

Informationsvorlage**Organisationsentwicklung Jugendamt –
Stärkung der bürgerorientierten Ausrichtung auf Kinder, Jugendliche und Familien**

Das Amt für Kinder, Jugendliche und Familien – Jugendamt (J) ist mit über 2.100 Stellen (VK) die größte Dienststelle der Stadt Nürnberg. Die Organisationsstruktur umfasst, neben den der Dienststellenleitung zugeordneten Stabsstellen, vier Bereiche. Hier werden die Themen städtische Kindertageseinrichtungen (J/B1), Kinder- und Jugendarbeit, Jugendsozialarbeit an Schulen, Familienbildung und Erziehungsberatung (J/B2), Soziale Dienste, erzieherische und wirtschaftliche Jugendhilfen (J/B3) sowie Allgemeine Verwaltung, Rechtsaufsicht und Fachberatung Kindertageseinrichtungen freier Träger und Wirtschaftliche Hilfen (J/B4) verantwortet.

Dabei deckt der Bereich J/B4 mit den Abteilungen J/B4-1 (Personal und allg. Organisation), J/B4-2 (Rechtsaufsicht und Fachberatung für Kindertageseinrichtungen freier Träger und Tagespflege, Zuschüsse, Servicestelle Kitaplatz und Kitaportal), J/B4-3 (Finanzen, Zuschüsse, Controlling und Mittelfristiger Finanzplan), J/B4-5 (Unterhaltsvorschuss, Gebührenübernahme für Kinder in Tageseinrichtungen und Tagespflege) und J/B4-6 (Amt für Ausbildungsförderung/BAföG) sowie dem DV-Team mit Betreuung der verschiedenen Fachverfahren, Digitalkoordination und DMS ein sehr breites Spektrum verschiedenster Aufgabenfelder ab (siehe Organigramm, Anlage 1).

Auf Basis des Konzeptpapiers „Jugendamt Nürnberg - Fit für die Zukunft“ erfolgte in den letzten Jahren eine strategische Organisationsentwicklung. Diese Ausrichtung wurde im letzten Jahr mit dem Prozess der Organisationsentwicklung J/B4 fortgeführt. Eine Fokussierung der Verwaltung auf die Querschnittsaufgaben innerhalb des Jugendamts einerseits und eine konsequente bürgerorientierte Ausrichtung der Wirtschaftlichen Hilfen auf die Familien und Bedarfsträger andererseits wird durch diese organisatorische Weiterentwicklung erreicht. Begleitet wurden diese großen strukturellen Anpassungen durch eine aufgabenorientierte Bündelung von Einzelaufgaben im Stab der Dienststellenleitung (DLZ Kita-Ausbau, Team Innenrevision).

Abschließender Prozessschritt ist der Aufbau eines neuen Bereichs J/B5 – Bürgerdienstleistungen. Dieser bündelt im Kern die Bürgerdienstleistungen (Unterhaltsvorschuss, Kita- Beitragsübernahme, BAföG) zu einem gemeinsamen Aufgabenbereich. Mit einer zukunftsfähigen Aufbauorganisation soll den sich stetig neu ergebenden fachlichen Herausforderungen Rechnung getragen und eine optimierte Kunden- bzw. Serviceorientierung erreicht werden.

Das Aufgabengebiet des Bereichs Bürgerdienstleistungen umfasst dabei auch die Entwicklung, den Aufbau, die Steuerung, die Organisation und Koordination des Eingangs- und Ausgangsmanagements von Kunden, Post, Mail Telefon etc. übergreifend für das Jugendamt. Ergänzend wird die Sicherstellung und Steuerung des Betriebs des zukünftigen Bürgerbereichs im neuen Sozialrathaus (The Q) mit den notwendigen Servicedienstleistungen und ein umfassendes Qualitätsmanagement sowie ein Kunden- und Beschwerdemanagement dort verantwortet.

Zentraler Bestandteil der neuen Aufgabenstruktur ist die Überführung der Sachgebiete Unterhaltsvorschuss, Übernahme von Gebühren für Kindertagesstätten und Tagespflege (bisher J/B4-5) sowie des

Amts für Ausbildungsförderung/BAföG (bisher J/B4-6) mit dem Fokus Bürger- und Serviceorientierung sowie Organisations- und Prozessoptimierung J in einen neuen, eigenständigen Bereich. Das Besetzungsverfahren der neuen Bereichsleitungsstelle ist fast abgeschlossen und die Stelle wird noch im 1. Quartal 2024 besetzt werden.

Die zukünftige Organisationsstruktur des Jugendamtes umfasst nun neben den bisher vier Bereichen einen neuen fünften Bereich. Der neue Bereich J/B5 Bürgerdienstleistungen gliedert sich in drei Abteilungen – J/B5-1 Unterhaltsvorschuss, J/B5-2 Übernahme von Kita-Gebühren und J/B5-3 Amt für Ausbildungsförderung/BAföG (siehe Organigramm neu – Anlage 2).