - Optimiertes Angebot für Bürger, Wirtschaft, Onlineangebote, Mediennutzung; - Einheitliches Auftreten, Corp. Design - (D 115, Neubürger-Projekt)	Bezirksbeiratsarbeit „Kompetenzteam politische Prozesse“ bilden: Strukturelle BBR-Arbeit + bürgerschaftl. Themen + GR greifen ineinander → stärkeres Bewusstsein entwickeln, wie die Prozesse ineinander zusammen laufen!	Mitarbeiterqualifizierung
Synergien herstellen - Schnittstellenoptimierung: BBR, Wahlen, Kleingewerbetreibende, sonstige	Wahlen Vorbereitende, organisatorische Arbeit, Technik, Auswertung + Präsentation der Ergebnisse	Taxistandards
	Stadtteilorientierung - Zentralistische Bearbeitung/ Organisation - Matrixorganisation - Nicht in Frage kommt das Herauslösen aus den politischen Prozessen!	Back-Front-Office
	Migration / Integration	

Von der Fa. Booz&Co. in ihrem o.g. Gutachten vom März 2012 identifizierte Potentiale für kurzfristige und leicht umsetzbare Verbesserungsmaßnahmen für den FB 33 im ersten Schritt, sog. „Quick Wins“:

Für unmittelbares Handeln schlagen wir 12 „Quick Wins“ vor, die in allen drei übergeordneten Bereichen Eckpfeiler setzen (1/2)

„Quick Win“ (Verbesserungsbereich)	Charakterisierung	Laufzeit (Schnittstellen)	Aufwand
Beschilderung (Mehrsprachigkeit)	Mehrsprachige und einheitliche Ausschilderungen in K7 und den Stadtteil-BD (Einhaltung von Mindeststandards bei Beschilderung, z.B. WC-Ausschilderung)	ca. 3-6 Monate	1 / 2
Öffnungszeiten – Stufe 1 (Lastmanagement)	- Pragmatische, aber gezielte Anpassung der Öffnungszeiten an die Kundenbedarfe, ggf. Rotation der Mitarbeitenden auch über Dienststellen - Erweiterung der Öffnungszeiten auf Samstagvormittag und einen Abend je Woche - Permanente Frequenzmessungen, ggf. weitere Anpassungen der Öffnungszeiten	ca. 3-6 Monate	1
Online-Terminvereinbarung (Lastmanagement)	- Einführung der Online-Terminvereinbarung (über www.mannheim.de) für alle Beschäftigten mit Kundenkontakt aus K7 und allen Stadtteil-BD - Implikation: Terminvereinbarung auch via Telefon direkt bei der Verwaltungskraft	ca. 3-6 Monate	2
Wartezeitmonitor (Lastmanagement)	- Veröffentlichung 1) der üblichen Auslastung (auf Erfahrungswerten und historischen Daten) und 2) der aktuellen Wartezeit - Jeweils für K7 und Stadtteil-BD, primäre Online, aber ggf. auch in Häusern - Ggf. auf Wunsch Benachrichtigung per SMS	ca. 3-6 Monate	1
Gateway-Fachkonzept (Multikanal im FB33)	Entwicklung eines Multikanal-Konzepts für die Stadt Mannheim, ämterübergreifend als „Gateway“ mit Schalter, Briefpost / Fax, Telefon / SMS, Apps, Kiosken, E-Mail / DE-Mail, Internet und Social Media-Komponenten	ca. 1 Jahr	2
„MannheimApp“ inkl. Anlaufstellen-Atlas (Weitere Kanäle)	Schneller Zugriff auf Funktionen wie Ämter- und Dienstleistungssuche, Baustellendatenbank, Öffnungszeiten der Bürgerämter, inkl. Prototyp eines Anlaufstellenatlas („Maps“-Funktion) mit Anzeige nach Lebenslagen	ca. 6 Monate (→ Nr. 8)	1

Grün: FB 33 intern;

Blau: Multikanal im FB 33;

Grau: FB-übergreifend

Aufwand: 4 Sehr hoch 3 Hoch 2 Mittel 1 Gering

Für unmittelbares Handeln schlagen wir 12 „Quick Wins“ vor, die in allen drei übergeordneten Bereichen Eckpfeiler setzen (2/2)

„Quick Win“ (Verbesserungsbereich)	Charakterisierung	Laufzeit (Schnittstellen)	Aufwand
Kundenwünsche /-bedarfe (Serviceangebot&Proz.)	- Integrierte Untersuchung der Kundenwünsche und -bedarfe via Umfrage, auf Basis von Erfahrungswerten, bestehender Daten bzw. von Kundenströmen - Aspekte: z.B. neue Serviceangebote, Wünsche, Öffnungszeiten, Akzeptanz von neuen Multikanal-Angeboten (z.B. Online) nach Servicetiefe - Differenzierung bzgl. K7 und den individuellen Stadtteil-BD (→ Nr. 8)	ca. 6 Monate (→ Nr. 8)	2
Mehrwertservices (Serviceangebot&Proz.)	Prüfung zusätzlicher „VIP-Services“ wie z.B. Auslieferung persönlicher Dokumente, Öffnung der Gebäude auch zu Sonderzeiten etc. – mit eigenen Gebührensätzen	ca. 1 Jahr	1
Schnittstellen mit FB12, FB15 und FB80 (Serviceangebot&Proz.)	Prüfung der Schnittstellen inkl. Optimierungspotenzialen von FB33 mit FB12, 15 und 80; für die Bereiche „Wahlen“ und „Bezirksbeiräte“ liegt Prüfung bereits vor, eine schnelle Implementierung kann umgehend angegangen werden	ca. 1 Jahr („Wahlen“ noch innerhalb 2012)	1
Mindeststandards – Stufe 1 (Einheitl.&Kundenorien.)	- Verbindliche Festlegung von einfach umsetzbaren Mindeststandards für K7 und alle Stadtteil-BD - Kontinuierliche Anpassung und Nachverfolgung der Zielerfüllung	ca. 6 Monate (→ Nr. 8)	1
Serviceversprechen – Stufe 1 (Einheitl.&Kundenorien.)	- Verbindliche (und nur solcher) Festlegung und klare Kommunikation von Serviceversprechen und -verbesserungen gegenüber den Kunden - Themen: Bearbeitungszeiten (z.B. Händlerschalter), allg. z.B. Mindeststandards - Prüfung der Einhaltung von gegebenen Serviceversprechen	ca. 6 Monate	2
Terminerinnerungen (Einheitl.&Kundenorien.)	- Proaktive Information über ablaufende Personalausweise per Mailing etc. - Proaktive Erinnerung an online vereinbarte Termine	ca. 3-6 Monate	1

Grün: FB 33 intern;

Blau: Multikanal im FB 33;

Grau: FB-übergreifend

Aufwand: 4 Sehr hoch 3 Hoch 2 Mittel 1 Gering

Bewertung und Umgang mit den vorgeschlagenen „Quick Wins“

Fachbereichsintern umzusetzende Maßnahmen:

1. Mehrsprachige und einheitliche Beschilderung:

Einheitlichkeit wird umgesetzt; Mehrsprachigkeit hat sich aus der Praxiserfahrung als nicht hilfreich und sinnvoll gezeigt, da sowieso sofort nachgefragt wird nach dem Weg und somit eine persönliche Ansprache erfolgt. Mehr Text bzw. Schilder tragen nicht zur Übersichtlichkeit bei.

2. Öffnungszeiten – Stufe 1:

Eine pragmatische und gezielte Anpassung ist für einen Pilotzeitraum von einem halben Jahr (01.06. – 31.12.2012) erfolgt. So haben die „kleinen“ Bürgerdienststandorte (Sandhofen, Schönau, Feudenheim, Vogelstang, Wallstadt, Friedrichsfeld, Neuostheim / Neuhermsheim und Lindenhof) mittwochs von 14.00 – 18.00 Uhr anstatt von 13.00 – 17.00 Uhr geöffnet. Der „große“ Bürgerdienst Neckarstadt-Ost/Wohlgelegen hat die gleichen Öffnungszeiten wie K7 (montags und donnerstags 8.00 – 18.00 Uhr, dienstags, mittwochs und freitags 8.00 – 12.00 Uhr). Durch die abschließende Bewertung der Pilotphase bleiben diese Anpassungen dauerhaft. Der örtliche Personalrat hat zugestimmt; eine Änderung der Dienstvereinbarung erfolgt. Weitere Ausweitungen der Öffnungszeiten sind nicht geplant, auch aufgrund der Kundenbefragungsergebnisse (s. weiter unten), da die Bürgerdienste von Mo. – Fr. zw. 8.00 und 18.00 Uhr zur Verfügung stehen (Mo. – Do. persönlich, freitags zumindest telefonisch).

3. Online-Terminvergabe:

Diese ist seit Juli 2012 für die beiden Zentralen (Innenstadt/Jungbusch, K7 und Neckarstadt-Ost/Wohlgelegen, Zulassungsstelle FKS) möglich, mit großem Erfolg. Zum 01.01.2013 kam der „große“ Bürgerservice Waldhof als Stadtteil-Pilot hinzu.

The screenshot shows the Mannheim City website. At the top, there's a navigation bar with links like 'Projekt dokumentation', 'Homepage', 'Abmelden', 'Nähe: Südkino', 'Lounge: stadt', 'Speaker's corner: hotel', 'Preis: Student', and 'Northern Light'. Below this, the 'MANNHEIM' logo is prominent. To the right, there's a search bar labeled 'SUCHE IN MANNHEIM' with a 'Suchen' button. Below the search bar, there's a section for 'Terminreservierung' (Appointment Booking). It includes a welcome message: 'Willkommen beim Terminvereinbarungssystem der Bürgerdienste Mannheim'. It explains that the system guides users through selecting services and locations to book appointments. It also mentions that users can receive booking confirmations via email and can cancel or change appointments. There are links for 'Online-Terminvereinbarung beim Bürgerdienst Innenstadt in K7' and 'Online-Terminvereinbarung beim Bürgerdienst Neckarstadt-Ost mit Zulassungsstelle'. At the bottom, there are social media links for Facebook and Twitter.

4. Wartezeitenmonitor:

Um die aktuelle Wartezeit im Bürgerdienst Innenstadt/Jungbusch (K7) und Neckarstadt-Ost/Wohlgelegen (Zulassungsstelle, FKS) anhand der gezogenen Wartenummern bspw. ins Internet einzustellen, müssen technische Maßnahmen ergriffen und eingekauft werden. Dieses Tool ist auch eine Option im Zusammenhang z.B. mit einem Mannheim App und wird intern weiter verfolgt.

Beispiel Stadt Karlsruhe:

The screenshot shows the Karlsruhe City website. The header includes the 'Karlsruhe' logo and navigation links for 'Kultur & Tourismus', 'Wirtschaft & Wissenschaft', and 'Leben & Arbeiten'. Below the header, there's a section titled 'Karlsruhe: Stadt und Verwaltung' with a sub-section 'Aktuelle Wartezeiten in den Bürgerbüros'. This section displays three cards showing current waiting times at different locations:

- Bürgerbüro Kaiserallee 8:** Aktuelle Wartezeit: 40 Minuten. Es warten derzeit 16 Personen.
- Bürgerbüro Steinhäuserstraße 22:** Aktuelle Wartezeit: 15 Minuten. Es warten derzeit 8 Personen.
- Bürgerbüro Rathaus am Marktplatz:** Aktuelle Wartezeit: 7 Minuten. Es warten derzeit 2 Personen.

 To the right of these cards, there's a text box explaining that the current waiting times are displayed in the Bürgerbüro Kaiserallee 8, in the Bürgerbüro Süd in the Steinhäuserstraße and in the Bürgerbüro Mitte im Rathaus am Marktplatz. It also mentions that the page is updated every two minutes and that users should refresh the page to see the latest information. Below the waiting times section, there's a link for 'Online-Terminvereinbarung' (Online Appointment Booking) and a section for 'Telefonansage der Wartezeiten in den Bürgerbüros' (Telephone announcement of waiting times in the Bürgerbüros) with the phone number 0721 / 133 - 950 950. There's also a section for 'SMS-Abfrage' (SMS inquiry) with the number 0177 - 55 50 66 8 and the keyword 'Wartezeit'. At the bottom, it states that the waiting times are updated every two minutes and that the duration is shown in minutes.

Multikanal mit Fokus auf FB 33:

5. Gateway-Fachkonzept (Multikanal im FB 33):

Städtisches Gesamtkonzept, gesteuert und organisiert durch den FB 12 erforderlich, da umfassende, technische Verzahnungen und Zugänge notwendig (ämterübergreifend mit Schalter, Briefpost, Fax, Telefon, SMS, Apps, Kiosksysteme, Mail etc.).

6. „Mannheim App“ inkl. Anlaufstellen-Atlas:

Kein Thema alleine des FB 33. Wird u.a. durch die Bereiche Öffentlichkeitsarbeit und Stadtmarketing gesamtstädtisch und zentral bearbeitet.

Fachbereichsübergreifende Maßnahmen:

7. Kundenwünsche/-bedarfe (integrierte Untersuchung der Kundenwünsche und -bedarfe via Umfrage...):

Zwischen Juni und August hat eine Befragung der Bürgerservicekunden in allen Standorten durch eine externe Firma stattgefunden (Zusammenfassung s. Anlage 4). Diese zeigt wenige Mehrbedarfe an Serviceoptionen oder sonstigen Wünschen auf; die Gesamtzufriedenheit ist sehr gut (Näheres hierzu s. weiter hinten). Künftige Befragungen werden auf den gesamten FB 33 ausgeweitet.

8. Mehrwertservices (Prüfung zusätzlicher „VIP-Services“ gegen Gebühr):

Die Kundenbefragung hat hier keinen Bedarf festgestellt.

9. Schnittstellen mit den Fachbereichen 12 (Informationstechnologie), 15 (Rat, Beteiligung, Wahlen) und 80 (Wirtschafts- und Strukturförderung):

- FB 12: Gemeinsame Gespräche, teilweise moderiert und ausgewertet von der Fa. Booz&Co., haben ergeben, dass IT-Störungen während der Öffnungszeiten prioritär zu beheben sind; FB 33 intern besteht weiterer Personalbedarf im Supportbereich; FB 33 erarbeitet ein weiterführendes Multikanal-Konzept und baut kontinuierlich die Wissensmanagementdatenbank aus.
- FB 80: Es wurden sehr wenige Tätigkeitsüberschneidungen festgestellt und kein weiterer Bedarf des Ausbaus; alle Bürgerservice-Standorte halten Flyer zum Thema Existenzgründung mit Ansprechpartnern beim FB 80 vor, die bei Bedarf gezielt ausgegeben werden; Gewerbean-, -ab- und -ummeldungen werden beim Bürgerservice entgegengenommen und an den FB 31 weitergeleitet.

- FB 15: Die Wahlen bleiben im Aufgabenbereich des FB 15; FB 15 schafft intern ein neues, umfassenderes Wahlmanagementverfahren an (Näheres s. S. 19). Die BBR-Arbeit wird eindeutiger zugeordnet. Ab dem 01.01.2013 werden die Bezirksleitungen (BZL) für alle 17 BBR-Bezirke zuständig sein und hier jeweils die Geschäftsstellenleitung innehaben (Näheres siehe S. 18).
- 10. Mindeststandards Stufe 1 (verbindliche Festlegung von einfach umsetzbaren Mindeststandards für K7 und alle Stadtteil-BD):
 Dies wurde bereits umgesetzt („Service-Standards FB 33“, s. Anlage 5).
- 11. Serviceversprechen – Stufe 1:
 Ist im Wesentlichen Bestandteil der o.g. „Service-Standards FB 33“ (Anlage 5).
- 12. Terminerinnerungen (pro aktive Information über ablaufende Personalausweise/ Reisepässe, online vereinbarte Termine):
 Seit Dezember 2012 werden 2x/Jahr Erinnerungsschreiben (rechtzeitig vor den Hauptferienzeiten; nächster Lauf vor Beginn der Sommerferien) per Post verschickt an Personen, deren Ausweise in wenigen Wochen ablaufen werden.

Weitere, von der Projektgruppe identifizierte Schwerpunkte des Projektes:

- **Serviceoptimierung der Abteilung Bürgerservice**
 (Zusammenarbeit mit anderen Fachbereichen, erweitern und optimieren des Serviceangebotes, Ausbau E-Bürgerservice, Rolle der Bezirksleitungen, Stadtteilorientierung)
- **Neuordnung der Dezernate**
 (Schnittstellenklärung FB 15 und FB 33 zu den Themen: BBR-Arbeit, Wahlen; FB 19 und FB 33 zu den Themen: Migration, Integration, Fachkräftegewinnung)
- **Alltagsgeschäft FB 33**
 (Themen und Aufgaben/Projekte, die parallel und über das Projekt hinaus bearbeitet werden)

Serviceoptimierung der Abteilung Bürgerservice

Zusammenarbeit mit anderen Fachbereichen:

- **Klimaagentur Mannheim:**
 Seit März 2012 Beratung in 4 Stadtteil-Bürgerservices (Friedrichsfeld, Käfertal, Neckarau, Sandhofen) zu festen Sprechtagen und -zeiten für ½ Jahr. Danach Ausweitung auf alle Stadtteil-Bürgerservicestellen. Seit September 2012 allerdings nur noch Beratung nach vorheriger Terminabsprache aufgrund zu geringer Inanspruchnahme des Angebotes.
- **FB 80 – Wirtschafts- und Strukturförderung:**
 Gezielte Flyer-Ausgabe mit Ansprechpersonen und Kontaktdaten bei Nachfrage nach Existenzgründungs- und/oder Finanzierungsberatung bzw. sonstigen Nachfragen zu städtischen Unternehmensdienstleistungen. In den Bürgerservices werden nur in seltenen Fällen entsprechende Angebote nachgefragt.
- **FB 31 – Sicherheit und Ordnung, Gewerbeabteilung:**
 Gewerbeanmeldungen, -ummeldungen sowie -abmeldungen können bei den Bürgerservicestellen entgegen genommen werden. Die Kunden erhalten dann vom FB 31 eine Rückmeldung.
- **FB 51.6 – Kinderbetreuung:**
 Seit Juni 2012 liegen in allen Bürgerservices Flyer mit Ansprechpersonen und Kontaktdaten zum „Vermittlungsbüro“ aus.
 Im Bürgerservice Wallstadt wurde von Mitarbeiterinnen des FB 51.6 am 23.01.2013 eine Informationsveranstaltung für interessierte, potentielle Tagespflegepersonen sehr erfolgreich durchgeführt. Es werden weitere Informationsveranstaltungen auch in anderen Stadtteilen (bspw. Feudenheim) künftig regelmäßig durchgeführt.
 Das neue, zentrale Anmeldesystem für städtische Kinderbetreuungsplätze „MeKi“ wird durch die Bürgerservices unterstützt, in dem Formulare ausgegeben, ausgefüllte Anmeldebögen entgegengenommen und an 51.6 weitergeleitet werden.
- **Leihamt:**
 Kooperation in einigen Dienststellen, um BürgerInnen vor Betrügern im Hinblick auf die monetäre Bewertung von Edelmetallen zu schützen und zu beraten.

Erweitern und optimieren des Serviceangebotes:

- Interner Workshop FB 33:

Am 14.03.12 wurde dieser mit Mitarbeiterinnen aus den Abteilungen Standesamt, Ausländerstelle und Bürgerservice zusammen mit dem Fachbereichsleiter durchgeführt. Ideen und Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiterinnen wurden gesammelt, im Nachgang geprüft und, falls möglich, abgearbeitet und umgesetzt. Ein Feedback erfolgte am 26.07.12 an alle Teilnehmerinnen, Interne Vorgänge, Bearbeitungsprozesse und Zuständigkeiten, insbesondere bei der Abteilung Bürgerservice (33.3), konnten z.T. vereinfacht werden. Künftig soll einmal pro Jahr ein solcher Workshop stattfinden.

- Kundenbefragung:

Diese wurde in den Bürgerservice-Dienststellen zwischen Juni und August 2012 in allen 16 Standorten per Fragebogen durchgeführt. Ergebnis war u.a., dass es keinen weiteren Servicebedarf gibt und die Kunden mit dem jetzigen Angebot sehr zufrieden bis zufrieden sind, auch im Hinblick auf die Öffnungszeiten. Lediglich in Bezug auf Gebäude und Lage gab es vereinzelt schlechte bzw. nur befriedigende bis ausreichende Ergebnisse, insbesondere im Bürgerservice Neckarau (s. Anlage 5). Kundenbefragungen für den gesamten FB 33 werden künftig ein- bis zweimal pro Jahr erfolgen.

- Ausbau E-Bürgerservice

- Wunsch Kennzeichen online reservieren:

Dies ist seit dem 14.11.2012 unter www.mannheim.de möglich.

MANNHEIM Wunsch Kennzeichen

[Login](#) | [Registrierung](#) | [Kontakt](#) | [Impressum](#)

Willkommen bei der Online-Reservierung Ihres Kennzeichens

Hier haben Sie die Möglichkeit, ein Kennzeichen auf Ihren Namen vorab zu reservieren zu lassen. Dienstleistungsunternehmen nutzen bitte ihren Zugang als registrierte Nutzer.

Bitte beachten Sie für die Vorabzuteilung:

- Das ausgewählte Kennzeichen ist innerhalb eines Monats zuzulassen. Wird das in diesem Zeitraum nicht vorgenommen, verfällt die Reservierung.
- Für die Vorabzuteilung fällt eine Gebühr von 12,80 EUR an. Sie ist bei der Zulassung zu entrichten.
- Das Kennzeichen für PKW, einschl. MA muss mindestens sechstellig sein.
- Die Buchstabenkombinationen HJ, KZ, NS, SA und SS stehen nicht zur Verfügung.

Grenzen Sie das Kennzeichen nach Ihren Wünschen ein. Für beliebige Buchstaben/Ziffern lassen Sie im jeweiligen Feld den Joker * verbleiben.

Kennzeichenaufbau
2 Buchstaben, 4 Ziffern (nur PKW, kein Salon)

Ihre Wunschkombination

MA * * * * *

Besondere Vorgaben

- mit beliebiger Ziffernkombination
- mit identischen Ziffern (z.B. 222)
- mit identischen Buchstaben (z.B. AA)
- mit aufsteigenden Ziffern (z.B. 123)
- mit absteigenden Ziffern (z.B. 654)
- kein Wunschkennzeichen, nur Vorabzuteilung 1 Tag

Suchen

- Traukalender online:

Bis 2. Quartal 2013 ist auf den Standesamtsseiten unter www.mannheim.de eine Online-Übersicht zu belegten, freien und möglichen Trautermi-
 nen und –orten abrufbar.

Rolle der Bürgerdienstbezirksleitungen (BZL):

- Mit den Bezirksleitungen wurden mehrere Gespräche über Ziele sowie eigene Vorstellungen und Schwerpunkte geführt. Ergebnis ist zum einen eine Priorisierung der Arbeitsthemenswerpunkte:

Priorität	Beschreibung
1. Leitung der Bezirke	Die Bürgerservices bieten ein flächendeckendes Angebot in allen Bezirken und stehen dadurch allen Einwohnerinnen und Einwohnern als Anlaufstelle/Ansprechpartner zur Verfügung. Die BZL nehmen Führungsaufgaben wahr (inkl. Personalentwicklung). Sie tragen die personelle, organisatorische und fachliche Verantwortung für die Dienststellen.
2. Geschäftsstelle BBR	Die BZL sind als Geschäftsstellenleitungen des BBR erste Ansprechpartner für die Mitglieder der BBR-Gremien. Sie sind für die Stadtverwaltung Ansprechpartner in allen Stadtteilangelegenheiten. Die Verwaltung hat im Gegenzug die BZL über Angelegenheiten, die sie im Stadtteil plant, zu informieren und frühzeitig einzubeziehen.
3. Stadtteilarbeit	a) Durchführen von bzw. Teilnahme an Stadtteilversammlungen/-sitzungen/-veranstaltungen - um Informationen auszutauschen - um auf informeller Ebene Netzwerkarbeit zu leisten - um Wertschätzung/Akzeptanz der Wichtigkeit einer Stadtteilveranstaltung durch die Stadtverwaltung auszudrücken. b) Verbindungsstelle des Stadtteils zur Verwaltung, Ansprechpartner im Stadtteil. c) Verbindungsstelle der Stadtverwaltung zum Stadtteil, Ansprechpartner für die Verwaltung in Stadtteilfragen

(dazu gehören künftig auch die verwaltungsinternen Foren aus dem abgeschlossenen Change²-Projekt „Stadtteilorientierung der Verwaltung“).

4. Standesamt

- Eheschließungen/Verpartnerungen
- Kirchnaustrittserklärungen
- Nachlasssicherungen

Zum anderen wurde eine interne Priorisierung der Teilnahme an Veranstaltungen u.ä. in den Stadtteilen vorgenommen. Veranstaltungen, bei welchen die Stadt Mannheim Veranstalter oder Mitveranstalter ist, haben hierbei Vorrang vor sonstigen. Es wurden Entscheidungskriterien erarbeitet für weitere, stadtteilrelevante Termine, wobei von den BZL örtliche Gegebenheiten und Kenntnisse individuell zu berücksichtigen sind. Letztlich ist auch ein Rahmen aufgrund der wöchentlichen Sollarbeitszeit gegeben.

Stadtteilorientierung:

Zwischen der Koordinierungsstelle zur Implementierung der Ergebnisse des Change²-Projektes „Stadtteilorientierung der Verwaltung“ und dem FB 33 besteht ein kontinuierlicher Austausch und eine verzahnte Zusammenarbeit. Stadtteilorientierung ist eine wesentliche Ausrichtung der Abteilung Bürgerservice.

Neuordnung der Dezernate

Schnittstellenklärung FB 15 - Rat, Beteiligungen und Wahlen; hier: BBR-Arbeit

Seit dem 01.01.2013 sind die Bezirksleitungen (BZL) im Rahmen einer bis zum Sommer 2014 dauernden Pilotphase in allen 17 Stadtbezirken die ersten Ansprechpartner der Politik im Stadtbezirk. FB 15 nimmt weiterhin die Aufgaben der zentralen Geschäftsstelle der Bezirksbeiräte wahr und verantwortet den gesamten protokollarischen Ablauf, insbesondere zur Beratungsfolge. Zuvor war dies uneinheitlich geregelt – in 11 von 17 Bezirken lag die Geschäftsführung vor Ort in Händen der BZL, in den restlichen 6 Bezirken in denen des FB 15, der gleichzeitig zentrale Geschäftsstelle aller Bezirke war. Die Zuständigkeiten sowie die Organisation, Struktur und Durchführung wurden nun einheitlich geregelt.

In jedem der 17 Stadtbezirke finden pro Jahr jeweils 3 nicht-öffentliche/vorbereitende und 3 öffentliche Bezirksbeiratssitzungen statt. Die Leitung dieser Sitzungen erfolgt nun dauerhaft durch zwei Mitglieder des Gemeinderats als Vorsitzender u. Stellvertreter. Hierdurch wird die

Kontinuität und Präsenz der Stadtspitze in den Stadtteilen gewährleistet. Die BZL sind hierbei ein besonders wichtiger Informationsfaktor für die gemeinderätliche Sitzungsleitung, sowohl in der Vorbereitungsphase als auch während der Sitzungen selbst. Sie haben den Gesamtüberblick der Belange eines Stadtteils und sind damit wesentlicher Multiplikator. In den öffentlichen Bezirksbeiratssitzungen haben die BZL den Status der „Vertretung der Stadtverwaltung im Stadtteil“ und haben damit auch Rederecht.

Schnittstellenklärung FB 15 – Rat, Beteiligungen und Wahlen; hier: Wahlen

Die Organisation und Durchführung der Wahlen einschl. Wählerverzeichnis verbleibt beim FB 15. Das Führen des Wählerverzeichnisses und die damit verbundene Verarbeitung der Briefwahlanträge könnten zwar die Bürgerservice-Stellen als Anlaufstellen für Bürgeranliegen aller Art und auch die Stadtteilorientierung der Verwaltung stärken, die zentrale Bearbeitung im Wahlbüro des FB 15 hat aber deutliche Vorteile:

- Die Briefwahl wird zu 95 % per Post abgewickelt. Dies ist erheblich wirtschaftlicher als am Publikumsschalter, eine echte Serviceverbesserung würde dezentral nicht erreicht.
- Das zentrale Wahlbüro kann wesentlich bessere Öffnungszeiten bieten (täglich ganztags durchgehend bis 18 Uhr).
- Es wird als Lehrbetrieb mit Auszubildenden betrieben und genießt eine hohe Anerkennung; die Anleitung durch sachkundige Mitarbeiter des FB 15 ist einfach zu gewährleisten.
- Die dezentrale Bearbeitung würde einen hohen Ausstattungs-, Schulungs- und Abstimmungsaufwand erfordern, denn es geht nicht nur um die Ausgabe von Briefwahlunterlagen, oft sind damit auch anspruchsvollere wahlrechtliche Auskünfte / Beurteilungen verbunden.

Stand (Angaben des zuständigen Abteilungsleiters, Herr Schindele):

FB 15 muss bis zur Bundestagswahl 2013 die eingesetzte Wahlsoftware (Eigenentwicklung) modernisieren. Für das Wählerverzeichnis wird der Einsatz des landeseinheitlichen Einwohner-Verfahrens (LEWIS) angestrebt. Tests des FB 15 haben bestätigt, dass dieses Verfahren inzwischen die erforderliche Produktivität erreicht. Bestehende Bedienungs- und organisatorische Nachteile sollten mit dem Nachfolgeverfahren KM-ewo zum 01.01.2013 beseitigt werden. Dessen Einführung wurde jedoch von der Datenzentrale Baden-Württemberg überraschend gestoppt. FB 15 erarbeitet derzeit mit dem KIVBF eine Übergangslösung in LEWIS.

Schnittstellenklärung FB 19 - Internationales, Integration und Protokoll;

Themen hier: Migration, Integration, Fachkräftegewinnung

Durch die Neuordnung der Dezernate im Zusammenhang mit der Implementierung des Dezernates V war eine Abgrenzung der Geschäftskreise auch hier erforderlich. Zum 01.01.2013 wurden somit (operative) Aufgaben des FB 19 zum FB 33, Abteilung 33.2 „Zuwanderung und Einbürgerung“ verlagert. Gemäß der Organisationsverfügung vom 21.12.2012 handelt es sich hierbei um die „Erstorientierung für Neuzuwanderer“ und die „Ombudsfunktion“ bzw. „Einzel- und Härtefallberatung“.

Alltagsgeschäft des FB 33

Themen und Aufgaben / Projekte, die parallel und über das Projekt hinaus bearbeitet werden:

- **Ausbau „Markthallenprinzip“:**
 Nach und nach werden zusammen mit anderen Fachbereichen, Multiplikatoren, Institutionen u.ä. insbesondere in den Stadtteil-Bürgerservices Kooperationen eingegangen, vorrangig in den Bürgerservice-Räumlichkeiten (wie auf S. 14 unter „Serviceoptimierung der Abteilung Bürgerservice“ bereits angesprochen).
- **Neubürgerbroschüre:**
 Der FB 33 erarbeitet (inhaltlich) eine „Neubürgerbroschüre“ in Papierform und als Internet-Download, zusammen mit dem Stadtmarketing (Layout, Druck, Sponsoring etc.).
- **„Neubürgerberatung 2.0“ des FB 33:**
 Der FB 33 führt seit Mitte 2012, zusammen mit der Hochschule Ludwigsburg und der Universität Zürich, das auf ca. 1,5 Jahre angelegte Projekt „Neubürgerberatung 2.0“ durch. Hierbei wird ein modernes Medium entwickelt, mit dessen Hilfe es einfach und anschaulich, je nach Lebenslage des Kunden, gelingt ihn individuell und informativ zu beraten und zu unterstützen. Neu-Mannheimerinnen und -Mannheimern soll damit die Eingewöhnung in ihre neue Heimat erleichtert werden. Dies könnte eine positive Ansiedlungswirkung für talentierte und vielschichtig aktive Menschen haben.
- **Ausbau des Service-Centers 115 zur zentralen, qualifizierten Serviceeinheit der Stadt Mannheim:**
 Das Service-Center 115 wurde zum 11.05.2012, zunächst als Übergangslösung im 5. OG des Bürgerdienstes Innenstadt/Jungbusch, K7, eingerichtet. Die städtische Telefonzentrale wurde hier im ersten Schritt ergänzt mit den Mindest-Serviceversprechen der

bundesweit einheitlichen Behörden-Telefon-Nummer 115 (von Mo. - Fr. von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar, 75 % der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sek. durch eine Mitarbeiterin/einen Mitarbeiter angenommen, 65 % der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet. Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Std. während der Servicezeiten eine Rückmeldung je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf). Im nächsten Schritt werden nach und nach u.a. die gesamtstädtischen Angebote und Leistungen der Verwaltung in die Wissensdatenbank eingepflegt, weitere innerstädtische Hotlines integriert und neue, erweiterte Räumlichkeiten für das wachsende Service-Center bezogen.

- Umsetzen der „Service-Standards FB 33“ und Ausbau der „Front-Back-Office-Bearbeitung“:

Die Service-Standards liegen bereits gedruckt vor (s. Anlage 5). Die Front-Back-Office-Bearbeitung wird nach und nach neu organisiert, insbesondere in K7 (mit Umbaukosten verbunden).

4. Implementierung / Maßnahmenplan / Qualitätssicherung

4.1 Implementierung / Maßnahmenplan

Ein Großteil der o.g. Maßnahmen ist bereits umgesetzt. Im Folgenden sind diejenigen aufgeführt, die noch umzusetzen sind oder die sich bereits in der Umsetzung befinden:

Maßnahme / Aufgabe	Verantwortlich	Zeit
Einheitliches Auftreten der Bürgerdienste; Corporate Design (S. 8); insbesondere Austausch der Außenbeschilderung aller 16 Bürgerservice-Standorte. Zur Erklärung: Zum 01.01.2013 wurde die Abteilung 33.3 „Bürgerdienste“ in „Bürgerservice“ umbenannt, zur besseren Unterscheidung des Fachbereiches Bürgerdienste mit seinen insg. 4 Abteilungen. Das CD betrifft des Weiteren die Briefbögen, die optische Aufmachung der kundenfrequentierten Bereiche, Namensschilder etc. (s. auch „Service-Standards FB 33“, S. 20 + Anlage 6).	33.0 + FB 25	Ende 1. Quartal 2013
Mitarbeiterqualifizierung (S. 8) Schulung unter dem Thema „Umgang in Stresssituationen“; Ganztägige MitarbeiterInnenveranstaltung des gesamten FB 33 zum Thema „Interkulturelle Kommunikation“ Kundenumgang der Mitarbeiterinnen am Schalter, Freundlichkeit, Serviceorientierung, Fachlichkeit, Kompetenz.	33.3 + FB 17	In 2012 erledigt. März 2013 bis Ende 2013
Taxistandards (S. 8) Abendliche Überprüfung ist am 19.10.12, zusammen mit Polizei und Zoll erfolgt. Zum 15.01.2013 sind die Lizenzen aller derzeit 190 Taxibetriebe (mit 309 Taxikonzessionen) nach der regulären Laufzeit von 5 Jahren ausgelaufen. Zur Verlängerung wird insbesondere die Zuverlässigkeit u.a. durch die Vorlage eines Führungszeugnisses, Auszug aus dem Gewerbezentralregister,	33.3	Ende 1. Quartal 2013; kontinuierlich

Maßnahme / Aufgabe	Verantwortlich	Zeit
Auszug aus dem Verkehrszentralregister, Aufstellung einer Vermögensübersicht durch einen Steuerberater oder ein Kreditinstitut, Bezahlung der Steuern und Beiträge überprüft. Alle Lizenzen wurden um weitere 5 Jahre verlängert, bis auf die eines großen Taxibetriebes mit mehreren Konzessionen. Dieser befindet sich noch in der Überprüfung aufgrund gravierender Diskrepanzen. Weitere Standards u.a. für die Stärkung des subjektiven Sicherheitsempfindens der Fahrgäste sind zu entwickeln und umzusetzen (Lizenz- und Preisaushang u.ä.).		
Ausbau „Front-Back-Office-Bearbeitung“ (S. 8 + 20) Insbesondere in K7, im Rahmen der geplanten Verlegung des Wartebereichs sowie des Check-In-Bereiches	Dez. V + 33	Doppel-HH 2014/15; Pilot ab 2. Quartal 2013
Öffnungszeiten der Bürgerservice-Standorte (S. 10) Bewertung der Pilotphase (01.06. – 31.12.2012): Die beschriebenen Anpassungen haben sich bewährt und werden dauerhaft umgesetzt.	33.3	erledigt
Wartezeitenmonitor (S. 11) Anzeige der aktuellen Wartezeiten insbesondere der „großen“ Bürgerservice-Standorte im Internet. Dies ist mit der jetzigen Software nicht möglich. Als 1. Schritt in diese Richtung ist die Anzeige von „Erfahrungswerten“ zu bestimmten Tagen und Tageszeiten geplant, aufgrund regelmäßiger, statistischer Auswertungen.	33 (+ FB 12) 33.0 + 33.3	Frühestens im Doppel-HH 2014/15 Ende 2. Quartal 2013
Kundenbefragung (S. 12 + 15)	33.3	1x/Jahr
Termineralinnerungen (S. 13) Seit Dezember 2012 werden Erinnerungsschreiben per Post 2x/Jahr vor den Hauptferienzeiten (Weihnachten + Sommer), verschickt, um rechtzeitig auf den in wenigen Wochen ablaufen-	33.3 + 33.0	2x/Jahr

Maßnahme / Aufgabe	Verantwortlich	Zeit
den Ausweis oder Pass zu erinnern.		
Serviceoptimierung der Bürgerdienste (S. 15)	33	Ständige Überprüfung;
• Interner Workshop FB 33	33	1x/Jahr
• Kundenbefragung	33.3	1x/Jahr
Online-Traukalender (S. 16) Terminübersicht über mannheim.de/standesamt.	33.0 + 33.1	ab Frühjahr 2013
Schnittstellenklärung FB 15 – BBR-Arbeit (S. 17) Umsetzung zunächst als Pilot bis zum 31.08.2014.	OB, FVA 2013, 15, 33	01.09.2014
Ausbau „Markthallenprinzip“ (S. 19)	33	ständig
Neubürgerbroschüre /	33 + Stadtmарketing	Ende 2. Quartal 2013
eigenes Projekt „Neubürgerberatung 2.0“ des FB 33 (S. 19)	33 + HS Ludwigsburg + Uni Zürich	Ende 1. Quartal 2014
Ausbau des Service-Centers 115 (S. 19)	Dez. V + 33	ständig
„Zuwanderung und Einbürgerung“ (S. 19) Aufgabenübertragungen vom FB 19 abgeschlossen („Erstorientierung für Zuwanderer“, „Ombudsfunktion“ bzw. „Einzel- und Härtefallberatung“); Einzelmaßnahmen wie bspw. Einbürgerungskampagne u.ä.	33.2	erledigt Ende 2. Quartal 2013
Umsetzen der „Service-Standards FB 33“ (S. 20) Die Standards wurden erarbeitet im Rahmen des Projektes und liegen allen MitarbeiterInnen in Druckform vor.	33	Ständig / z.T. Doppel-HH 2014/15

4.2 Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung erfolgt im Fachbereich Bürgerdienste u.a. aufgrund der besonderen Dienstleistungs- und Kundenorientierung permanent. Einzelne, oben genannte Maßnahmen werden ebenfalls ständig und kontinuierlich, im gemeinsamen Interesse vorhandene Schnittstellen abzubauen sowie künftig zu vermeiden, überprüft und ggfs. angepasst.

Gemäß des Change²-Projekt-Steckbriefes (S. 3) ergeben sich des Weiteren folgende Fragestellungen:

- Konnten Synergieeffekte erzielt werden?
- Gibt es ein optimiertes Angebot für die Bürgerinnen und Bürger?
- Gibt es ein optimiertes Angebot für die Wirtschaft?
- Gibt es einen verbesserten Bürgerservice u.a. durch optimierten Medieneinsatz?
- Besteht ein einheitliches Bild städtischer Einrichtungen (hier: Bürgerdienste)?

Aufgrund der oben dargestellten Ausführungen und Ergebnisse können alle Fragen bejaht werden, in unterschiedlichem Ausmaß:

- Synergieeffekte konnten zahlreich erzielt werden. Auch ist das Angebot für die Bürgerinnen und Bürger durchaus optimiert, aufgrund verschiedener Einzelmaßnahmen – auch durch Medieneinsatz - und nicht zuletzt durch die Kundenbefragung.
- Aufgrund geführter Gespräche mit dem FB 80, u.a. auch durch die Beraterfirma Booz&Co, können die Bürgerservice-Standorte zur Wirtschaftsthematik fachlich-inhaltlich wenig beitragen bzw. anbieten. Aber auch das ist ein Ergebnis, das seine Begründung und Berechtigung hat.
- Das einheitliche Bild städtischer Einrichtungen, hier im Speziellen der Bürgerservice-Standorte, wird gewährleistet durch den Austausch der Außenbeschilderung.

Damit ist das Change²-Projekt Nr. 29 „Bürgerdienste: Produkte, Struktur, Optimierung des Serviceangebotes“ erfolgreich beendet.

Eine nachhaltige Qualitätssicherung wird durch eine Nachbetrachtung zwei Jahre nach Projektende (also Ende November 2014) gewährleistet.

15.3.

Datum, Unterschrift
(Projektleitung: Michael Schnellbach)

Datum, Unterschrift
(Federführung Phase I: Erster Bürgermeister
Christian Specht)

(15.03.13)

Datum, Unterschrift
(Co-Projektleitung: Maren Brysch-Enghofer)

Datum, Unterschrift
(Federführung Phase II: Oberbürgermeister
Dr. Peter Kurz)

21/03/13

Datum, Unterschrift
(Fachgruppe Verwaltungsarchitektur: Ulrich Hörning)

5. Anhang

- Anlage 1: Projektvereinbarung (01.12.2011)
- Anlage 2: Booz&Co: „Optimierung der Bürgerdienste: Serviceoptimierung – Empfehlungen im Rahmen des Vorhabens Nr. 29 zur Verwaltungsmodernisierung Stadt Mannheim 2008-2013“
- Anlage 3: Zusammenfassung und Bewertung der Optimierungspotenziale im Servicebereich des FB 33 – Booz&Co – durch die PG am 13.04.2012
- Anlage 4: Zusammenfassung der Kundenbefragung
- Anlage 5: „Service-Standards des FB 33“
(Druckversion 18.01.2013: Liegt als Broschüre auf)

(dazu gehören künftig auch die verwaltungsinternen Foren aus dem abgeschlossenen Change²-Projekt „Stadtteilorientierung der Verwaltung“).

4. Standesamt

- Eheschließungen/Verpartnerungen
- Kirchenaustrittserklärungen
- Nachlasssicherungen

Zum anderen wurde eine interne Priorisierung der Teilnahme an Veranstaltungen u.ä. in den Stadtteilen vorgenommen. Veranstaltungen, bei welchen die Stadt Mannheim Veranstalter oder Mitveranstalter ist, haben hierbei Vorrang vor sonstigen. Es wurden Entscheidungskriterien erarbeitet für weitere, stadtteilrelevante Termine, wobei von den BZL örtliche Gegebenheiten und Kenntnisse individuell zu berücksichtigen sind. Letztlich ist auch ein Rahmen aufgrund der wöchentlichen Sollarbeitszeit gegeben.

Stadtteilorientierung:

Zwischen der Koordinierungsstelle zur Implementierung der Ergebnisse des Change²-Projektes „Stadtteilorientierung der Verwaltung“ und dem FB 33 besteht ein kontinuierlicher Austausch und eine verzahnte Zusammenarbeit. Stadtteilorientierung ist eine wesentliche Ausrichtung der Abteilung Bürgerservice.

Neuordnung der Dezernate

Schnittstellenklärung FB 15 - Rat, Beteiligungen und Wahlen; hier: BBR-Arbeit

Seit dem 01.01.2013 sind die Bezirksleitungen (BZL) im Rahmen einer bis zum Sommer 2014 dauernden Pilotphase in allen 17 Stadtbezirken die ersten Ansprechpartner der Politik im Stadtbezirk. FB 15 nimmt weiterhin die Aufgaben der zentralen Geschäftsstelle der Bezirksbeiräte wahr und verantwortet den gesamten protokollarischen Ablauf, insbesondere zur Beratungsfolge. Zuvor war dies uneinheitlich geregelt – in 11 von 17 Bezirken lag die Geschäftsführung vor Ort in Händen der BZL, in den restlichen 6 Bezirken in denen des FB 15, der gleichzeitig zentrale Geschäftsstelle aller Bezirke war. Die Zuständigkeiten sowie die Organisation, Struktur und Durchführung wurden nun einheitlich geregelt.

In jedem der 17 Stadtbezirke finden pro Jahr jeweils 3 nicht-öffentliche/vorbereitende und 3 öffentliche Bezirksbeiratssitzungen statt. Die Leitung dieser Sitzungen erfolgt nun dauerhaft durch zwei Mitglieder des Gemeinderats als Vorsitzender u. Stellvertreter. Hierdurch wird die

Kontinuität und Präsenz der Stadtspitze in den Stadtteilen gewährleistet. Die BZL sind hierbei ein besonders wichtiger Informationsfaktor für die gemeinderätliche Sitzungsleitung, sowohl in der Vorbereitungsphase als auch während der Sitzungen selbst. Sie haben den Gesamtüberblick der Belange eines Stadtteils und sind damit wesentlicher Multiplikator. In den öffentlichen Bezirksbeiratssitzungen haben die BZL den Status der „Vertretung der Stadtverwaltung im Stadtteil“ und haben damit auch Rederecht.

Schnittstellenklärung FB 15 – Rat, Beteiligungen und Wahlen; hier: Wahlen

Die Organisation und Durchführung der Wahlen einschl. Wählerverzeichnis verbleibt beim FB 15. Das Führen des Wählerverzeichnisses und die damit verbundene Verarbeitung der Briefwahlanträge könnten zwar die Bürgerservice-Stellen als Anlaufstellen für Bürgeranliegen aller Art und auch die Stadtteilorientierung der Verwaltung stärken, die zentrale Bearbeitung im Wahlbüro des FB 15 hat aber deutliche Vorteile:

- Die Briefwahl wird zu 95 % per Post abgewickelt. Dies ist erheblich wirtschaftlicher als am Publikumsschalter, eine echte Serviceverbesserung würde dezentral nicht erreicht.
- Das zentrale Wahlbüro kann wesentlich bessere Öffnungszeiten bieten (täglich ganztags durchgehend bis 18 Uhr).
- Es wird als Lehrbetrieb mit Auszubildenden betrieben und genießt eine hohe Anerkennung; die Anleitung durch sachkundige Mitarbeiter des FB 15 ist einfach zu gewährleisten.
- Die dezentrale Bearbeitung würde einen hohen Ausstattungs-, Schulungs- und Abstimmungsaufwand erfordern, denn es geht nicht nur um die Ausgabe von Briefwahlunterlagen, oft sind damit auch anspruchsvollere wahlrechtliche Auskünfte / Beurteilungen verbunden.

Stand (Angaben des zuständigen Abteilungsleiters, Herr Schindele):

FB 15 muss bis zur Bundestagswahl 2013 die eingesetzte Wahlsoftware (Eigenentwicklung) modernisieren. Für das Wählerverzeichnis wird der Einsatz des landeseinheitlichen Einwohner-Verfahrens (LEWIS) angestrebt. Tests des FB 15 haben bestätigt, dass dieses Verfahren inzwischen die erforderliche Produktivität erreicht. Bestehende Bedienungs- und organisatorische Nachteile sollten mit dem Nachfolgeverfahren KM-ewo zum 01.01.2013 beseitigt werden. Dessen Einführung wurde jedoch von der Datenzentrale Baden-Württemberg überraschend gestoppt. FB 15 erarbeitet derzeit mit dem KIVBF eine Übergangslösung in LEWIS.

Schnittstellenklärung FB 19 - Internationales, Integration und Protokoll;

Themen hier: Migration, Integration, Fachkräftegewinnung

Durch die Neuordnung der Dezernate im Zusammenhang mit der Implementierung des Dezernates V war eine Abgrenzung der Geschäftskreise auch hier erforderlich. Zum 01.01.2013 wurden somit (operative) Aufgaben des FB 19 zum FB 33, Abteilung 33.2 „Zuwanderung und Einbürgerung“ verlagert. Gemäß der Organisationsverfügung vom 21.12.2012 handelt es sich hierbei um die „Erstorientierung für Neuzuwanderer“ und die „Ombudsfunktion“ bzw. „Einzel- und Härtefallberatung“.

Alltagsgeschäft des FB 33

Themen und Aufgaben / Projekte, die parallel und über das Projekt hinaus bearbeitet werden:

- **Ausbau „Markthallenprinzip“:**

Nach und nach werden zusammen mit anderen Fachbereichen, Multiplikatoren, Institutionen u.ä. insbesondere in den Stadtteil-Bürgerservices Kooperationen eingegangen, vorrangig in den Bürgerservice-Räumlichkeiten (wie auf S. 14 unter „Serviceoptimierung der Abteilung Bürgerservice“ bereits angesprochen).

- **Neubürgerbroschüre:**

Der FB 33 erarbeitet (inhaltlich) eine „Neubürgerbroschüre“ in Papierform und als Internet-Download, zusammen mit dem Stadtmarketing (Layout, Druck, Sponsoring etc.).

- **„Neubürgerberatung 2.0“ des FB 33:**

Der FB 33 führt seit Mitte 2012, zusammen mit der Hochschule Ludwigsburg und der Universität Zürich, das auf ca. 1,5 Jahre angelegte Projekt „Neubürgerberatung 2.0“ durch. Hierbei wird ein modernes Medium entwickelt, mit dessen Hilfe es einfach und anschaulich, je nach Lebenslage des Kunden, gelingt ihn individuell und informativ zu beraten und zu unterstützen. Neu-Mannheimerinnen und -Mannheimern soll damit die Eingewöhnung in ihre neue Heimat erleichtert werden. Dies könnte eine positive Ansiedlungswirkung für talentierte und vielschichtig aktive Menschen haben.

- **Ausbau des Service-Centers 115 zur zentralen, qualifizierten Serviceeinheit der Stadt Mannheim:**

Das Service-Center 115 wurde zum 11.05.2012, zunächst als Übergangslösung im 5. OG des Bürgerdienstes Innenstadt/Jungbusch, K7, eingerichtet. Die städtische Telefonzentrale wurde hier im ersten Schritt ergänzt mit den Mindest-Serviceversprechen der

bundesweit einheitlichen Behörden-Telefon-Nummer 115 (von Mo. - Fr. von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar, 75 % der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sek. durch eine Mitarbeiterin/einen Mitarbeiter angenommen, 65 % der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet. Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Std. während der Servicezeiten eine Rückmeldung je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf). Im nächsten Schritt werden nach und nach u.a. die gesamtstädtischen Angebote und Leistungen der Verwaltung in die Wissensdatenbank eingepflegt, weitere innerstädtische Hotlines integriert und neue, erweiterte Räumlichkeiten für das wachsende Service-Center bezogen.

- Umsetzen der „Service-Standards FB 33“ und Ausbau der „Front-Back-Office-Bearbeitung“:

Die Service-Standards liegen bereits gedruckt vor (s. Anlage 5). Die Front-Back-Office-Bearbeitung wird nach und nach neu organisiert, insbesondere in K7 (mit Umbaukosten verbunden).

4. Implementierung / Maßnahmenplan / Qualitätssicherung

4.1 Implementierung / Maßnahmenplan

Ein Großteil der o.g. Maßnahmen ist bereits umgesetzt. Im Folgenden sind diejenigen aufgeführt, die noch umzusetzen sind oder die sich bereits in der Umsetzung befinden:

Maßnahme / Aufgabe	Verantwortlich	Zeit
Einheitliches Auftreten der Bürgerdienste; Corporate Design (S. 8); insbesondere Austausch der Außenbeschilderung aller 16 Bürgerservice-Standorte. Zur Erklärung: Zum 01.01.2013 wurde die Abteilung 33.3 „Bürgerdienste“ in „Bürgerservice“ umbenannt, zur besseren Unterscheidung des Fachbereiches Bürgerdienste mit seinen insg. 4 Abteilungen. Das CD betrifft des Weiteren die Briefbögen, die optische Aufmachung der kundenfrequentierten Bereiche, Namensschilder etc. (s. auch „Service-Standards FB 33“, S. 20 + Anlage 6).	33.0 + FB 25	Ende 1. Quartal 2013
Mitarbeiterqualifizierung (S. 8) Schulung unter dem Thema „Umgang in Stresssituationen“; Ganztägige MitarbeiterInnenveranstaltung des gesamten FB 33 zum Thema „Interkulturelle Kommunikation“ Kundenumgang der Mitarbeiterinnen am Schalter, Freundlichkeit, Serviceorientierung, Fachlichkeit, Kompetenz.	33.3 + FB 17	In 2012 erledigt. März 2013 bis Ende 2013
Taxistandards (S. 8) Abendliche Überprüfung ist am 19.10.12, zusammen mit Polizei und Zoll erfolgt. Zum 15.01.2013 sind die Lizenzen aller derzeit 190 Taxibetriebe (mit 309 Taxikonzessionen) nach der regulären Laufzeit von 5 Jahren ausgelaufen. Zur Verlängerung wird insbesondere die Zuverlässigkeit u.a. durch die Vorlage eines Führungszeugnisses, Auszug aus dem Gewerbezentralregister,	33.3	Ende 1. Quartal 2013; kontinuierlich

Maßnahme / Aufgabe	Verantwortlich	Zeit
Auszug aus dem Verkehrszentralregister, Aufstellung einer Vermögensübersicht durch einen Steuerberater oder ein Kreditinstitut, Bezahlung der Steuern und Beiträge überprüft. Alle Lizenzen wurden um weitere 5 Jahre verlängert, bis auf die eines großen Taxibetriebes mit mehreren Konzessionen. Dieser befindet sich noch in der Überprüfung aufgrund gravierender Diskrepanzen. Weitere Standards u.a. für die Stärkung des subjektiven Sicherheitsempfindens der Fahrgäste sind zu entwickeln und umzusetzen (Lizenz- und Preisaushang u.ä.).		
Ausbau „Front-Back-Office-Bearbeitung“ (S. 8 + 20) Insbesondere in K7, im Rahmen der geplanten Verlegung des Wartebereichs sowie des Check-In-Bereiches	Dez. V + 33	Doppel-HH 2014/15; Pilot ab 2. Quartal 2013
Öffnungszeiten der Bürgerservice-Standorte (S. 10) Bewertung der Pilotphase (01.06. – 31.12.2012): Die beschriebenen Anpassungen haben sich bewährt und werden dauerhaft umgesetzt.	33.3	erledigt
Wartezeitenmonitor (S. 11) Anzeige der aktuellen Wartezeiten insbesondere der „großen“ Bürgerservice-Standorte im Internet. Dies ist mit der jetzigen Software nicht möglich. Als 1. Schritt in diese Richtung ist die Anzeige von „Erfahrungswerten“ zu bestimmten Tagen und Tageszeiten geplant, aufgrund regelmäßiger, statistischer Auswertungen.	33 (+ FB 12) 33.0 + 33.3	Frühestens im Doppel-HH 2014/15 Ende 2. Quartal 2013
Kundenbefragung (S. 12 + 15)	33.3	1x/Jahr
Termineralinnerungen (S. 13) Seit Dezember 2012 werden Erinnerungsschreiben per Post 2x/Jahr vor den Hauptferienzeiten (Weihnachten + Sommer), verschickt, um rechtzeitig auf den in wenigen Wochen ablaufen-	33.3 + 33.0	2x/Jahr

Maßnahme / Aufgabe	Verantwortlich	Zeit
den Ausweis oder Pass zu erinnern.		
Serviceoptimierung der Bürgerdienste (S. 15)	33	Ständige Überprüfung;
• Interner Workshop FB 33	33	1x/Jahr
• Kundenbefragung	33.3	1x/Jahr
Online-Traukalender (S. 16) Terminübersicht über mannheim.de/standesamt.	33.0 + 33.1	ab Frühjahr 2013
Schnittstellenklärung FB 15 – BBR-Arbeit (S. 17) Umsetzung zunächst als Pilot bis zum 31.08.2014.	OB, FVA 2013, 15, 33	01.09.2014
Ausbau „Markthallenprinzip“ (S. 19)	33	ständig
Neubürgerbroschüre /	33 + Stadtmарketing	Ende 2. Quartal 2013
eigenes Projekt „Neubürgerberatung 2.0“ des FB 33 (S. 19)	33 + HS Ludwigsburg + Uni Zürich	Ende 1. Quartal 2014
Ausbau des Service-Centers 115 (S. 19)	Dez. V + 33	ständig
„Zuwanderung und Einbürgerung“ (S. 19) Aufgabenübertragungen vom FB 19 abgeschlossen („Erstorientierung für Zuwanderer“, „Ombudsfunktion“ bzw. „Einzel- und Härtefallberatung“); Einzelmaßnahmen wie bspw. Einbürgerungskampagne u.ä.	33.2	erledigt Ende 2. Quartal 2013
Umsetzen der „Service-Standards FB 33“ (S. 20) Die Standards wurden erarbeitet im Rahmen des Projektes und liegen allen MitarbeiterInnen in Druckform vor.	33	Ständig / z.T. Doppel-HH 2014/15

4.2 Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung erfolgt im Fachbereich Bürgerdienste u.a. aufgrund der besonderen Dienstleistungs- und Kundenorientierung permanent. Einzelne, oben genannte Maßnahmen werden ebenfalls ständig und kontinuierlich, im gemeinsamen Interesse vorhandene Schnittstellen abzubauen sowie künftig zu vermeiden, überprüft und ggfs. angepasst.

Gemäß des Change²-Projekt-Steckbriefes (S. 3) ergeben sich des Weiteren folgende Fragestellungen:

- Konnten Synergieeffekte erzielt werden?
- Gibt es ein optimiertes Angebot für die Bürgerinnen und Bürger?
- Gibt es ein optimiertes Angebot für die Wirtschaft?
- Gibt es einen verbesserten Bürgerservice u.a. durch optimierten Medieneinsatz?
- Besteht ein einheitliches Bild städtischer Einrichtungen (hier: Bürgerdienste)?

Aufgrund der oben dargestellten Ausführungen und Ergebnisse können alle Fragen bejaht werden, in unterschiedlichem Ausmaß:

- Synergieeffekte konnten zahlreich erzielt werden. Auch ist das Angebot für die Bürgerinnen und Bürger durchaus optimiert, aufgrund verschiedener Einzelmaßnahmen – auch durch Medieneinsatz - und nicht zuletzt durch die Kundenbefragung.
- Aufgrund geführter Gespräche mit dem FB 80, u.a. auch durch die Beraterfirma Booz&Co, können die Bürgerservice-Standorte zur Wirtschaftsthematik fachlich-inhaltlich wenig beitragen bzw. anbieten. Aber auch das ist ein Ergebnis, das seine Begründung und Berechtigung hat.
- Das einheitliche Bild städtischer Einrichtungen, hier im Speziellen der Bürgerservice-Standorte, wird gewährleistet durch den Austausch der Außenbeschilderung.

Damit ist das Change²-Projekt Nr. 29 „Bürgerdienste: Produkte, Struktur, Optimierung des Serviceangebotes“ erfolgreich beendet.

Eine nachhaltige Qualitätssicherung wird durch eine Nachbetrachtung zwei Jahre nach Projektende (also Ende November 2014) gewährleistet.

15.3.

Datum, Unterschrift
(Projektleitung: Michael Schnellbach)

Datum, Unterschrift
(Federführung Phase I: Erster Bürgermeister
Christian Specht)

(15.03.13)

Datum, Unterschrift
(Co-Projektleitung: Maren Brysch-Enghofer)

Datum, Unterschrift
(Federführung Phase II: Oberbürgermeister
Dr. Peter Kurz)

21/03/13

Datum, Unterschrift
(Fachgruppe Verwaltungsarchitektur: Ulrich Hörning)

5. Anhang

- Anlage 1: Projektvereinbarung (01.12.2011)
- Anlage 2: Booz&Co: „Optimierung der Bürgerdienste: Serviceoptimierung – Empfehlungen im Rahmen des Vorhabens Nr. 29 zur Verwaltungsmodernisierung Stadt Mannheim 2008-2013“
- Anlage 3: Zusammenfassung und Bewertung der Optimierungspotenziale im Servicebereich des FB 33 – Booz&Co – durch die PG am 13.04.2012
- Anlage 4: Zusammenfassung der Kundenbefragung
- Anlage 5: „Service-Standards des FB 33“
(Druckversion 18.01.2013: Liegt als Broschüre auf)