

TAGESORDNUNG

Sitzung

Sitzung des Personal- und Organisationsausschusses



Sitzungszeit

Dienstag, 17.05.2022, 15:00 Uhr

Sitzungsort

Rathaus, Fünferplatz 2, Großer Sitzungssaal

TAGESORDNUNG

Öffentliche Sitzung

- 2. Angebote des Bürgerservice in den Geschäftsstellen der Sparkasse - Evaluation der Pilotphase sowie Smart-Terminals: Anzahl erhöhen, Gebrauchsmöglichkeiten erweitern, Bürgerservice ausbauen
Antrag der CSU-Stadtratsfraktion vom 15.03.2021**

Bericht
BDR/005/2022

König, Marcus

- 3. Austrittsinterviews bei der Stadt Nürnberg;
hier: Implementierung von Austrittsinterviews mittels Pilotierungsphase**

Bericht
PA/024/2022

Riedel, Harald

- 4. Genehmigung der Niederschrift der Sitzung vom 22.03.2022,
öffentlicher Teil**



Beratung	Datum	Behandlung	Ziel
Personal- und Organisationsausschuss	17.05.2022	öffentlich	Bericht

Betreff:

Angebote des Bürgerservice in den Geschäftsstellen der Sparkasse - Evaluation der Pilotphase sowie Smart-Terminals: Anzahl erhöhen, Gebrauchsmöglichkeiten erweitern, Bürgerservice ausbauen
Antrag der CSU-Stadtratsfraktion vom 15.03.2021

Anlagen:

Sachbericht Evaluation Angebote des Bürgerservice in den Geschäftsstellen der Sparkasse
ANTRAG CSU-Stadtratsfraktion - Smart-Terminals 2021-03-15

Bericht:

Seit der 30. Kalenderwoche 2021 bietet die Stadt Nürnberg gemeinsam mit der Sparkasse Nürnberg die Leistungen der Melde-, Pass- und Ausweisbehörde der Bürgerämter im Rahmen eines Pilotprojektes auch in ausgewählten Geschäftsstellen der Sparkasse Nürnberg.

Nach einer sechsmonatigen Pilotphase wird über die gewonnenen Erkenntnisse berichtet und das weitere Vorgehen (einschließlich der Smart Terminals; CSU-Antrag vom 15.03.2021) dargestellt.

1. Finanzielle Auswirkungen:

- Noch offen, ob finanzielle Auswirkungen

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

(→ weiter bei 2.)

- Nein (→ weiter bei 2.)

- Ja

- Kosten noch nicht bekannt

- Kosten bekannt

Gesamtkosten

€

Folgekosten

€ pro Jahr

- dauerhaft nur für einen begrenzten Zeitraum

davon investiv

€

davon Sachkosten

€ pro Jahr

davon konsumtiv

€

davon Personalkosten

€ pro Jahr

Stehen Haushaltsmittel/Verpflichtungsermächtigungen ausreichend zur Verfügung?

(mit Ref. I/II / Stk - entsprechend der vereinbarten Haushaltsregelungen - abgestimmt, ansonsten Ref. I/II / Stk in Kenntnis gesetzt)

- Ja
 Nein

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

2a. Auswirkungen auf den Stellenplan:

- Nein (→ *weiter bei 3.*)
 Ja
 Deckung im Rahmen des bestehenden Stellenplans
 Auswirkungen auf den Stellenplan im Umfang von Vollkraftstellen (Einbringung und Prüfung im Rahmen des Stellenschaffungsverfahrens)
 Siehe gesonderte Darstellung im Sachverhalt

2b. Abstimmung mit DIP ist erfolgt (Nur bei Auswirkungen auf den Stellenplan auszufüllen)

- Ja
 Nein

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

3. Diversity-Relevanz:

- Nein
 Ja

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

4. Abstimmung mit weiteren Geschäftsbereichen / Dienststellen:

- RA** (verpflichtend bei Satzungen und Verordnungen)

011-00.32.39-5/2/1

Angebote des Bürgerservice in den Geschäftsstellen der Sparkasse; Evaluation der Pilotphase

Smart-Terminals: Anzahl erhöhen, Gebrauchsmöglichkeiten erweitern, Bürgerservice ausbauen

Antrag der CSU-Stadtratsfraktion vom 15.03.2021

I. 1. Ausgangslage

Seit der 30. Kalenderwoche 2021 bietet die Stadt Nürnberg gemeinsam mit der Sparkasse Nürnberg die Leistungen der Melde-, Pass- und Ausweisbehörde der Bürgerämter im Rahmen eines Pilotprojektes auch in ausgewählten Geschäftsstellen der Sparkasse Nürnberg an.

Die Leistungen werden in folgenden Geschäftsstellen angeboten:

- Geschäftsstelle Friedrich-Ebert-Platz (Montag, 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr)
- Geschäftsstelle Eibach (Dienstag, 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr)
- Geschäftsstelle St. Leonhard (Mittwoch, 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr)
- Geschäftsstelle Mögeldorf¹ (Donnerstag, 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr; 14:00 Uhr bis 18:00 Uhr)

Das Angebot wird von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadt Nürnberg in einem gesonderten, barrierefreien Beratungsraum der Sparkasse angeboten. Um Wartezeiten zu vermeiden ist das städtische Angebot in den Geschäftsstellen der Sparkasse nur mit Termin nutzbar.

In den Geschäftsstellen Mögeldorf und St. Leonhard befinden sich darüber hinaus im Selbstbedienungsbereich Abholautomaten der Stadt Nürnberg („Smart-Terminal“), an denen die Nürnbergerinnen und Nürnberger fertige Pässe oder Ausweise rund um die Uhr (24/7) abholen können.

Die Kooperationsvereinbarung mit der Sparkasse Nürnberg umfasst darüber hinaus die Option, durch die Sparkasse Nürnberg die Identitätsbestätigung im Rahmen des Verfahrens „S-ident“ für das Portal „Mein Nürnberg“ der Stadt Nürnberg (sog. „behördenbestätigtes Konto“) durchführen zu lassen (Leistungspaket „städtische Dienstleistungen“). Von dieser Option hat die Stadt Nürnberg bislang keinen Gebrauch gemacht, da der weitere Umgang mit behördenbestätigten Konten in „Mein Nürnberg“ noch nicht abschließend geklärt ist.

Die Kooperation der Stadt Nürnberg mit der Sparkasse Nürnberg ist ein Pilotprojekt, das zunächst befristet ist. Nach der im Februar 2022 abgeschlossenen sechsmonatigen Pilotphase muss nunmehr das Angebot evaluiert und über eine Fortführung bzw. den weiteren Ausbau entschieden werden. Die Kooperationsvereinbarung mit der Sparkasse Nürnberg ist zunächst bis einschließlich 30.06.2022 befristet.

2. Erkenntnisse aus dem Pilotbetrieb

In einem gemeinsamen Workshop mit BAM und BDR wurden zunächst stadtintern die Erfahrungen und Erkenntnisse der sechsmonatigen Pilotphase zusammengetragen und bewertet.

¹ Pilotbetrieb seit 27.05.2021

Einzelgespräche mit der IT und Mitarbeitenden des Service-Centers rundeten das Bild ab und ließen die dortigen Themenstellungen in das Gesamtbild einfließen. Anschließend wurden die Themen mit einem Team der Sparkasse Nürnberg besprochen.

Nachfolgend werden die durchschnittlichen Nutzungsdaten sowie die wesentlichen Vorteile und Probleme, die sich im Pilotbetrieb herausgestellt haben, kurz dargestellt.

Nutzung des Angebots

	Ø Termine/Tag²	Ø Anliegen/Tag³
Geschäftsstelle Friedrich-Ebert-Platz	6,5	8,5
Geschäftsstelle Eibach	7	9
Geschäftsstelle St. Leonhard	6	8,75
Geschäftsstelle Mögeldorf (ganztags geöffnet)	16	19,25

Die No-Show-Quote (Anteil der gebuchten Termine, die nicht wahrgenommen und nicht storniert wurden) ist in den Sparkassen-Geschäftsstellen etwas geringer als bei BAM an Standort Äußere Laufer Gasse. Dafür haben nicht wahrgenommene Termine gravierendere Auswirkungen als im zentralen Bürgeramt Mitte, da - bei nur einem Bedienplatz vor Ort - um Wartezeiten zu vermeiden nicht überbucht werden kann.

Vorteile

Seitens der Bürgerschaft besteht eine sehr hohe Nachfrage nach Terminen in einer Sparkassen-Geschäftsstelle. Dabei spielt die räumliche Nähe eine wichtige Rolle: manche Bürger/innen wollen unbedingt einen Termin in „ihrer“ Sparkassen-Geschäftsstelle. Die Termine in den Sparkassen-Geschäftsstellen werden allerdings - wohl aufgrund der allgemein angespannten Terminalsituation bei BAM - nicht nur von der lokalen Bevölkerung, sondern von Kunden aus dem ganzen Stadtgebiet genutzt.

Das Angebot vor Ort wird von den Bürgerinnen und Bürgern sehr positiv wahrgenommen. Die Kundenresonanz zum Angebot ist sehr positiv, es gab bisher keine Beschwerden hierzu.

An dieser Stelle muss darauf hingewiesen werden, dass die große Nachfrage nach Terminen in den Sparkassen-Geschäftsstellen durch das Angebot jedoch nicht befriedigt werden kann. An drei Tagen pro Woche steht jeweils ein Bedienplatz für drei Stunden zur Verfügung, an einem weiteren Tag ein Bedienplatz für sieben Stunden. Anders als zum Service vor Ort, gibt es zur Terminalsituation speziell bei den Sparkassen-Geschäftsstellen folglich durchaus Beschwerden.

Neben dem großen Interesse der Bürgerschaft am bestehenden Angebot, gibt es ein hohes Interesse von verschiedenen Bürgervereinen an einer Ausweitung der Standorte. Entsprechende Schreiben liegen bei BDR vor. Auch wenn das Interesse an neuen Standorten im Detail differenzierter begründet wurde, kann man das Thema unter dem Oberbegriff „Steigerung/Erhaltung der Attraktivität der Stadtteile/Stadtteilzentren“ zusammen fassen.

Aus organisatorischer Sicht funktioniert die städtische Arbeitsplatztechnik, nach Anlaufschwierigkeiten, zuverlässig. Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern/innen der Sparkasse Nürnberg wird sehr positiv wahrgenommen und die städtischen Mitarbeiter/innen arbeiten aufgrund der Abwechslung grundsätzlich gerne dort.

² Die tatsächliche Anzahl Termine pro Tag ist abhängig von der Bearbeitungsdauer der gebuchten Anliegen.

³ Für einen Termin können mehrere Anliegen gebucht werden (beispielsweise Personalausweis + Reisepass oder mehrere Reisepässe für die ganze Familie).

Probleme

Wie bereits angerissen, kann durch das derzeitige Angebot die Nachfrage der Bürger/innen nach einem Termin in „ihrer“ Sparkassen-Geschäftsstelle bei weitem nicht ausreichend bedient werden. Diese Fokussierung tritt insbesondere in den Geschäftsstellen Mögeldorf und Eibach auf. In der Zentrale in der Äußeren Laufer Gasse angebotene Termine werden abgelehnt.

Auch bei den Kunden/-innen der Sparkasse gab es anfangs Irritationen, da hier teilweise eine Bevorzugung bei der Terminvergabe erwartet wurde, die es natürlich nicht gibt. Durch von BAM zur Verfügung gestellte Flyer, die die Sparkasse an ihre Kundinnen und Kunden aushändigen kann, konnte dieses Thema erledigt werden.

Insgesamt ist der Betrieb der „BAM-Außenstellen“ in den Sparkassen mit einem höheren Personalaufwand verbunden als in der Zentrale (Wegezeiten zu den Geschäftsstellen und zurück, Auf- und Abbau in der städtischen Arbeitsplatzausrüstung, gesonderte Abrechnung der Bezahlterminals etc.). Auch aufgrund der oft kurzen Öffnungszeiten der Geschäftsstellen können mit dem gleichen Personaleinsatz vergleichsweise weniger Anliegen bearbeitet werden.

3. Fortführung des Angebots

Die Pilotphase hat gezeigt, dass die Nachfrage nach vor Ort in den Stadtteilen angebotenen Leistungen sehr groß ist. Mit dem bisherigen Angebot kann diese Nachfrage nicht befriedigt werden. Aus diesem Grund soll das Angebot zweigleisig ausgebaut werden:

a) Optimierung des Kooperationsmodells mit der Sparkasse Nürnberg

Es wird vorgeschlagen, die bisherigen Sparkassenstandorte weiter zu betreiben und das Angebot dort, insbesondere in quantitativer Hinsicht, zu optimieren. Die Sparkasse Nürnberg wurde gebeten zu prüfen, ob

- das Angebot der Stadt Nürnberg in allen Kooperationsgeschäftsstellen ganztags angeboten werden kann,
- die Räume der Stadt Nürnberg - bei Ganztagsöffnung - auch während der Mittagsschließung der Sparkasse (12:00 bis 14:00 Uhr) zugänglich bleiben, so dass weitere Termine in dieser Zeit angeboten werden können und
- weitere Räume zur Verfügung gestellt werden können.

Von der Sparkasse Nürnberg wurde grundsätzlich Bereitschaft signalisiert, allerdings muss zunächst die Raum-/Auslastungssituation der jeweiligen Geschäftsstelle geprüft werden.

Darüber hinaus arbeitet die Sparkasse Nürnberg an einem neuen Öffnungskonzept für ihre Geschäftsstellen. Zum Redaktionsschluss für die POA-Sitzung lag das Konzept noch nicht vor. Denkbar wäre beispielsweise, dass die Geschäftsstellen der Sparkasse an weiteren Wochentagen nachmittags öffnen und die städtischen Angebote auf diese Tage gelegt werden.

Über die bestehenden Standort hinaus soll ein Ausbau auf weitere Standorte derzeit nicht erfolgen. Die hohe Nachfrage nach dezentralen Leistungen soll vielmehr durch eigene leistungsfähigere und effizientere Einheiten bedient werden (Buchst. b).

b) Einrichtung von Außenstellen des Bürgeramts Mitte (BAM)

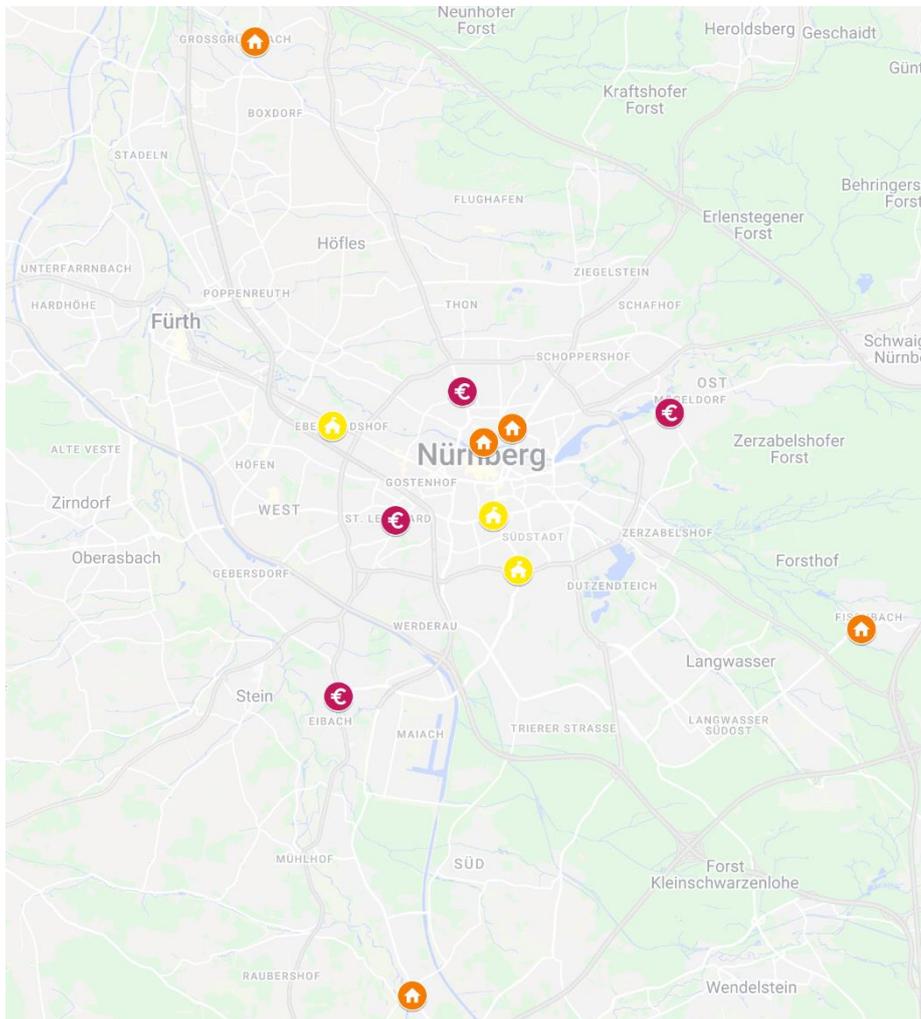
Um die hohe Nachfrage nach Leistungen vor Ort bedienen zu können, sollen zusätzlich zu den oben genannten Sparkassen-Geschäftsstellen dezentral leistungsfähige Einheiten angesiedelt werden. Wie bereits in der Stadtratsvorlage vom 22.03.2022 dargestellt, laufen die Vorbereitungen, um im ehemaligen Quelle-Areal „The Q“ (Fürther Straße) und im neuen Schocken Carré am Aufseßplatz (Landgrabenstraße, Ecke Siebenkeesstraße) Bürgerservice-Angebote zu etablieren.

Übergangsweise soll kurzfristig - um die BAM-Zentrale zu entlasten und die Leistungen auch in der Südstadt anbieten zu können - ein „Pop-Up-Bürgeramt“ in der ehemaligen Sparkassen-Geschäftsstelle Frankenstraße (Pillenreuther Str. 163) eingerichtet werden.

Diese Außenstellen sollen ihre Leistungen zu den regulären Öffnungszeiten des Bürgeramtes anbieten und deutlich leistungsfähiger ausgestattet werden, als dies in den gemeinsam mit der Sparkasse genutzten Geschäftsstellen möglich ist.

Darüber hinaus wird die Situation im Bürgeramt Nord in Großgründlach verbessert, indem ab Anfang 2023 Leistungen des Bürgerservice in den Räumen der ehemaligen Sparkassen-Geschäftsstelle Großgründlach (Großgründlacher Hauptstr. 21) - in einem verbesserten räumlichen Umfeld angeboten werden.

Im Ergebnis wären der zentrale und die dezentralen Standort folgendermaßen im Stadtgebiet verteilt:



Sparkassen Pilotbetrieb

- € SPK Mögeldorf
- € SPK St. Leonhard
- € SPK Friedrich-Ebert-Platz
- € SPK Eibach

Bürgerämter

- 🏠 Bürgeramt Mitte
- 🏠 Bürgeramt Süd
- 🏠 Bürgeramt Ost
- 🏠 Bürgeramt Nord
- 🏠 BAM: Bürgerinformationszentrum
- 🏠 BAM: Schocken-Carré
- 🏠 BAM: The Q
- 🏠 Pop-Up-Bürgeramt Frankenstraße

Durch den Standort des Pop-Up-Bürgeramtes Frankenstraße wird die Südstadt räumlich erschlossen. Auch für andere bevölkerungsreiche Stadtteile wie beispielsweise Langwasser ist der Standort aufgrund des guten Anschlusses an den ÖPNV (U-Bahn, Straßenbahn, Bus) gut erreichbar.

Die zeitlich an das Pop-Up-Bürgeramt anschließenden BAM-Außenstellen Schocken Carré und The Q sind ebenfalls gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar und decken zusätzlich das westliche Stadtgebiet ab.

Zusammen mit den Kooperations-Geschäftsstellen der Sparkasse können so eine deutliche Verbesserung der räumlichen Abdeckung erreicht und gleichzeitig leistungsfähige Strukturen geschaffen werden.

4. Einsatz von Abholautomaten der Stadt Nürnberg („Smart-Terminals“)

In den Selbstbedienungsbereichen der Sparkassen-Geschäftsstellen Mögeldorf und St. Leonhard wurden mit Beginn der Pilotphase Abholautomaten für Ausweisdokumente (Pässe oder Ausweise) in Betrieb genommen. Dadurch können die Dokumente nicht mehr nur beim Bürgeramt Mitte⁴ während der regulären Öffnungszeiten abgeholt werden, sondern rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche an zusätzlichen Standorten. Die Bürgerinnen und Bürger können dabei wählen, an welchem Standort ihre Dokumente bereitgelegt werden sollen.

Dieser Ansatz ist grundsätzlich richtig. Es kann nicht das Ziel sein, dass Ausweise zwar dezentral beantragt werden können, aber (nach Lieferung durch die Bundesdruckerei) in der BAM-Zentrale Äußere Laufer Gasse abgeholt werden müssen. In schlaglichtartigen Rückmeldungen wünschen sich die Bürgerinnen und Bürger, dass in jeder Geschäftsstelle Abholautomaten zur Verfügung gestellt werden, damit die Ausweise dort abgeholt werden können, wo sie sie beantragt wurden.

Leider gibt es jedoch - neben einigen technischen Schwierigkeiten - zwei grundsätzliche Problemstellungen, die einen Ausbau des Einsatzes der aktuellen Geräte in Frage stellen:

a) Anwendungsbereich

Im Zusammenhang mit der Selbstabholung von Personalausweisen und Pässen stellt sich für die Meldebehörde das Problem, dass sie die alten Personalausweise oder Reisepässe der Bürger/innen bei der Abholung des neuen Dokumentes einziehen und entwerten muss. Da sich die Bürger/innen jederzeit ausweisen können müssen, ist ein Einzug der alten Ausweise bei der Antragstellung nur möglich, wenn die/der konkrete Bürger/in über ein weiteres Ausweisdokument verfügt.

Damit können die derzeitigen Smart-Terminals nur in den Fällen zur Abholung genutzt werden, in denen die/der Antragsteller/in über zwei Ausweisedokumente verfügt (i. d. R. Reisepass und Personalausweis) und nicht beide Ausweise gleichzeitig „verlängert“ werden sollen. In diesem Fall kann beispielsweise der Reisepass gleich bei der Antragstellung eingezogen/entwertet werden und sich die betroffene Person dennoch mit ihrem Personalausweis ausweisen.

Innerhalb der EU sowie in weiteren beliebten Reiseländern ist jedoch ein Personalausweis für die Einreise ausreichend. Viele Menschen besitzen daher gar keinen Reisepass mehr und scheiden als Nutzer des Smart-Terminals aus.

Auch durch die Corona-Situation in den letzten beiden Jahren waren Fernreisen nur sehr

⁴ Bei den Bürgerämtern Nord, Ost und Süd ist eine Abholung der beim jeweiligen Bürgeramt beantragten Ausweisdokumente ebenfalls möglich.

eingeschränkt möglich, so dass Reisepässe bei Auslaufen oft nicht neu beantragt wurden und aktuell keine zwei Ausweisdokumente vorhanden sind.

b) Verfahren für die Abholung

Die derzeitigen Smart-Terminals sind nicht in das Einwohnermelde-Fachverfahren angebunden und müssen über gesondert zu bedienende Software-Produkte betrieben werden.

Dadurch ist es beispielsweise erforderlich, Bürgern/innen, die ihre Ausweisdokumente am Smart-Terminal abholen wollen, zusätzlich Fingerabdrücke abzunehmen und eine E-Mail-Adresse in der Smart-Terminal-Software zu hinterlegen.

Sobald die Dokumente von der Bundesdruckerei geliefert wurden und die Bürger/innen den Erhalt des PIN-Briefes gegenüber BAM bestätigt haben, muss dieser Sachverhalt in der Smart-Terminal-Software erfasst werden. Die Ausweisdokumente werden anschließend von BAM in die Smart-Terminals eingelegt und die Bürger/innen per E-Mail informiert.

Dieses Verfahren ist in der Sachbearbeitung relativ aufwändig und zum Teil für die Bürger/innen unverständlich (doppelte Erfassung von Fingerabdrücken aufgrund unterschiedlicher Softwareprodukte).

Die Nutzung der aktuellen Smart-Terminals bleibt, wohl aufgrund der oben skizzierten grundsätzlichen Problemstellungen, weit hinter den Erwartungen zurück.

Dass die Abholung von $\frac{2}{3}$ der bereitgestellten Ausweisdokumente nicht erfolgt ist ebenfalls unbefriedigend und hat verschiedene Ursachen. Überwiegend liegt es daran, dass die Fingerabdrücke vom Gerät nicht erkannt werden bzw. vom Bürger der „falsche“ Finger zur Identifizierung verwendet wird.

Fortführung des Angebots

Zwischenzeitlich gibt es auf dem Markt eine - in alle VOIS-Fachverfahren integrierte - „Dokumentenausgabebox“ des dänischen Anbieters Biometric Solutions. Gegenüber den derzeit bei der Stadt Nürnberg eingesetzten Smart-Terminals bieten diese Geräte Vorteile, die die oben dargestellten Probleme lösen:

- Integration in alle VOIS-Fachverfahren, insbesondere in das bei BAM eingesetzte Verfahren MESO. Dadurch ist keine gesonderte Software mehr notwendig, die Auswahl des Standorts der gewünschten Dokumentenausgabebox genügt, wodurch der Aufwand am Schalter deutlich reduziert werden kann.
- Rückgabe des alten Ausweisdokuments an der Dokumentenausgabebox; von dieser werden die alten Ausweisdokumente geprüft, ungültig gemacht und eingezogen. Dadurch kann der Anwendungsbereich auf die Ausgabe aller Ausweisdokumente ausgedehnt werden und ist nicht auf die oben unter Buchstabe a) beschriebene Konstellation beschränkt.
- Authentifizierung am Gerät durch eine per SMS an die angegebene Handynummer zugesandte PIN und wahlweise Geburtsdatum oder altes Dokument. Die gesonderte Abnahme von Fingerabdrücken, mit der daraus resultierenden Erkennungsproblematik, ist nicht mehr notwendig.
- Bestätigung des Erhalts des PIN-Briefes der Bundesdruckerei für die eID-Funktion des Personalausweises am Gerät. Die Notwendigkeit einer gesonderten Bestätigung gegenüber BAM entfällt.

Zusammenfassend würden die neuen Dokumentenausgabeboxen von Biometric Solutions die identifizierten Probleme der bisherigen Smart-Terminals beseitigen. Die Bedienung für die Bürger/innen sowie die Sachbearbeitung wäre deutlich einfacher und die Nutzungsmöglichkeiten wären massiv ausgeweitet.

Trotz der Probleme mit den aktuellen Smart-Terminals wird der Ansatz, den Bürgerinnen und Bürgern rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche an verschiedenen Standorten eine Abholung von Ausweisdokumenten zu ermöglichen weiterhin für richtig und wichtig gehalten. Es wird daher vorgeschlagen, die neuen Dokumentenausgabeboxen von Biometric Solutions im SB-Bereich Sparkassen-Geschäftsstelle Eibach und dem gemeinsam mit der Sparkasse betriebenen SB-Bereich im Pop-Up-Bürgeramt Frankenstraße zu erproben.

Während einer Erprobungsphase der neuen Dokumentenausgabeboxen von einem Jahr sollen die alten Smart-Terminals in Mögeldorf und St. Leonhard - mit den beschriebenen Restriktionen - parallel weiterbetrieben werden.

Anschließend wird dem POA über die Erkenntnisse berichtet und ein Vorschlag für das weitere Vorgehen unterbreitet.

Exkurs:

weitere Nutzung der Smart-Terminals für die Ausleihe von Büchern bei BCN/StB

BCN hat zum Antrag der CSU-Stadtratsfraktion vom 15.03.2021 folgendermaßen Stellung genommen:

Die Stadtbibliothek im Bildungscampus Nürnberg bietet den Bürgerinnen und Bürgern bereits vielfältige Möglichkeiten zur Nutzung ihrer Angebote außerhalb der Öffnungszeiten der ortsfesten Standorte.

Neben dem digitalen Medienangebot, vgl. Digitales Angebot - Stadtbibliothek (nuernberg.de), gibt es an mehreren Standorten, z.B. in der Stadtbibliothek Zentrum, in Langwasser und im südpunkt Medien-Rückgabeautomaten, in denen rund um die Uhr Medien zurückgegeben werden können.

Zudem wird mit dem Open-Library-Zugang in der Stadtteilbibliothek Langwasser ein innovativer Schritt in Bezug auf Nutzung von Bibliotheksangeboten realisiert. Das Konzept der Open-Library sieht eine Nutzung außerhalb der mit Personal besetzten Öffnungszeiten vor, in der Medien entliehen und bestellte Medien abgeholt werden können. Es führt damit faktisch zu einer Erweiterung der Öffnungszeiten. Die Umsetzung ist momentan noch auf Grund der Corona-Pandemie nicht erfolgt, da das Abstand-Halten sowie die Anzahl der Kunden über die Technik nicht gesteuert werden können. Ein Ausbau des Konzepts der Open-Library wurde mit dem Bau der ersten kombinierten Schul- und Stadtteilbibliothek Nürnbergs im neuen Schulzentrum Südwest (SSW) bereits beschlossen. Weitere Standorte, wie z.B. eine mögliche Unterbringung der Stadtteilbibliothek Gostenhof im Nachbarschaftshaus können folgen. Letztendlich sollte das Open-Library-Konzept Standard von neuen Standorten oder Bibliothekssanierungen werden. Die neue Technologie ist allerdings mit einem nicht unerheblichen finanziellen und personellen Aufwand verbunden.

Das Aufstellen der beschriebenen Smart-Terminals ist darüber hinaus durchaus in den Dezentralen Bibliotheken ebenso wie in der Stadtbibliothek Zentrum denkbar. Hier müssen allerdings die technischen Voraussetzungen, z.B. Schnittstellenproblematik, sowie der personelle Aufwand zur Bestückung und Betreuung der Terminals genau geprüft werden.

Passend zum Bibliotheksmanagementsystem gibt es von der Firma Easy Check auch „intelligente Regale“, die ein personalfreies Entleihen von Medien aller Art, perspektivisch auch von „Dingen“, ermöglichen. Diese Regale sind in der Anschaffung aber ebenfalls sehr teuer, hätten den Vorteil, dass es keine Schnittstellenproblematik gibt und der Support auf jeden Fall gut gewährleistet ist. Wenn das politisch gewünscht ist, könnte ein solches Smart-Terminal der Firma Easy Check für den Investitionshaushalt aufgenommen werden.

Dem Grunde nach wird von BSN/StB ebenfalls ein Ausgabeautomat präferiert, der in die dortige Systemlandschaft integriert ist. Um aktuell keine Aufwände für Schnittstellenprogrammierung etc. zu erzeugen wird vorgeschlagen, zunächst die einjährige Erprobungsphase der neuen Dokumentenausgabeboxen abzuwarten und anschließend über den weiteren Einsatz der Smart-Terminals zu entscheiden.

Kosten und Beschlussvorschlag

Die Kosten für die Aufstellung der neuen Dokumentenausgabebox im SB-Bereich der Sparkassen-Geschäftsstelle Eibach und die entsprechende Beschlussfassung hierzu werden in einer gesonderten Vorlage im nichtöffentlichen Teil der Sitzung eingebracht.

II. Ref. I/II/POA

Nürnberg, 04.04.2022
Direktorium Bürgerservice, Digitales und Recht

gez. Kuch (37 00 4)
(Unterschrift liegt elektronisch vor)

Abdruck:
BAM
DiP
BCN/StB
Stk
PR OBM

(Unterschriftenliste)

Fraktion der
Christlich-Sozialen Union
im Stadtrat zu Nürnberg



CSU-Stadtratsfraktion Rathausplatz 2 90403 Nürnberg

Wolff'scher Bau des Rathauses

Herrn Oberbürgermeister
Marcus König
Rathausplatz 2
90403 Nürnberg

Zimmer 222

Rathausplatz 2

90403 Nürnberg

Telefon: 0911 231 – 2907

Telefax: 0911 231 – 4051

E-Mail: csu@stadt.nuernberg.de

www.csu-stadtratsfraktion.nuernberg.de

15.03.2021

Eichelsdörfer/Frank/Bälz

7017

OBERBÜRGERMEISTER		
16. MRZ. 2021		
/.....Nr.		
3DR	1 Zur Kts.	3 Zur Stellungnahme
	2 z.w.V.	4 Antwort vor Absen- dung vorlegen
	X	5 Antwort zur Unter- schrift vorlegen

Smart-Terminals: Anzahl erhöhen, Gebrauchsmöglichkeiten erweitern, Bürgerservice ausbauen

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

Smart Terminals sind Schließfächer, ähnlich dem System der DHL-Packstationen, in die beispielsweise Ausweispapiere eingeschlossen werden können, die von dem entsprechenden Empfänger mit einem personalisierten Code entnommen werden können. Smart Terminals ermöglichen die flexible Abholung von Dokumenten ohne lange Wartezeiten auf dem Amt. Dies wäre insbesondere für Berufstätige ein Meilenstein für eine serviceorientierte Kommune.

In Nürnberg sind bereits zwei Smart Terminals im Automatenbereich von Sparkassen-Filialen platziert und warten auf ihren Einsatz. Sie sind 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche zugänglich. Diese Anzahl gilt es zu erhöhen. Auch sollte es in Zukunft möglich sein, nicht nur Ausweisdokumente, sondern auch andere offizielle Dokumente, wie etwa Urkunden abzuholen.

Nicht nur offizielle Dokumente könnten an solchen Automaten abgeholt werden. Denkbar wäre es auch, dort Bücher aus der Stadtbibliothek nach der digitalen Reservierung bzw. Ausleihe abzuholen. Auch bei einer derartigen Nutzung könnte die Flexibilität für die Bürgerinnen und Bürger gesteigert werden. Etwaige Wartezeiten könnten umgangen bzw. verkürzt werden. Vor allem in Zeiten der Corona-Pandemie ist es aber besonders von Vorteil, dass so Kontakte reduziert und kontaktlose Übergaben ermöglicht werden können.

Die CSU-Stadtratsfraktion stellt daher zur Behandlung im zuständigen Ausschuss folgenden

Antrag:

Die Verwaltung prüft den Einsatz einer höheren Anzahl von Smart Terminals und die Ausweitung ihrer Gebrauchsmöglichkeiten.

Mit freundlichen Grüßen

Andreas Kriegelstein
Fraktionsvorsitzender



Beratung	Datum	Behandlung	Ziel
Personal- und Organisationsausschuss	17.05.2022	öffentlich	Bericht

Betreff:

**Austrittsinterviews bei der Stadt Nürnberg;
hier: Implementierung von Austrittsinterviews mittels Pilotierungsphase**

Anlagen:

Pilotierung_Austrittsinterviews

siehe Bericht

1. Finanzielle Auswirkungen:

- Noch offen, ob finanzielle Auswirkungen

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

(→ weiter bei 2.)

- Nein (→ weiter bei 2.)

- Ja

Kosten noch nicht bekannt

Kosten bekannt

Gesamtkosten

€ **Folgekosten** € pro Jahr

dauerhaft nur für einen begrenzten Zeitraum

davon investiv € davon Sachkosten € pro Jahr

davon konsumtiv € davon Personalkosten € pro Jahr

Stehen Haushaltsmittel/Verpflichtungsermächtigungen ausreichend zur Verfügung?

(mit Ref. I/II / Stk - entsprechend der vereinbarten Haushaltsregelungen - abgestimmt, ansonsten Ref. I/II / Stk in Kenntnis gesetzt)

- Ja

- Nein

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

2a. Auswirkungen auf den Stellenplan:

- Nein (→ *weiter bei 3.*)
- Ja
- Deckung im Rahmen des bestehenden Stellenplans
- Auswirkungen auf den Stellenplan im Umfang von Vollkraftstellen (Einbringung und Prüfung im Rahmen des Stellenschaffungsverfahrens)
- Siehe gesonderte Darstellung im Sachverhalt

2b. Abstimmung mit DIP ist erfolgt (Nur bei Auswirkungen auf den Stellenplan auszufüllen)

- Ja
- Nein

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

3. Diversity-Relevanz:

- Nein
- Ja

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

4. Abstimmung mit weiteren Geschäftsbereichen / Dienststellen:

- RA** (verpflichtend bei Satzungen und Verordnungen)
- DIP**
- Stk**
-

120-16-23

Austrittsinterviews bei der Stadt Nürnberg;

hier: Implementierung von Austrittsinterviews mittels Pilotierungsphase

I. Bericht

Ausgangslage

Die Verfügbarkeit von Fachkräften auf dem Arbeitsmarkt hat sich in den letzten Jahren zunehmend verschlechtert. In vielen Berufsgruppen der Stadt Nürnberg hat sich ein massiver Mangel an Bewerberinnen und Bewerbern gebildet. Umso wichtiger ist es, neben der Verstärkung von Maßnahmen zur Gewinnung von Fachkräften auch die Bindung des vorhandenen Personals in den Blick zu nehmen. Neben der Befragung der Mitarbeitenden des bestehenden Personals können dabei auch wichtige Erkenntnisse gerade von Mitarbeitenden gewonnen werden, die die Stadt verlassen bzw. die aus dem Berufsleben ausscheiden.

Es zeugt von Wertschätzung und Interesse an einer kontinuierlichen Weiterentwicklung des Arbeitgeberimages, wenn die Mitarbeitenden zum Abschluss ihres Beamten- oder Beschäftigungsverhältnisses zu ihrer Sichtweise auf dieses und insbesondere auch zu ihren Beweggründen zur Kündigung interviewt werden. Die Informationen aus den Austrittsinterviews bieten der Stadt Nürnberg als Arbeitgeberin die Chance, Unzulänglichkeiten aber auch Stärken zu erkennen, die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu verbessern und soweit vorhanden im Idealfall strukturelle Ursachen der Fluktuation zu reduzieren.

Systematische Austrittsinterviews bieten die Chance, Informationen zu erhalten, die günstiger Weise Rückschlüsse zulassen, welche Faktoren Fach- und Führungskräfte langfristig binden und welche Gegebenheiten die Stadt Nürnberg als Arbeitgeberin eher unattraktiv machen. Durch die Ergebnisse der Austrittsinterviews können somit wertvolle Erkenntnisse gewonnen werden, um das Arbeitgeberimage weiter zu entwickeln bzw. zu schärfen und um im Wettbewerb um gut qualifiziertes Personal noch attraktiver wahrgenommen zu werden.

Bei einem von der/ dem Mitarbeitenden initiierten Austritt aus der Stadtverwaltung sollte im Sinne eines sozio-emotionalen Offboarding-Prozesses immer ein Austrittsinterview angeboten und idealerweise durch das Personalamt geführt werden. Die erhaltenen Rückmeldungen können so gesamtstädtisch zentral erfasst werden, um dadurch ein umfassendes Stimmungsbild/ Feedback zu erhalten. Bei mehr als zehn erhaltenen Rückmeldungen pro Auswertungszeitraum (beabsichtigt ist hier ein Jahr) und pro Dienststelle oder Geschäftsbereich könnten die einzelnen Fragebögen zudem auch dienststellenbezogen bzw. geschäftsbereichsbezogen ausgewertet werden.

Ziele und Inhalte eines Austrittsinterviews

Austrittsinterviews sollten aus Sicht des Personalmanagements an zentraler Stelle vertraulich geführt werden. In diesem Gespräch geht es nicht darum die zugrundeliegende Kündigung der/ des Mitarbeitenden rückgängig zu machen, sondern vielmehr die Beweggründe, die zu dieser Entscheidung geführt haben, zu ergründen. Das können zum Beispiel betriebliche Regelungen, das Betriebs- und Arbeitsklima, die Führungskompetenz der Vorgesetzten, die Gestaltung der Position, die Arbeitsbedingungen o. Ä. sein. Für PA als internen Dienstleister ist es aber auch wichtig, hier das Feedback zur Qualität der städtischen Arbeitgeberleistungen zu erhalten. Dadurch lassen sich auch Erkenntnisse darüber gewinnen, welche Rahmenbedingungen bei Mitarbeitenden besonders punkten. Aufgrund dieser Erkenntnisse können Möglichkeiten und Perspektiven identifiziert und Maßnahmen generiert werden, um weitere Personalabgänge einzudämmen bzw. zu verhindern. Die Rolle des Personalamtes wird sich in der Einführungsphase der Austrittsinterviews zunächst darauf beschränken, zuzuhören und die Rückmeldungen mit Einfühlungsvermögen und Wertschätzung einzuholen. Ausscheidende Mitarbeitende sind immer auch Botschafterinnen und Botschafter der Stadtverwaltung, deshalb gilt es auch Imageverluste zu vermeiden und das Austrittsinterview so konstruktiv wie möglich zu gestalten.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Vertraulichkeit des Gesprächs und der damit verbundene Datenschutz. Es ist dabei ungemein wichtig, dass das Austrittsinterview in einem geschützten Raum unter vier Augen stattfindet. Auch im Anschluss an das Gespräch dürfen zunächst keinerlei Informationen aus dem Gespräch an die Führungskräfte oder an andere Stellen gelangen. Ebenfalls darf es diesen Einheiten nicht möglich sein, aufgrund von individuellen Angaben etwaige Rückschlüsse auf einzelne Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter schließen zu können, solange das von den Mitarbeitenden selbst nicht ausdrücklich gewünscht ist. Deshalb ist bei allen Auswertungen stets darauf zu achten, dass diese nur gesamtstädtisch oder, wenn mindestens zehn Rückmeldungen pro Auswertungszeitraum für eine Dienststelle oder einen Geschäftsbereich vorliegen, auch dienststellenspezifisch bzw. geschäftsbereichsspezifisch ausgewertet werden. Sollte ein telefonisches Austrittsinterview geführt werden, ist ebenfalls darauf zu achten, dass dieses Telefonat in ungestörter Atmosphäre stattfinden kann.

Der Termin für das Austrittsinterview sollte so vereinbart werden, dass die Mitarbeitenden noch in der Stadtverwaltung tätig sind; bestenfalls in der letzten Woche der Beschäftigung. Dadurch können gleichzeitig auch noch Fragen rund um den Austritt beantwortet werden, wie zum Beispiel Fragen zu Referenzen oder Arbeitszeugnissen.

Zielgruppe

Austrittsinterviews sollten immer dann geführt werden, wenn Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter unerwartet bzw. nicht auf Wunsch der Stadt Nürnberg ausscheiden. Dies kann zum Beispiel bei einer Kündigung durch den Mitarbeitenden oder beim Ablauf eines befristeten Arbeitsverhältnisses der Fall sein. Darüber hinaus wird vorgeschlagen Austrittsinterviews auch für Beamte oder Beschäftigte, die in ihren Ruhestand bzw. ihre Altersrente eintreten, anzubieten. Da diese Gruppe von Mitarbeitenden meistens relativ lange in der Stadtverwaltung tätig war, kann hier auf einen großen Wissensschatz mit ausgeprägten Meinungen und Ideen zurückgegriffen werden. Aufgrund der Unterschiedlichkeit zwischen den beiden Befragungsadressaten (Kündigende und Pensionärinnen und Pensionäre bzw. Rentnerinnen und Rentner) wird hier ein unterschiedliches Vorgehen bei den Austrittsinterviews vorgeschlagen.

Vorgehensmöglichkeiten

Variante 1: Online Fragebogen

Als eine Möglichkeit bietet sich der Einsatz von anonymisierten Fragebögen bei Austritten von Mitarbeitenden an. Ein Fragebogen bei ungewollten Austritten bietet die Chance, die Rückmeldungen einheitlich kumulieren und so auch aggregierte Aussagen zu bestimmten Bereichen einfacher treffen zu können. Darüber hinaus ist die Möglichkeit einer anonymen Rückmeldung einfacher und im Falle eines Online Fragebogens auch deutlich schneller möglich. Der Aufwand für die durchführende Stelle ist dabei relativ gering. Allerdings birgt die Befragung durch einen Online Fragebogen auch die Gefahr, dass nur sehr oberflächliche Antworten gegeben werden oder diese falsch verstanden und interpretiert werden. Nachfragen sind bei dieser Variante grundsätzlich nicht möglich.

Variante 2: Persönliches Gespräch

Austrittsinterviews in Form eines persönlichen Gesprächs bieten die Möglichkeit, individuelle und tiefgreifende Aussagen über die Kündigungsgründe zu erfahren. Dieser persönliche Austausch sollte harmonisch in einem geschützten Raum vollkommen vertraulich, unter vier Augen, stattfinden. Das Gespräch wird dabei zwar nach einem vorher festgelegten Gesprächsleitfaden geführt, auf die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kann aber trotzdem gut eingegangen werden. Darüber hinaus sind Nachfragen jederzeit leicht möglich. Der Ressourceneinsatz ist hier jedoch relativ hoch.

Variante 3: Telefonat

Sollte ein persönliches Gespräch nicht möglich oder von dem Mitarbeitenden nicht gewünscht sein, besteht auch die Möglichkeit eines Telefonates. Bei einem Telefonat kann im Gegensatz zum anonymen Fragebogen ein persönlicher Austausch stattfinden, bei dem auch Nachfragen gestellt werden können. Der geschützte Raum und die vertrauliche Gesprächsumgebung sind zwar bei telefonischen Gesprächen, anders als bei einem persönlichen Austausch, nicht so stark ausgeprägt, können jedoch durch eine vorherige Terminvereinbarung samt Sicherstellung eines ruhigen und ungestörten Einzelzimmers während des Telefonats gesteigert werden. Telefongespräche sollten daher gleichrangig neben persönlichen Gesprächen angeboten werden.

Vorgehensvorschlag für die Stadt Nürnberg

Nach eingehender Prüfung der möglichen Varianten scheint es im Hinblick auf den jeweiligen Aufwand und die zu erwartenden Erkenntnisse sinnvoll zu sein, je nach Gruppe eine andere Variante zu wählen. Dabei sind folgende Fallkonstellationen zu unterscheiden:

- Mitarbeitende, die von sich aus kündigen bzw. um einen Auflösungsvertrag, ihre Versetzung bzw. Entlassung bitten,
- Mitarbeitende, deren befristeter Vertrag ausläuft und
- Mitarbeitende, die in die Rente bzw. den Ruhestand eintreten.

Allen Mitarbeitenden, die von sich aus kündigen oder um einen Auflösungsvertrag oder ihre Versetzung oder Entlassung bitten, wird im Regelfall ein persönliches Gespräch angeboten. Bei der Einladung zu diesem Gespräch soll aber auch immer ein Katalog mit den zu stellenden Fragen vorab mitgeschickt werden. Dieser Fragenkatalog soll den Mitarbeitenden als Vorbereitungsmöglichkeit auf das Gespräch dienen. Während dem Gespräch selbst soll der Interviewende das vom Mitarbeitenden erhaltene Feedback über den Online Fragebogen dokumentieren.

Aus Kapazitätsgründen sollen allen Mitarbeitenden, deren befristeter Vertrag ausläuft oder die in den Ruhestand bzw. die Rente eintreten, lediglich das Angebot eines Online Fragebogens unterbreitet werden.

Grundsätzlich gilt, dass keine der Möglichkeiten für die Mitarbeitenden verpflichtend ist, sondern es sich jeweils nur um ein freiwilliges Angebot handelt. Auf Wunsch der Mitarbeitenden kann das Gespräch auch telefonisch geführt werden.

Einführung der Austrittsinterviews – Pilotierungsphase

Der gesamte Aufwand, den alle flächendeckenden Austrittsinterviews für alle perspektivisch vorgesehenen Fallkonstellationen ergeben würden, kann derzeit noch nicht abgeschätzt werden. Im Jahr 2021 hat sich dieser gesamte Personenkreis aus Mitarbeitenden, die von sich aus gekündigt bzw. um einen Auflösungsvertrag, ihre Versetzung oder Entlassung gebeten haben sowie aus Mitarbeitenden, deren befristeter Vertrag ausgelaufen ist und aus Mitarbeitenden, die in die Rente bzw. den Ruhestand eingetreten sind auf insgesamt 1.216 Personen belaufen. Dabei ist im Vergleich zum vorhergehenden Jahr 2020 eine steigende Tendenz erkennbar.

Um erste Erfahrungen auf dem Gebiet der Austrittsinterviews sammeln zu können, wird das neue Format erst in einem abgegrenzten Bereich erprobt. Während dieser Pilotierungsphase werden die Austrittsinterviews in drei Bereichen eingeführt. In Absprache mit dem GPR wurden die Bereiche der parteiverkehrintensiven Dienststellen, der Sozialbereich sowie der technische Bereich ausgewählt. Dabei nehmen für den Bereich der parteiverkehrintensiven Dienststellen das BAM und das OA als Pilotdienststellen teil. Für den Sozialbereich wurde J und für den technischen Bereich SÖR ausgewählt.

Allen Mitarbeitenden, die bei den Dienststellen BAM, OA, J und SÖR von sich aus kündigen bzw. um ihre Entlassung bitten sowie allen, die um einen Auflösungsvertrag oder um ihre Versetzung zu einem anderen Dienstherrn bitten, wird während der Pilotierungsphase ein persönliches oder telefonisches Austrittsinterview angeboten. Sollten die Austrittenden ein Gesprächsangebot ablehnen, wird ihnen ein Online Fragebogen zugeschickt.

Bei diesem eingegrenzten Personenkreis wird von einem Befragungspotenzial von ungefähr 180 bis 200 Personen ausgegangen. Schätzungsweise ist dabei von einem Ressourcenaufwand, der die Vorbereitung und Durchführung der Austrittsinterviews sowie die Verarbeitung und Auswertung der erhobenen Daten beinhaltet, in Höhe von ca. 0,25 VK auszugehen. Dabei werden jedoch weder den Mitarbeitenden, deren befristeter Vertrag ausläuft noch den Mitarbeitenden, die in den Ruhestand bzw. die Rente eintreten ein Angebot zum Austrittsinterview unterbereitet. Außerdem ist hierbei auch nur der Aufwand, der bei den vier Pilotdienststellen anfällt, mit eingerechnet.

Nach aktuellem Stand steht während der Pilotierungsphase lediglich eine Excel-basierte Auswertungsmöglichkeit zur Verfügung, die für diesen eingegrenzten Personenkreis als ausreichend angesehen wird. Vor einem stadtweiten Rollout muss diese Auswertungsmethode jedoch noch evaluiert und ggf. durch eine qualitativ bessere Auswertungsmöglichkeit ersetzt werden, um die in den Austrittsinterviews gewonnen Erkenntnisse umfassend auswerten und damit auch entsprechend nutzen zu können. Nach dem Abschluss der Pilotierungsphase werden daher auch die Auswertungsmöglichkeiten nochmals einer vertieften Prüfung unterzogen.

Während der Pilotierungsphase werden die Austrittsinterviews von PA/1 (ohne Fortbildung und Personalberatung) und von PA/2-Bewirtschaftung durchgeführt. Um zunächst in einem begrenzten Umfang Erfahrungen sammeln zu können, wird der Personenkreis, deren befristetes Arbeitsverhältnis ausläuft, sowie der Personenkreis der Altersaustritte erst in einem zweiten Schritt – nach der erfolgreichen Pilotierungsphase – mittels Online Fragebogen befragt. Außerdem wird langfristig von PA geprüft, ob neben den bereits oben genannten

Personenkreisen zusätzlich auch noch bei internen Stellenwechseln Austrittsinterviews eingeführt werden können.

Reporting

Die Vertraulichkeit der Gespräche sollte unbedingt gewahrt werden, weshalb Informationen darüber nur in anonymisierter Form eines jährlichen stadtweiten Berichts zusammengestellt werden. Dieser Bericht der gesamtstädtischen Auswertungsergebnisse wird dem GPR jährlich zur Verfügung gestellt. Sollten für eine Dienststelle mehr als zehn Rückmeldungen im Jahr eingegangen sein, können auch für diese einzelnen Bereiche gesonderte Auswertungen erstellt werden. Diese dienststellenbezogenen Auswertungen werden sowohl den jeweiligen Dienststellenleitungen als auch den jeweiligen örtlichen Personalvertretungen zur Verfügung gestellt.

Die Ergebnisse werden grundsätzlich durch PA/2-M gesammelt und einmal jährlich ausgewertet. Bei einer Häufung von Besonderheiten aus bestimmten Bereichen wird das Personalamt prüfen, ob hier Optimierungsprozesse angestoßen und implementiert werden können.

Umsetzung

Sobald alle technischen Voraussetzungen der Online Fragebögen bzw. für die Aufzeichnung der Austrittsinterviews erfüllt sind, kann die Pilotierungsphase starten. Aktuell wird hier mit dem 1. Juli 2022 geplant. Die Dauer der Pilotierung wird auf ein Jahr ab Beginn der Austrittsinterviews festgesetzt. Danach wird eine entsprechende Evaluation stattfinden. Neben einer ersten Bewertung der erhobenen Daten sind insbesondere der Prozess, die technische Umsetzung, die Auswertungsmöglichkeiten und der erforderliche Ressourceneinsatz zu evaluieren.

- II. Herrn Ref. I/II
- III. GPR
- IV. PA
- V. Ref. I/II/POA

Nürnberg, 20.04.2022
Personalamt
i. V.

(34 274)