- I. Durch die Beschlüsse des POA vom 22.01.2013 und den Beschluss von Ältestenrat und Finanzausschuss sowie POA in der gemeinsamen Sitzung am 20.02.2013 wurde die Verwaltung beauftragt, das Pilotprojekt Service-Center (Schwerpunkt: Dienstleistungen publikumsintensiver Dienststellen der Ordnungsverwaltung) durchzuführen. Am Modellversuch beteiligt sind EP, OA, StN und BA/NOS sowie Tg.

Das Grobkonzept des Service-Centers bildet einen Meilenstein auf dem Weg zur Einrichtung eines Service-Centers bei der Stadt Nürnberg. Die hierin festgehaltenen Eckpunkte stellen die Rahmenbedingungen für die weitere Projektarbeit dar und müssen in der Feinkonzeptionierung noch näher konkretisiert werden.

Zur Erarbeitung des Feinkonzeptes wird die Bildung der Teilprojektgruppen Technik, Ausstattung, Organisation, Personal und Wissen sowie Finanzen und begleitende Öffentlichkeitsarbeit vorgeschlagen. Das Feinkonzept soll bis zum Herbst 2014 erstellt werden um das Service-Center nach den daran anschließenden Projektphasen Umsetzung, Test/Abnahme/ Erprobung und stiller Wirkbetrieb im Herbst 2015 in Betrieb zu nehmen.

1. Aufgabenumfang und Erreichbarkeit

Die Abgrenzungsgespräche mit den Dienststellen zeigten, dass für die Erbringung der im Modellversuch betroffenen Dienstleistungen überwiegend direkter Bürgerkontakt bzw. eine eindeutige Identifizierung durch Bürgerinnen und Bürger erforderlich ist. Als erster Ansprechpartner für Bürgerinnen und Bürger soll das Service-Center zu Beginn daher v.a. Fragen allgemeiner und orientierender Art beantworten, aufwendigere Auskünfte zu Dienstleistungen der beteiligten Dienststellen geben, das Ausfüllen städtischer Formulare am heimischen PC telefonisch unterstützen, Terminvergaben für Bürgerinnen und Bürger übernehmen, die Bearbeitung von E-Mails des zentralen E-Mail-Posteingangs übernehmen und das Bürgertelefon bei besonderen Ereignissen unterstützen¹.

Grundsätzlich wird angestrebt, bei der Einrichtung des Service-Centers bereits die Vorgaben der 115-einheitliche Behördenrufnummer (u.a. Erreichbarkeit Montag bis Freitag: 08:00 - 18:00 Uhr) zu berücksichtigen.² Um darüber hinaus den Öffnungszeiten der Kfz-Zulassungsbehörde Rechnung zu tragen und um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vor Ort zu entlasten, wird vorgeschlagen, die telefonische Erreichbarkeit des Service-Centers bis auf 07:30 Uhr auszudehnen. Zur Sicherstellung der ausreichenden Erreichbarkeit während eines 2-Schicht-Betriebes wird zunächst von dem Einsatz von insgesamt 16,0 VK im Service-Center (inkl. Service-Center-Leitung, Gruppenleitung und Verwaltungskraft) ausgegangen.³

2. Zentrale Bestandteile

Wesentliche Faktoren für den Erfolg des zukünftigen Service-Centers sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie eine optimale technische Infrastruktur.

Neben der Bereitstellung einer modernen und leistungsfähigen städtischen Telefonanlage mit den Funktionen „automatische Anrufverteilung - ACD“ und „Integration von Telefon und PC-

¹ Art und Umfang der Unterstützung ist im weiteren Projektverlauf zu konkretisieren.

² Über einen möglichen Beitritt zum 115-Verbund ist nach Etablierung eines gesamtstädtischen Service-Centers zu gegebener Zeit gesondert zu entscheiden.

³ Sollte sich in der Feinkonzeptionierung herausstellen, dass Anpassungsbedarfe bzgl. der erforderlichen Personalstärke bestehen, so ist diese entsprechend anzupassen.

Arbeitsplatz - CTI“ ist eine anforderungsgerechte technische Ausstattung der Arbeitsplätze für die Service-Center-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen. Als Grundlage für die Auskünfte des Service-Centers wird eine Wissensdatenbank benötigt. Sie übernimmt als Informationsgrundlage eine Schlüsselrolle und prägt damit die Leistungsfähigkeit der neuen Serviceeinheit. Durch die IT-Unterstützung wird den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ermöglicht, innerhalb kürzester Zeit in einem bestimmten Zusammenhang relevante Informationen aufzufinden. Diese Informationsgrundlage muss ständig aktuell und aussagefähig gehalten werden.

Für den dauerhaften Erfolg des Service-Centers ist eine geeignete Personalauswahl und -qualifizierung sicherzustellen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als „Stimmen der Stadt Nürnberg“ nehmen einen wesentlichen Einfluss auf die Außenwirkung der städtischen Verwaltung als moderner Dienstleister. Neben stets aktuell zu haltenden Informationen sind daher kompetente, freundliche, kommunikationsfreudige und teamfähige Beschäftigte für das Service-Center unerlässlich.

3. Stellenprofil

Zur Schaffung eines attraktiven Arbeitsumfeldes wird vorgeschlagen, Mischarbeitsplätze in der VGr. VI b mit persönlichem Kundenkontakt in der Schalterhalle (verbunden mit sachbearbeitenden Tätigkeiten) und der Erledigung von Hintergrundarbeiten neben der telefonischen Bearbeitung von Bürgeranfragen im Service-Center einzurichten. Die derzeit in der Telefonzentrale beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen grundsätzlich in diese Arbeitsform einbezogen werden. In Einzelfällen werden auch individuelle Lösungen in Abstimmung mit den betroffenen Beschäftigten und der Personalvertretung angeboten.

4. Räumliche und organisatorische Ansiedlung

Zur Realisierung der beschriebenen „job rotation“ ist es zwingend erforderlich das Service-Center bei einer großen Publikumsdienststelle anzusiedeln. Organisatorische und finanzielle Gründe sprachen hierbei für eine Unterbringung des Service-Centers in der Äußeren Laufer Gasse und der damit verbundenen organisatorischen Ansiedlung bei EP. Aufgrund der bestehenden doppelten Anbindung des Standortes an das städtische Datennetz und den ab Herbst 2014 vorhandenen Ausweichflächen für die bisherigen Hintergrundarbeitsplätze bei EP/1 stellt die vorgesehene räumliche Ansiedlung die mit Abstand kostengünstigste Möglichkeit zur Unterbringung des Service-Centers dar. Aus organisatorischen Gesichtspunkten spricht v.a. die unmittelbare räumliche Nähe zwischen der Schalterhalle von EP/1 und den Räumlichkeiten des Service-Centers für den vorgeschlagenen Standort.

5. Kosten und Refinanzierung

a) Kostenschätzung vor Beginn der Feinkonzeptionierung:

Investitionen⁴

» Einmalige Sachkosten: 275.000 €

Laufende jährliche Kosten

» Laufende Sachkosten: 75.000 €

» Personalkosten: 407.900 €

Die genannten Kostenansätze sind in der Feinkonzeptionierung weiter zu konkretisieren und in den Haushaltsplanungen um entsprechende Mittel für Werbemaßnahmen zur Umsetzung des Kommunikationskonzeptes sowie für regelmäßige zielgruppenorientierte Inhouse-

⁴ Für erforderliche Umbaumaßnahmen wurde ein pauschalierter Kostenansatz i.H.v. 65.000 € angesetzt. Der konkrete Bedarf an baulichen Ertüchtigungsmaßnahmen (inkl. Schallschutz) kann erst nach Überprüfung des Standortes und entsprechender Begehung durch H und Ref. I/ASi festgelegt werden.

Fortbildungsmaßnahmen zur Qualitätssicherung und Wissensvermittlung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Service-Centers aufzustocken.

b) Refinanzierung:

Es ist vorgesehen, die vorhandenen Stellen der derzeitigen Telefonzentrale (6,0 VK) sowie der Telefonsachbearbeitung von EP (2,0 VK) in das Service-Center zu integrieren. Insgesamt wären damit von den bereits zu Betriebsbeginn erforderlichen 15,0 VK (+ 1,0 VK Verwaltungskraft) ein erheblicher Teil (8,0 VK) im vorhandenen Stellenplan gedeckt. Der zusätzliche Stellenbedarf im Umfang von weiteren 8,0 VK soll zunächst durch den Gesamthaushalt vorfinanziert werden. Die erforderlichen Stellen sollen zum Haushalt 2015 befristet für 3 Jahre geschaffen werden. Die Feststellung der bei den beteiligten städtischen Dienststellen eingetretenen Entlastungseffekte soll durch Messung des Telefonverkehrs vor dem Start und nach Etablierung des Service-Center erfolgen. Die Differenzen sind Grundlage für die Ermittlung möglicher weiterer Stellenverlagerungen zu Gunsten des Service-Centers. Dieses objektiv nachvollziehbare Verfahren wird sinngemäß auch bei späteren Erweiterungen des Aufgabenumfangs anzuwenden sein.

6. Beschlussvorschlag

Der POA stimmt den im Grobkonzept skizzierten Eckpunkten zu. Die Verwaltung wird mit der Realisierung und der Erstellung eines entsprechenden Feinkonzeptes beauftragt.

Während der Erprobungsphase des Service-Centers werden geeignete Erhebungen über das Anrufaufkommen und dessen Verteilung auf die einzelnen Dienstleistungen bzw. Dienststellen durchgeführt.

Dem Personal- und Organisationsausschuss wird zu gegebener Zeit ein Erfahrungsbericht vorgelegt.

II. Herrn Ref. I/POA gez. Köhler
(Unterschrift liegt elektronisch vor)

Nürnberg, 06.05.2014
Referat für Allgemeine Verwaltung
i. V.

gez. Sembritzki (52 16)
(Unterschrift liegt elektronisch vor)

Abdruck:

Ref. II
BgA
BA/NOS
OA
EP
StN
Tg
SÖR
GPR
GSBV

Anlage
Grobkonzept Service-Center