

Steuerung des Besucherverkehrs

Bürgerservice verbessern

Besucherströme aktiv lenken

Sicherheit erhöhen

Hintergrund

Sicherheitsvorfälle in
verschiedenen Bereichen der
Stadtverwaltung

Zur Erhöhung der Sicherheit und zur Verbesserung des Kundenservices wird eine Steuerung des Besucherverkehrs in den Verwaltungsgebäuden als notwendig gesehen.

Vorstellung, Diskussion und einstimmiger Beschluss der
Verwaltungsleitung in der **Referenten- und
Amtsleiterbesprechung am 20.6.2024**

Ausgangslage

Unkontrollierte
Besucherströme
(v.a. Rathausplatz 22)

Anliegen der
Besucher/innen i.d.R.
unbekannt

Unterschiedliche
Regelungen an
einzelnen Standorten

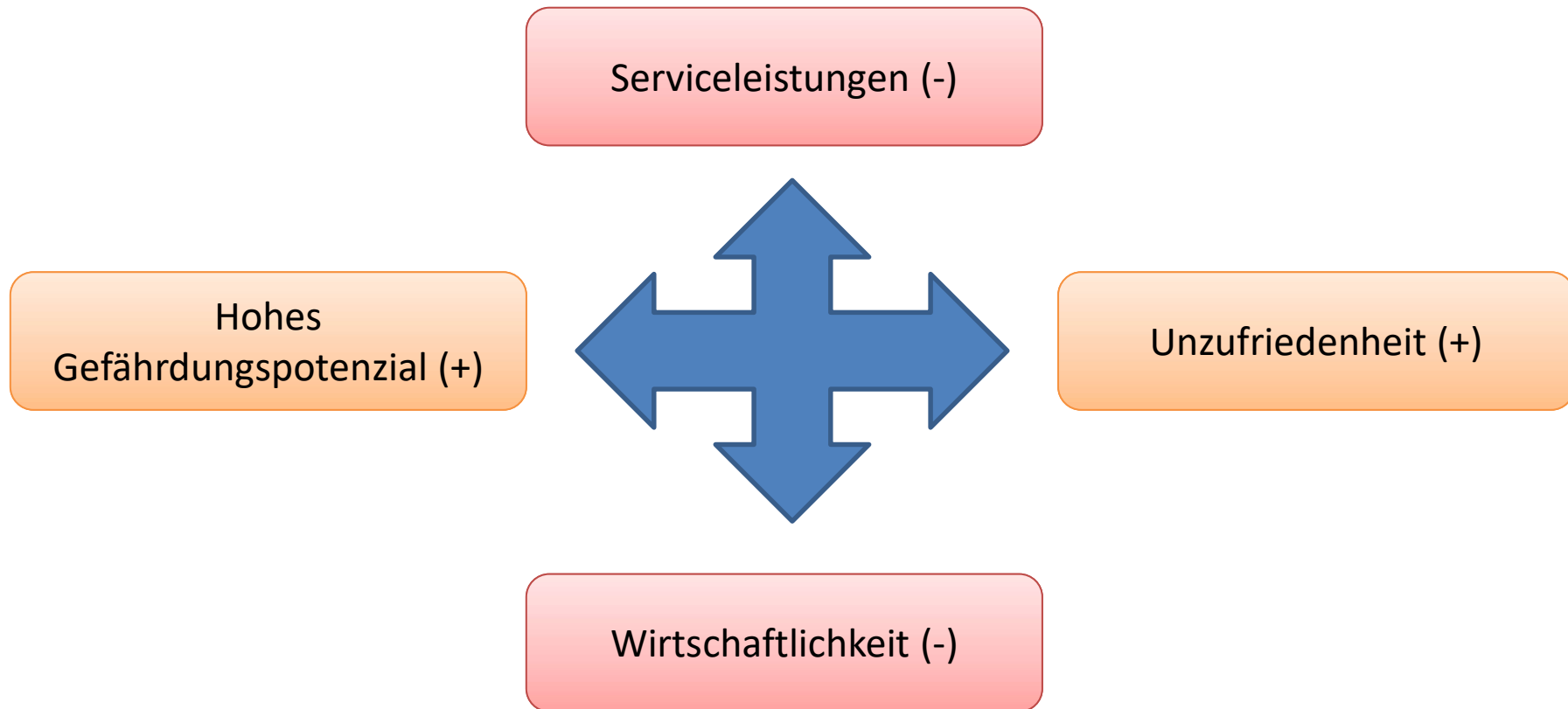
Hohe
Belastungssituationen
für Bürger/innen &
Mitarbeiter/innen

Angespannte
Haushaltssituation

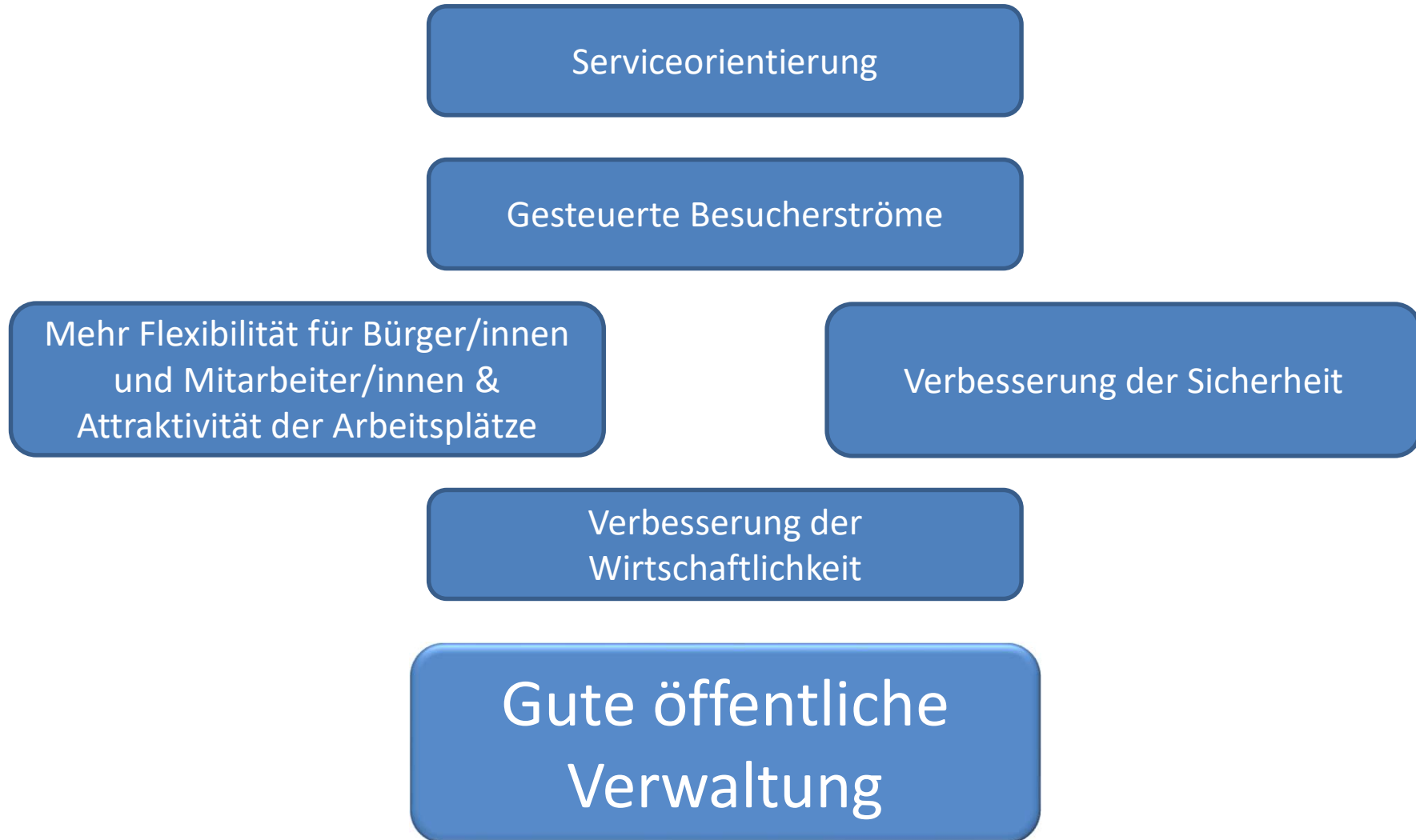
Volle Warteräume +
teilw. lange
Wartezeiten

Zunehmende
Gefährdung der
Mitarbeiter/innen

Auswirkungen



Soll-Zustand

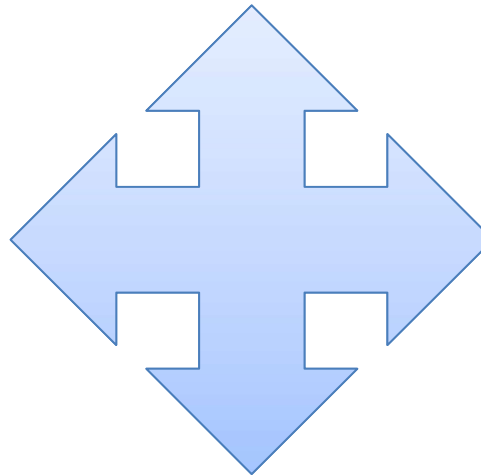


Handlungsempfehlung aus Arbeitsschutzausschuss-Sitzung vom 19.06.2024

Entscheidung nur noch kontrollierter /
gesteuerter Zugang in die
Verwaltungsgebäude ab 01.08.2024

Verbindliche Einführung
& Verwendung eines
einheitlichen
Terminbuchungstools

Festlegung neuer
Funktionszeiten
Mo – Do: 07:30 – 17:00
Fr: 07:30 – 13:00



Bürger- und
mitarbeiterfreundliche
Verwaltung

Vorbereitende
Kommunikation
(min. 1 Monat Vorlauf)

Mittelfristiger Beitrag
zum wirtschaftlichen
Ressourceneinsatz

Ziele

Einheitliche Regelungen für
(möglichst) alle
Verwaltungsbereiche

Kundenzuströme aktiv steuern

Personalressourcen gezielt
einsetzen

Belastungssituationen für
Bürger/innen &
Mitarbeiter/innen reduzieren

Bürgerservice verbessern

Sicherheit erhöhen

Projektauftrag

Projektauftrag schriftlich erteilt durch Herrn Oberbürgermeister am 10.07.2024 sowie Bildung einer Lenkungsgruppe und einer Arbeitsgruppe:

Lenkungsgruppe

- OB, Referenten 1, 3, 5, 6

Arbeitsgruppe

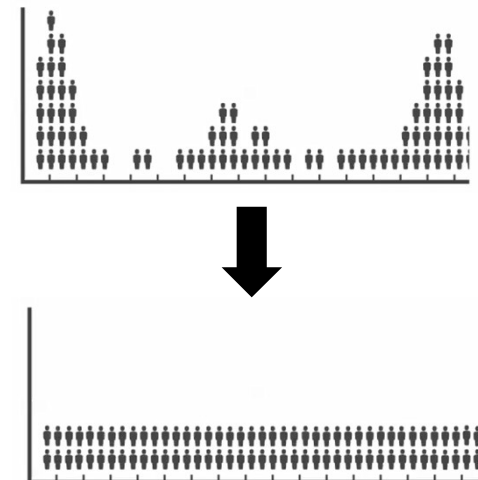
- Projektleitung: Amt 10 und Amt 33
- Projektmitarbeit: Ämter 11, 19, 30, 50, 53, 60, 69 sowie PIV, DSB, ISB

Projektbeschreibung

- **Zugang** zur Stadtverwaltung soll nicht mehr über Öffnungszeiten, sondern **über Terminvergaben und Kontrolle** an den Eingangsbereichen gesteuert werden
- Realisierung an den drei Verwaltungsstandorten (Rathausplatz 22, Kronenstraße 8, Gerberstraße 2) sowie der Zulassungsstelle (Bahnhofstraße 80)
- **Berücksichtigung aller** in diesen Gebäuden untergebrachten **Organisationseinheiten**
- Einführung eines **einheitlichen Terminbuchungstools** sowie Installation einer **Zugangskontrolle**
- Bürger/innen, die spontan in die Verwaltung kommen, sollen bei freien Personalkapazitäten auch ohne Termin bzw. mit Terminbuchung vor Ort weiterhin empfangen werden können
- Für eine Terminbuchung sollen verschiedene Möglichkeiten angeboten werden (z.B. online, telefonisch, vor Ort in der Eingangszone)

Projektnutzen und -ziele

- **Aktive Steuerung der Besucherströme**
- **Besuche nicht mehr an starre Öffnungszeiten gebunden**, Termine können am ganzen Tag angeboten werden
- **Erreichbarkeitsangebot der Verwaltung** im Stundenumfang ausgedehnt
- **Reduzierung der Wartezeiten** für die Kunden
- **Vorbereitung der Kundenbesuche** durch Abfrage von Unterlagen oder Informationen
- **Steigerung der Effizienz** sowie Steuerung der Präsenz der Mitarbeiter/innen aufgrund der vorliegenden Informationen



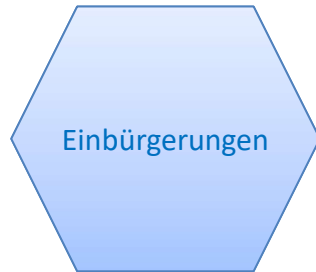
Projektnutzen und -ziele

- Implementierung eines **virtuellen Bürgerbüros**. Bei der Terminbuchung sollen zukünftig für geeignete Dienstleistungen auch **Online-Termine** gebucht werden können. **Kunden müssen nicht mehr extra in die Verwaltung kommen**, der Parteiverkehr kann auch teilweise ins Home Office verlagert werden, was eine schlüssige Weiterführung des Konzepts „mobiles Arbeiten“ darstellt.
- Vor Ort lassen sich die **Abläufe deutlich optimieren**. Z.B. können Besucher vor der Bearbeitung eines Antrags für Reisepass oder Personalausweis zuerst zum **Fotoautomaten** geschickt werden, das liegt dann unmittelbar für die Antragsbearbeitung elektronisch vor. Auch die **Bezahlung von Bearbeitungsgebühren kann bereits im Vorfeld** vorgenommen werden, die Bearbeitungsdauer bei der Sachbearbeitung reduziert sich dadurch.

Projektnutzen und -ziele

- **Erhöhung der Sicherheit** ohne umfangreiche bauliche Maßnahmen
- **Reduzierung von Belastungssituationen** für Bürger/innen und Mitarbeiter/innen
- **Attraktivitätssteigerung für Arbeitsplätze** in der Stadtverwaltung (Planbarkeit des Arbeitstags)

Aktuelles (HFA Amt 33 am 11.11.2024)



Seit 01.11.2024 nur noch mit Terminvereinbarung



Seit Mitte Juni 2024 nur noch mit Terminvereinbarung

- + Planungssicherheit für Bürger/innen + Verwaltung
- + ressourcenorientierter Kapazitätseinsatz
- + Reduzierung Wartezeit vor Ort
- + Verbesserung der Sicherheit & Reduzierung Konfliktpotenzial

Allgäuer Zeitung
vom 25.11.2024

Bürger-Service zunehmend mit Online-Terminen

Digitalisierung soll
Wartezeiten verkürzen

Kempten Die Stadt Kempten (Allgäu) treibt die Digitalisierung ihrer Verwaltungsdienstleistungen weiter voran. In immer mehr Bereichen können Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen nach vorheriger Online-Terminvereinbarung erledigen. Ziel ist es, künftig alle Besuche im Bürger-Service-Bereich digital zu koordinieren, um eine effiziente und bürgerfreundliche Verwaltung zu gewährleisten.

• **Einwohnerwesen:** Besuche im Bereich Einwohnerwesen sind bereits ausschließlich nach vorheriger Terminvereinbarung möglich – entweder online oder telefonisch. Zu den angebotenen Dienstleistungen zählen unter anderem die An- oder Ummeldung, die Beantragung von Ausweisdokumenten, Meldebescheinigungen und Führungszeugnissen. Termine können über die Internetseite der Stadt gebucht werden: www.kempten.de/einwohnerwesen-2344.html.

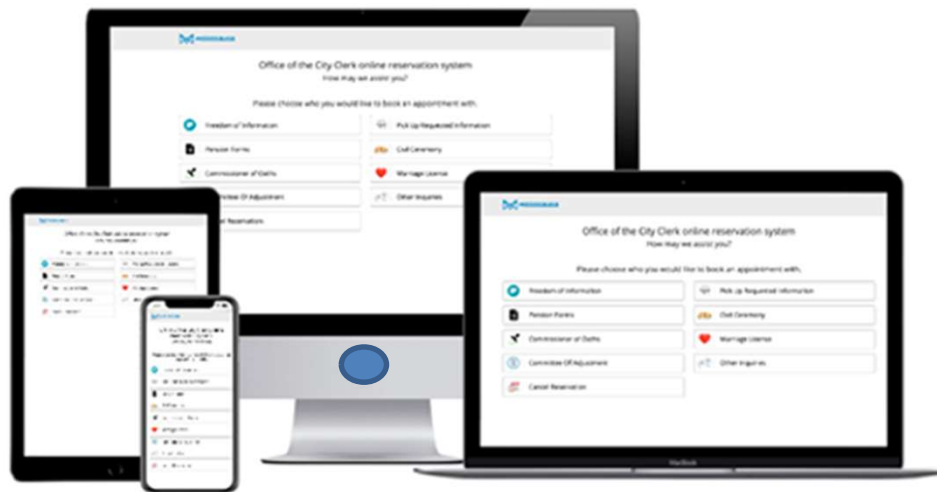
• **Ausländerbehörde:** Auch in der Staatsangehörigkeits- und Ausländerbehörde gilt seit Kurzem die Terminpflicht. Termine können vereinbart werden: www.kempten.de/amt-fur-burgerservice-2324.html. Zusätzlich wurde ein neuer Telefonservice unter der 0831/25253370 eingerichtet.

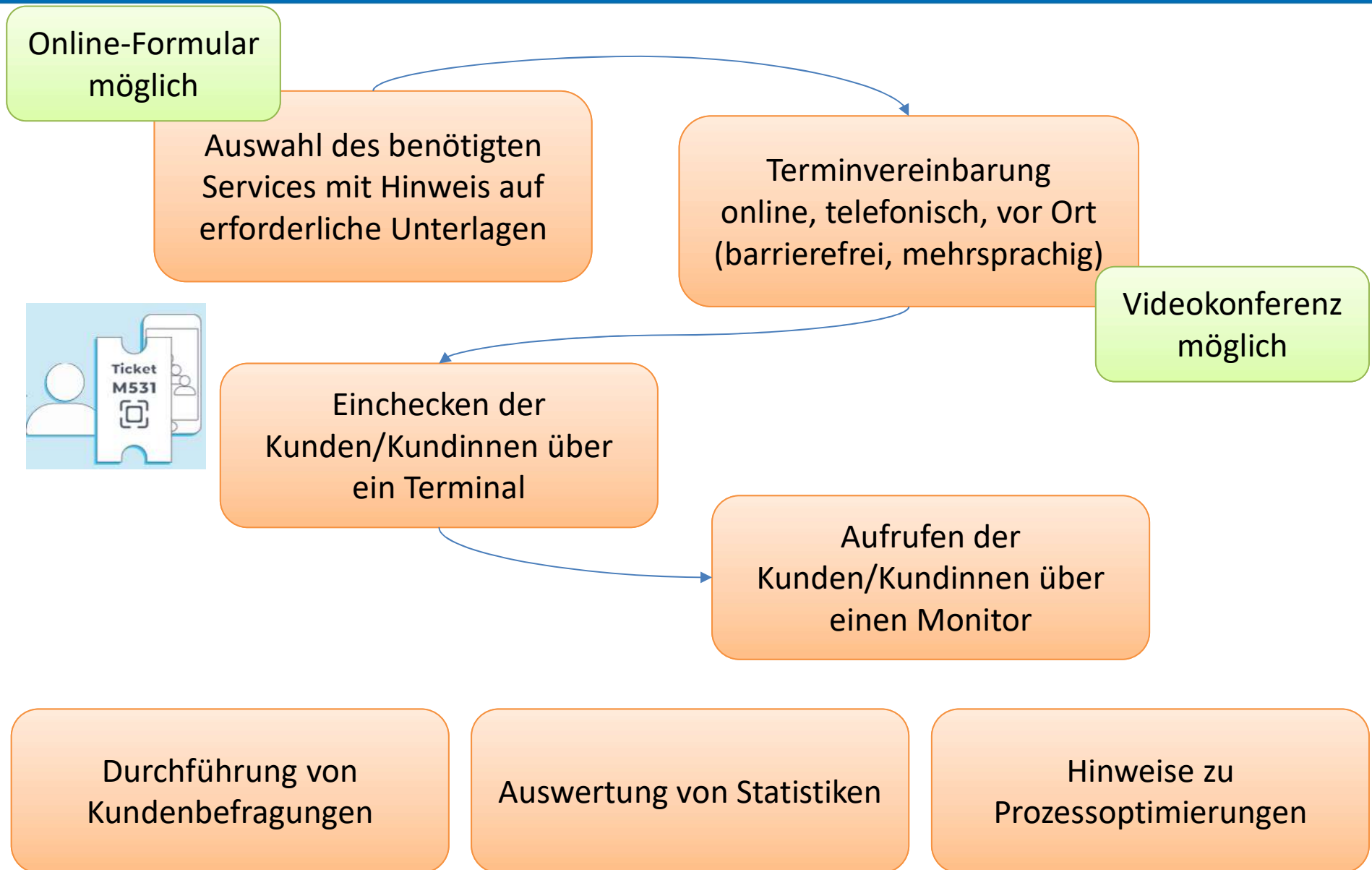
• **Bürger-Service-Bauen:** In diesem Bereich ist ebenfalls eine digitale Terminvergabe möglich. Die Stadt empfiehlt, vor einem Besuch des Bauordnungsamtes (Kronenstraße 8) einen Termin online zu buchen, um die Anliegen gezielt zu klären und beim Termin bereits konkrete Lösungsvorschläge diskutieren zu können. Mit dem betreffenden Formular können die Bürger zudem Planunterlagen übermitteln. Weitere Info unter: formulare.kempten.de/frontend-server/form/provide/4753/

Ziel ist es laut Mitteilung der Stadtverwaltung, dass die Bürger von kürzeren Wartezeiten, strukturierteren Abläufen und höherer Servicequalität profitieren. Infos zu Online-Leistungen der Behörde: [www.kempten.de/digital.\(pm\)](http://www.kempten.de/digital.(pm))

Vergabe einer Terminverwaltungssoftware

- Markterkundung durch die Ämter 10, 19 und 33
- Vergabeunterlagen mit Kriterienkatalog (160 Einzelpositionen)
- Nationale Ausschreibung
- Vergabeentscheidung im Haupt- und Finanzausschuss





Einspareffekte

Erhaltung der Handlungsfähigkeit
der Verwaltung mit reduziertem
Personaleinsatz
(Wiederbesetzungssperre)

Durch Cloudlösung und
bedienerfreundliche Software
kein Personalmehrbedarf

Virtuelle Bürgertermine
sparen Wegezeiten und
Kosten

Steigerung der Effizienz sowie
Steuerung der Personalpräsenz
aufgrund der vorliegenden
Informationen

Stellenreduzierungen

Soll-Zustand



Beschlussvorschlag:

Der Haupt- und Finanzausschuss nimmt das vorgestellte Konzept zustimmend zur Kenntnis.

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**