

Stadtvertretung der Landeshauptstadt

Schwerin

Datum: 2013-08-20

Dezernat/ Amt: I / Amt für Bürgerservice
SIS GmbH / H. Effenberger
Bearbeiter/in: Frau Ramona Klein
Telefon: (0385) 5 45 17 21

Beschlussvorlage
Drucksache Nr.

öffentlich

01588/2013

Beratung und Beschlussfassung

Dezernentenberatung
Hauptausschuss

Betreff

Einführung eines automatisierten Besucherleitsystems, bestehend aus Aufruf- und Terminvergabesystem für die Landeshauptstadt Schwerin

Beschlussvorschlag

1. Der Hauptausschuss beschließt die Einführung eines automatisierten Besucherleitsystems, bestehend aus Aufruf- und Terminvergabesystem für die Verwaltung.
2. Die Realisierung erfolgt schnellstmöglich (48. KW 2013) durch das neu gegründete gemeinsame Kommunalunternehmen KSM Kommunalservice Mecklenburg.

Begründung

1. Sachverhalt / Problem

In den vergangenen Jahren ist das Publikumsaufkommen im BürgerBüro durch die Übernahme verschiedener Dienstleistungsaufgaben der Fachämter, die gesetzlich festgelegten Beantragungsfristen für Dokumente sowie veränderte Öffnungszeiten und damit veränderte Kundenströme stark gestiegen. Die Aufgabenmehrung erfolgte teilweise ohne zusätzliche Einrichtung von Stellen. Mittlerweile sind durchschnittliche Wartezeiten von 45 Minuten bis zu 1,30 oder 2 Stunden an der Tagesordnung.

Derzeit ist das durchschnittliche Publikumsaufkommen

im Dokumentenservice zwischen 500 - 600 Bürgerinnen/ Bürger je Woche
im Bürgerservice zwischen 800 - 1.000 Bürgerinnen/ Bürger je Woche

In den Folgejahren wird das Publikumsaufkommen, insbesondere im Dokumentenservice, nochmals drastisch steigen.

Produkt	2013	2014	2015
PA (Ausstellung)	9.364	11.539	14.845
Reisepässe	3.625	3.100	3.474
sonstige Dokumente	2.500	2.500	2.500
Dokumente gesamt	15.489	17.139	20.819
Publikumsaufkommen (mit Abholung Dokumente)	28.000	31.000	36.000

Die Erhöhung der Fallzahlen für das Publikumsaufkommen ergibt sich aus der mit dem Personalausweisgesetz (PAuswG) vorgeschriebenen Erklärung zum Erhalt des PIN-Briefes und der Einschaltung der eID-Funktion als Bestandteil des Pass- und PA-Registers und die gesetzlichen Umtauschfristen für PA. Danach werden Personalausweise zum größten Teil persönlich ohne Vertretungsvollmacht abgeholt und die eigentlichen Fallzahlen für Dokumente sind fast doppelt so hoch.

Seit 2012 bietet das BürgerBüro für den Dokumentenservice zur Bewältigung des erhöhten Publikumsaufkommens eine vereinfachte manuell verwaltete Terminvergabe an, durch die Bürgerinnen und Bürger per Telefon, Mail oder persönlich einen Termin vereinbaren können.

Zusätzlich zur Kompensierung der Fallzahlen werden hier an den Schließtagen der Verwaltung für mittwochs und freitags an zwei Arbeitsplätzen Termine angeboten. Die Termine werden im Outlook-Kalender manuell verwaltet, was für die Fachabteilung einen erheblichen personellen und organisatorischen Aufwand und für Bürgerinnen und Bürger einen nur bedingt nutzbaren Service bedeuten. Der personelle Aufwand für die manuelle Terminverwaltung liegt derzeit bei ca. 607 Arbeitsstunden/JAZ, was einem Stellenmehrbedarf von 0,375 VZÄ entspricht. Dieser zusätzliche Stellenbedarf konnte bis August 2013 durch den Einsatz von Praktikanten gesichert werden. Ab September muss die manuelle Terminvergabe von den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern abgedeckt werden, was unweigerlich zur weiteren Verlängerung der Wartezeiten für Bürgerinnen und Bürger führt.

Bei der oben dargestellten Steigerung der Fallzahlen und weiterer manueller Terminvergabe müssten 2014 zwingend eine und 2015 zwei zusätzliche Stellen im Dokumentenservice des BürgerBüros eingerichtet werden, um den Arbeitsaufwand vertretbar zu gestalten. Die Berechnung des Personalbedarfes ist als Anlage 1 beigelegt.

Die personellen und technischen Ressourcen des BürgerBüros zur Kompensierung der steigenden Fallzahlen sind über das Maß des Vertretbaren ausgeschöpft. Die Einführung eines Besucherleitsystems mit Online-Terminvergabe und modernisierte Aufrufanlage, ausgeweitet auf alle Dienstleistungen des BürgerBüros, ist hierzu ein geeignetes Steuerungsinstrument. Vor diesem Hintergrund wurde die Einführung eines entsprechenden Systems auch in die IT- Strategie der Landeshauptstadt Schwerin - Schwerpunkt Stadtverwaltung (2013) - aufgenommen (Vorlage: 01362/2013).

Besucherleitsystem mit Aufrufanlage und Online- Terminvergabe

Die Aufrufanlage ist ein modulartig aufgebautes Softwareprodukt, was jeder Zeit durch Eingabe eines neuen Lizenzkeys auf andere Ämter der Verwaltung erweiterbar ist. In der Startphase werden neben dem Bürgerservice und dem Dokumentenservice auch die

Wartebereiche des Amtes für Soziales und Wohnen eingebunden. Über eine softwarebasierte Aufrufanlage kann der Nutzer verschiedene Funktionalitäten, wie Benachrichtigung per SMS, Gestaltung von Lauftexten, Anzeige von aktuellen Wartezeiten usw., anbieten.

Die Bürgerinnen und Bürger können online einen Termin ihrer Wahl reservieren und erhalten eine Bestätigungsmail, eine Wartenummer und Hinweise zum ausgewählten Anliegen (z.B. mitzubringende Unterlagen, anfallende Gebühren etc.). Somit kann ohne Wartezeit an einem Wunschtermin das Anliegen erledigt werden. Der Online-Kalender ist im Layout frei gestaltbar und in den Internetauftritt der Landeshauptstadt Schwerin integrierbar. Der Kalender kann gleichfalls von den Beschäftigten bearbeitet werden und wird automatisch in das Aufrufsystem integriert.

Umfangreiche statistische Auswertungen zu Besucherzahlen, Wartezeiten, Bearbeitungszeiten etc. ermöglichen einen gezielten Personaleinsatz und eine positive Beeinflussung der Wartezeiten.

Mit Gründung der KSM steht auch die Übernahme der bisher vom Landkreis genutzten Aufrufanlagen Hagenow und Ludwigslust in die KSM an. Außerdem beabsichtigt der Kreis Ludwigslust-Parchim, auch für die Standorte Parchim und Schwerin, Otto-Hahn-Strasse Aufrufanlagen bereitstellen zu lassen.

2. Notwendigkeit

Angesichts der steigenden Fallzahlen für die Leistungen des BürgerBüros ist es zwingend erforderlich, mit einem Besucherleistsystem als Steuerungselement Kundenströme und Publikumsaufkommen gezielt zu steuern, um damit die Wartezeiten zu verringern und gezielt zu beeinflussen und die Belastungssituation sowohl für die Bürger und Bürgerinnen als auch für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zu verringern, was wesentlich zur Entspannung und zum Stressabbau in den Wartebereichen des BürgerBüros und des Amtes für Soziales und Wohnen führt. Alternativ sind in den Folgejahren zusätzliche Stellen im BürgerBüro einzurichten.

Zur Gewährleistung der Beantragungspflicht der Bürger und Bürgerinnen von Dokumenten (PA, Pass) bei kundenfreundlichen Wartezeiten ist eine gezielte Steuerung des Personaleinsatzes für die Publikumsabfertigung, Terminbearbeitung und andere Arbeiten der Bereiche des BürgerBüros erforderlich, um mit dem zur Verfügung stehenden Personalbestand optimale Dienstleistungen anbieten zu können.

Mit einem Terminangebot können publikumsintensive und personalschwache Zeiten gezielt berücksichtigt und gesteuert werden, so dass auch Kunden ohne Termin durch kürzere Wartezeiten davon profitieren.

Die Realisierung über die KSM schafft die Möglichkeit zur gemeinsamen Nutzung Zentraler Komponenten und zur Bündelung der erforderlichen Mitarbeiter-Lizenzen. Auch der laufende Betreuungsaufwand wäre dann durch alle Nutzer gemeinsam zu tragen.

3. Alternativen

Derzeit existieren keine Alternativen für eine Sicherung der Anforderungen an die Abarbeitung der genannten Aufgaben zu den vorhandenen personellen, technischen und organisatorischen Bedingungen.

4. Auswirkungen auf die Lebensverhältnisse von Familien

keine

5. Wirtschafts- / Arbeitsmarktrelevanz

keine

6. Darstellung der finanziellen Auswirkungen auf das Jahresergebnis / die Liquidität

Die geschätzten Projektumlage der KSM für die einmaligen Kosten wird sich auf ca. 26 T€ für die Umsetzung der Funktionalitäten lt. anliegender Leistungsbeschreibung (Anlage 2) belaufen. Hierfür sind Haushaltsmittel in Höhe von 30 T€ im Produktsachkonto 11403.78571 Auszahlung für bewegliche Sachen des Anlagevermögens des Produktes „Technikunterstützte Informationsverarbeitung“ verfügbar. Eine Realisierung ist auf Grund der vorhandenen investiven Mittel nur bei Zahlung eines Investitionskostenzuschusses an die KSM in gleicher Höhe möglich. Die laufenden Aufwendungen für den Betrieb belaufen sich aktuell auf einen geschätzten Jahresbetrag von ca. 7 T€ und werden ab 2014 Teil der jährlich Umlage an die KSM. Im Zuge einer erweiterten Nutzung durch den Kreis Ludwigslust-Parchim könnten sich weitere Kostensynergien ergeben.

Die zeitnahe Einführung des Besucherleitsystems in der Phase der vorläufigen Haushaltsführung ist unabweisbar und für die Weiterführung der gesetzlichen Aufgaben des Melde- Pass- und PA-Wesens unaufschiebbar. Wie unter Punkt 1 zur Begründung des Sachverhaltes genannt, werden bereits 2014 die Fallzahlen im BürgerBüro drastischen ansteigen, was zur noch weiteren Verlängerung der bereits jetzt teilweise unzumutbaren Wartezeiten führen wird. Auswirken wird sich der Fallzahlenanstieg bereits im November 2013, da die Beantragung von Dokumenten erfahrungsgemäß 2 bis 3 Monate vor Ablauf der Gültigkeit erfolgt. Es ist zwingend ein Besucherleitsystem als geeignetes Mittel zur Steuerung des Publikumsaufkommens und der Kundenströme einzusetzen. Die manuell betriebenen Terminvergabe ist nur bis Ende August personell abgesichert. Ab September 2013 werden sich die Wartezeiten unweigerlich weiter erhöhen, da die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Terminvergabe zusätzlich übernehmen müssen.

über- bzw. außerplanmäßige Aufwendungen / Auszahlungen im Haushaltsjahr

Mehraufwendungen / Mehrauszahlungen im Produkt: ---

Die Deckung erfolgt durch Mehrerträge / Mehreinzahlungen bzw. Minderaufwendungen / Minderausgaben im Produkt: ---

Die Entscheidung berührt das Haushaltssicherungskonzept:

ja

Darstellung der Auswirkungen:

nein

Anlagen:

Anlage 1 - Darstellung Fallzahlen/ Personalbedarf für den Dokumentenservice
Anlage 2 - Leistungsbeschreibung

gez. Angelika Gramkow
Oberbürgermeisterin