

Sozialdemokratische Partei Deutschlands

Ratsfraktion und Ortsverein in der Gemeinde Reichshof



REICHSHOF

www.spd-reichshof.de

SPD Ratsfraktion und SPD Ortsverein in der Gemeinde Reichshof

An den
Gemeinderat der Gemeinde Reichshof
z.H. Herrn Bürgermeister Gennies
Rathaus Denklingen
51580 Reichshof

Datum

24.10.2011

Antrag an den Rat der Gemeinde hier: Antrag auf Einrichtung eines Bürgerbüros

Die SPD-Fraktion stellt folgenden Antrag:

Der zuständige Ausschuss bzw. der Rat beschließt, dass der Bürgermeister und die Verwaltung beauftragt werden die Einrichtung eines Bürgerbüros im Rathaus in Denklingen kurzfristig einzuleiten.

Dazu sollten folgende Schritte unternommen werden:

1. Kontaktaufnahme mit anderen Gemeinden die bereits erfolgreich ein Bürgerbüro eingerichtet haben, um den Prozess der Einrichtung in Erfahrung zu bringen.
2. Erstellung einer Umsetzungsanalyse
3. Auswahl und Fortbildung des Personals für das Bürgerbüro
4. Eröffnung des Bürgerbüros zum 01.07.2012

Begründung:

Immer mehr Städte und Gemeinden entdecken die neuen kundenorientierten Dienstleistungen die ein Bürgerbüro den Bürgerinnen und Bürgern bietet.

Was ist ein Bürgerbüro?

Bislang ist die kommunale Verwaltung durch eine starke Gliederung in Fachbereiche gekennzeichnet. Man muss zur Passverlängerung ins Einwohnermeldeamt, zur Anmeldung seines Gewerbes ins Gewerbeamt, zur Ausstellung einer Geburtsurkunde ins Standesamt etc.

Die neuen Konzepte sehen es vor, dass der Bürger möglichst viele Produkte aus einer Hand bekommen soll, d.h. im Bürgerbüro. Und falls es aus einer Hand nicht möglich ist, dann sitzen im Bürgerbüro leicht erreichbar entsprechende Kollegen/-innen, die es möglich machen, den Wunsch des Bürgers ohne nochmaliges Anstehen zu erfüllen.

SPD Ratsfraktion Reichshof
Ralf Oettershagen (Fraktionsvorsitzender)
Katerweg 4a, 51580 Reichshof
Telefon: (02296) 90546
E-Mail: ralf.oettershagen@spd-reichshof.de

SPD Ortsverein Reichshof
Susanne Maaß (Ortsvereinsvorsitzende)
Euelner Straße 6, 51580 Reichshof
Telefon: (02296) 991286
E-Mail: susanne.maass@spd-reichshof.de

Bankverbindung
SPD Ortsverein Reichshof
Kreissparkasse Köln
Bankleitzahl: 370 502 99
Konto-Nr.: 348 000 296

Bankverbindung
SPD Ratsfraktion Reichshof
Kreissparkasse Köln
Bankleitzahl: 370 502 99
Konto-Nr.: 350 000 543

Mit dem Bürgerbüro bieten wir unseren Kunden (Bürgern) mehr Bequemlichkeit, mehr Service und eine schnellere Bearbeitung ihrer Anliegen und Wünsche. Das heißt aber auch, keine – oder nur sehr geringe - Wartezeiten, freundliche und kompetente Bedienung. Stellvertretend für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen in dieser modernen, bürgernahen Verwaltung alle Kunden im Bürgerbüro das erhalten, was heute durchaus nicht selbstverständlich ist: Service und Dienst am Kunden (Bürger).

Bei der Räumlichen Unterbringung sind behindertengerechte Zugänge zu gewährleisten. Eine kindgerechte Kinderspielecke wäre wünschenswert und könnte den Wartebereich abrunden.

Was kann ein Bürgerbüro alles anbieten?

Hier nur einige Beispiele:

- Anträge, Vordrucke ausgeben
- Beglaubigungen von Urkunden
- Ersatzlohnsteuerkarte
- Kinderreisepässe ausstellen
- Meldebescheinigung ausstellen
- Personalausweis beantragen
- Registrierung von Geburten, bzw. Eintragung der mitgeteilten Geburten
- Wohngeldantrag
- usw.

Welche Bereiche können in einem Bürgerbüro untergebracht werden?

z.B. Ordnungsamt, Einwohnermeldeamt, Passamt, Gewerbeamt, Sozialamt, Standesamt und Rentenstelle.

Die Einrichtung eines Bürgerbüros im Rathaus sehen wir als einen ersten Schritt zur bürgerfreundlichen Umgestaltung der Verwaltung. Hierauf sollten dann weitere Schritte folgen, die dann wären:

- Einrichtung von regelmäßigen Sprechstunden in den einzelnen Ortschaften.
- Einrichtung eines mobilen Bürgerbüros und Heimservice für alte und behinderte Menschen.
- Einrichtung eines Online-Bürgerbüros, damit haben die Bürger dann 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche die Möglichkeit Behördengänge zu erledigen.

Als Anlage beigefügt ist ein Bericht von Stephan Teuber vom Bund deutscher Unternehmensberater mit dem Titel: „Bürgerbüros in Kommunen. Umsetzungserfahrungen in der Umgestaltung der öffentlichen Verwaltung“

Mit freundlichen Grüßen



Ralf Oettershagen
Fraktionsvorsitzender

Bericht von Stephan Teuber aus dem Bund deutscher Unternehmensberater mit dem Titel: „Bürgerbüros in Kommunen. Umsetzungserfahrungen in der Umgestaltung der öffentlichen Verwaltung“

Bürgerbüros in Kommunen. Umsetzungserfahrungen in der Umgestaltung der öffentlichen Verwaltung.

Modernisierung der öffentlichen Verwaltung

Verwaltungen gestalten sich in zweierlei Hinsicht zeitgemäßer: Nach innen in Form des neuen Steuerungsmodells und nach außen als Dienstleister für den Bürger. Der Bürger wird als Kunde gesehen, für den die flexible und permanente Erreichbarkeit der Verwaltung, professionelle und unbürokratische Abwicklung von Vorgängen und eine starke Serviceorientierung eine wichtige Rolle spielen. Kundenorientierung bedeutet in diesem Fall, weniger Gänge zum Rathaus für ein und dieselbe Angelegenheit, weniger Wartezeit, kein „vor“ und „hinter“ dem Schreibtisch, etc.. Dies spiegelt sich in veränderten Öffnungszeiten, Nutzung moderner Kommunikationstechnik, geschultem Fachpersonal und der Bereitstellung von online-Medien wider. Dieser Trend der Kundenorientierung ist z.B. auch bei Finanzdienstleistern feststellbar. Banken verfolgen mit dem Konzept der bedienten Selbstbedienungen die Strategie, dass das Mengengeschäft an Selbstbedienungsgeräten erledigt wird und somit die Berater zur gezielten Beratung der Kunden ausreichend Zeit gewinnen.

Die Verwaltung als Dienstleister des Kunden, d.h. des Bürgers erfordert ein Umdenken in den Köpfen der Mitarbeiter/-innen. Dies ist insbesondere bei der Umsetzung des Konzepts des Bürgerbüros stark gefordert.

Was ist ein Bürgerbüro?

Bislang war die kommunale Verwaltung durch eine starke Gliederung in Fachbereiche gekennzeichnet. Man musste zur Passverlängerung ins Einwohnermeldeamt, zur Parkgenehmigung ins Ordnungsamt, zur Anmeldung seines Gewerbes ins Gewerbeamt etc.

Die neuen Konzepte sehen es vor, dass der Bürger möglichst viele Produkte aus einer Hand bekommen soll, d.h. im Bürgerbüro. Und falls es aus einer Hand nicht möglich ist, dann sitzen im Bürgerbüro leicht erreichbar entsprechende Kollegen/-innen, die es möglich machen, den Wunsch des Bürgers ohne nochmaliges Anstehen zu erfüllen.

Was bedeutet ein Bürgerbüro für die Mitarbeiter/-innen?

Für die Mitarbeiter/-innen bedeutet ein Bürgerbüro einschneidende Veränderungen. Waren sie vorher Spezialisten auf ihrem Aufgabengebiet, müssen sie heute ein komplexes Fachwissen für viele Bürgerbelange abdecken. Diese erweiterte fachliche Kompetenz ist zudem nötig, um alle Kollegen/-innen in Zeiten der Abwesenheit, die durch die verlängerten Öffnungszeiten häufiger eintreten, gut vertreten zu können. Auch im Bereich der elektronischen Medienkompetenz werden höhere Anforderungen gestellt: Um wirklich auf viele Bedürfnisse des Bürgers schnell und direkt eingehen zu können, sollten die Vorgänge mit der EDV und online bearbeitet werden.

Die Arbeit als Team hat im Bürgerbüro einen besonders hohen Stellenwert inne und die Anforderungen an Kooperations- und Kommunikationsfähigkeit sind entsprechend gestiegen. In der Regel besetzen drei bis fünf Kollegen/-innen den identischen Funktionsbereich und müssen ihre Aufgabenverteilung untereinander koordinieren. Gerade in der Übergangszeit hin zum Dienstleistungsbetrieb für den Bürger sind verstärkte gemeinsame Kommunikation, Reflexion von Abläufen und gegenseitiges fachliches Einlernen wichtig. Die Anforderungen an Stresstoleranz und Persönlichkeit der Mitarbeiter/-innen sind deutlich erhöht. Der Kunde steht unmittelbar im Raum und will möglichst sofort eine Antwort und einen Bescheid. Die Mitarbeiter/-innen sind noch direkter mit den Bürger/-innen konfrontiert und müssen sich mit viel Einfühlungsvermögen und Flexibilität auf die unterschiedlichsten Menschen und Situationen einstellen, unter Berücksichtigung der gestiegenen Ansprüche an Kunden- und Serviceorientierung.

Die Leitungsstrukturen in den Verwaltungen sind in vielen Jahren gewachsen. Die Führungskräfte waren oft "erste Sachbearbeiter" und an Mitarbeiterführung und Teamarbeit nicht gewöhnt. Im Zuge der Umstrukturierungen sind die Führungskräfte dieser Teams zwar nach wie vor Fachvorgesetzte, sollten aber eher als Coaches agieren, die alle Mitarbeiter/-innen optimal in der Übernahme der neuen Aufgaben unterstützen.

Schritte zur Einführung eines Bürgerbüros

Wie ist der Berater bei der Begleitung einer Gruppe von Mitarbeiterinnen hin zu einem Team im Bürgerbüro konkret vorgegangen?

1. Bedarfsanalyse

In Einzelinterviews wurden die Mitarbeiter/-innen befragt, welche Entwicklungs- und Weiterbildungswünsche sie haben. Anschließend wurden die Ergebnisse mit dem Anforderungsprofil der Funktion abgeglichen und um die Ergebnisse aus den Interviews, d.h. die Expertensicht, ergänzt. Dies war die Grundlage für die Entwicklung eines 16-tägigen Weiterbildungskonzeptes.

2. Weiterbildungsdesign

Zur Qualifizierung der Mitarbeiter/-innen für die neuen Aufgaben im Bürgerbüro wurden folgende Themenbereiche und Fragestellungen in jeweils eintägigen Veranstaltungen bearbeitet:

Kommunikation, z.B.

- wie drücke ich mich klar und elegant aus
- selbstsicher bleiben

Umgang mit Konflikten, z.B.

- sich nicht rhetorisch unterkriegen lassen
- Umgang mit entsprechenden Tricks
- Rollenspiel mit kritischen Bürgern

Stressbewältigung und Selbstmanagement, z.B.

- unter Druck die Nerven bewahren
- Arbeits- und Berufsleben unter einen Hut bekommen

Telefondienst, z.B.

- kundenorientierte und positive Kommunikation am Telefon
- Informationen vollständig weiterleiten
- dem Kunden einen Schritt weiter helfen

Arbeitsorganisation und Zeitmanagement, z.B.

- den Überblick über verschiedene Tätigkeiten behalten
- zwischen Dringlichkeit und Wichtigkeit unterscheiden

Informationsfluss, z.B.

- Gestaltung von Übergaben
- Dokumentation von Abläufen und Ablagesystem
- Besprechungskultur

Teamentwicklung, z.B.

- klare Aufgabenverteilung
- Rolle der Führungskraft

- argumentieren können
- Feedback geben und nehmen

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess, z.B.

- regelmäßige Reflexion der Prozesse und Strukturen, um Optimierungspotenzial herauszufinden

Umsetzungserfahrungen und Nachsteuerung des Konzeptes

Schon in der ersten Trainingssitzung wurden sehr lautstark Probleme mit einer Führungskraft thematisiert. Die Mitarbeiter/-innen, allesamt Sachbearbeiterinnen, fühlten sich hilflos im Umgang mit dieser Führungskraft. Deshalb wurde das Weiterbildungskonzept folgendermaßen modifiziert: Anhand der Kommunikations- und Selbstmanagementthemen sollte das Selbstvertrauen der Mitarbeiterinnen gestärkt werden. Die Mitarbeiterinnen sollten befähigt werden, ihre Rückmeldungen zu einem späteren Zeitpunkt nach oben weiter geben zu können.

Bei der ganzen Planung wurden die Schnittstellen des Bürgerbüros in die restliche Verwaltung nicht ausreichend bedacht. Dies wird nun im Laufe des Prozesses nachgeholt. Offen ist noch, wie diese Schnittstellen mit dem Entwicklungsprozess im Bürgerbüro vertraut gemacht werden.

Hauptfunktion des Beraters bestand immer wieder darin, den allgemeinen Infostand abzugleichen, alle auf den aktuellen Stand und auf einen gemeinsamen Nenner zu bringen und Einzelcoachings mit den einzelnen Mitarbeiterinnen durchzuführen.

Erfolgsfaktor Information

Der Prozess der Einführung des Bürgerbüros ist im Moment noch im vollen Gange. Veränderungen sind deutlich spürbar: Die Mitarbeiterinnen genießen es, für sich alleine eine Weiterbildung zu erhalten und erleben die gemeinsamen Weiterbildungstermine als starke Würdigung und Aufwertung ihrer Arbeit in der Verwaltung. Die Führungskräfte sind in der Regel froh über qualifiziertes Feedback und stellen sich gut auf die wachsenden und immer konkreter formulierten Anforderungen der Mitarbeiterinnen ein.

Deutlich wird in der gesamten Umgestaltung, dass das Informieren der Verwaltungsmitarbeiter/-innen für das Gelingen des Prozesses einen sehr hohen Stellenwert einnimmt: Selbst wenn ein Kollege nur ein Zimmer vom Bürgerbüro entfernt platziert wird, heißt das noch lange nicht, dass dieser Kollege ausreichend über die Arbeit des Bürgerbüros informiert ist.

Projektleiter: **Stephan Teuber**