







Stadtteilhäuser / Bürgerbüros

kompetent - bürgernah - online

Ausgangs- und Beschlusslage

Ziele der Beschlusslage aus 2014 bisher nicht umgesetzt

-  1997: Neuorganisation der Stadtteilbüros
-  2013: Schließung Stadtteilbüro Travemünde
-  2014: Beschluss zur Neuorganisation des Bürgerservice*
-  2015: Schließung/Zusammenlegung der Stadtteilbüros
Kücknitz, Moisling, St. Gertrud und St. Lorenz

***Letzte Beschlusslage zur Organisationsänderung vom 27.11.2014:**

Die Laufende Nummer 3.29 der „Maßnahmen Konsolidierungskonzept 2015“, Anlage 6 zur Haushaltsatzung wird umgesetzt, nachdem die Verwaltung den OnlineService optimiert sowie alternative Anlaufstellen für den Bürgerservice in bestehenden Einrichtungen in den Stadtteilen errichtet hat.

Aktuelle Situation

Weder durch Nachbesserungen, noch durch neuen technischen Einsatz allein zu lösen

- Identitätsverlust in den Stadtteilen – Menschen fühlen sich abgehängt
- Lange, unzumutbare Wartezeiten
- Technische Neuerungen erfüllen keine aktuellen Servicestandards
- Dienstleistungsangebot entsprechen nicht den Anforderungen
- Schlechtes Image sorgt für Ablehnung und Vertrauensverlust
- Organisatorischer „Tunnelblick“ verstärkt Image- und Organisationsprobleme
- Erhöhtes Aggressionspotenzial
- Überbeanspruchung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter / gesundheitliche Folgen
- Hohe Personalfuktuation / Demotivation

Ziele für eine Neuausrichtung des Bürgerservice

Organisationsentscheidungen an Zielen orientiert

- **Stadtteilorientierung:** Stadtteile und ihre örtlichen Besonderheiten stehen im Mittelpunkt des kommunalen, fachbereichsübergreifenden Bürgerservice.
- **Kundenorientierung:** Prozesse und Abläufe werden vom Kunden aus gedacht. Kontakt zur Verwaltung kann persönlich, postalisch oder online erfolgen.
- **Einfache Sprache:** Anträge, Formulare und Bescheide müssen einfach, verständlich formuliert und intuitiv gestaltet werden. Weniger Behördensprache, mehr Klartext.
- **Serviceorientierung:** Kunden haben das Recht auf gute Dienstleistungen und reibungslose Abläufe. Neben einer schnellen Reaktion können Sorgfalt und Qualität in der Sache und Respekt im Umgang miteinander erwartet werden.

Stadtteilhäuser & Bürgerbüros

Regionale Dienstleistungszentren für bürgernahen, umfassenden Service

Bürgerbüro

In **zwei** Bürgerbüros können zukünftig Informationen, Formulare und Anträge zu allen Dienstleistungen von Verwaltung und städtischen Gesellschaften abgefragt werden.

Anträge und Formulare für alle städtischen Bereiche können hier auch zur weiteren Bearbeitung eingereicht werden.

Die direkte Sachbearbeitung umfasst die bisherigen Aufgaben der Stadtteilbüros (An-, Ab- und Ummeldungen, Meldebescheinigungen, Beglaubigungen, Führungszeugnisse, Personalausweise, Reisepässe usw.) und Zulassung zum Straßenverkehr / Führerscheinstelle.

Stadtteilhäuser

An **drei** weiteren Standorten entstehen in den Stadtteilen die neuen Stadtteilhäuser.

Stadtteilhäuser sind offene Häuser, die städtische Dienstleistungen in den Stadtteilen bündeln, die über die Verwaltungssachbearbeitung hinaus gehen. Sie bieten Quartiersangebote wie Nachbarschaftsarbeit, Sozialberatung, Bildungsangebote und ermöglichen zudem den dezentralen Zugang zu allen Verwaltungsdienstleistungen.

Anträge und Formulare für alle städtischen Bereiche können auch hier zur weiteren Bearbeitung eingereicht oder Informationen und Formulare abgefragt werden.

Zu festen Servicezeiten werden die Dienstleistungen der Meldebehörde angeboten.

Um flexibel auf unterschiedliche Kundenbedürfnisse und -nachfragen reagieren zu können, werden zwei neue Anlaufstellen der Verwaltung an fünf Standorten eingeführt.

Rahmenbedingungen für Bürgerbüros

Modernes Erscheinungsbild und ganzheitlicher Service

Bürgerbüro

- Zwei Standorte: Innenstadt (z.B. König-Passage) und Meesenring
- Das Raum- und Flächenkonzept ist ein offenes Kundenzentrum
- Gliederung des Kundenzentrums in drei Bereiche: 1. Lounge-/Wartebereich mit Online-SB-Zone, 2. Begrüßung- und Schnellinfoservice, 3. Sachbearbeitung-/umfassende Beratung
- Deutliche Steigerung der Aufenthaltsqualität für Kunden und Mitarbeiter
- Begrüßungs- und Schnellservice in der Innenstadt auch am Samstag
- Im Bürgerbüro arbeiten Stadtverwaltung und städtische Betriebe (wie z.B. Stadtwerke/Stadtverkehr) im Schnellinfoservice gemeinsam.



Rahmenbedingungen für Stadtteilhäuser

Das kleine Stadtteil-Rathaus als offenes Bürgerzentrum

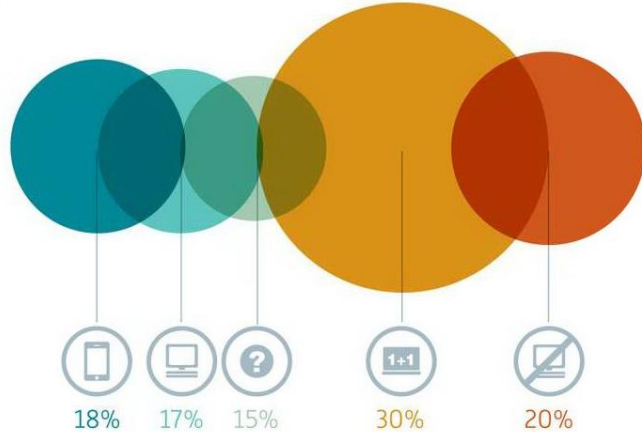
Stadtteil-
häuser

- Drei Standorte: Moising/Buntekuh, St. Lorenz, nördlich der Trave (Kücknitz/Travemünde)
- Exakte Standortfestlegung im offenen Prozess mit Bürgern und Mitarbeitern
- Gliederung des Stadtteilhauses modular nach Bedarf im Stadtteil:
Multifunktionsbüro für Beratungs- und Verwaltungsangebote (z.B. Meldewesen/
Bürgerkoffer, Schuldnerberatung usw.), Familien- und Sozialberatung, Gastronomie,
Freizeittreff, Stadtteil-Bibliothek, Versammlungsraum
- Integration von z.B. aktuell angemieteten Anlaufstellen der Stadtverwaltung
- Zusammenarbeit mit einer stadtweiten, städtischen Ehrenamtskoordinierung



Neuausrichtung des Bürgerservice

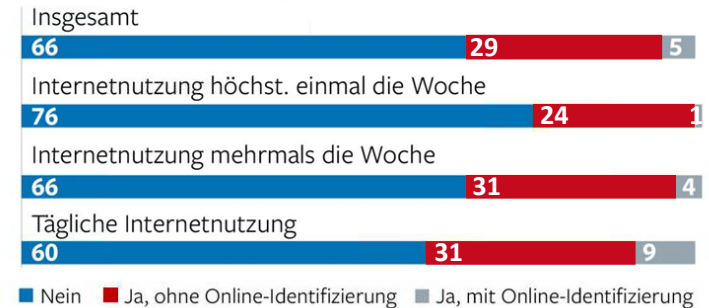
Zahlen und Daten



Mobile Government-Pragmatiker (18 Prozent), E-Government-Pragmatiker (17 Prozent), E-Government-Skeptiker (15 Prozent), E-Government-Unkundige (30 Prozent) und E-Government-Desinteressierte (20 Prozent). Quelle: eGovernmentMONITOR 2016

AUSWEISWESEN

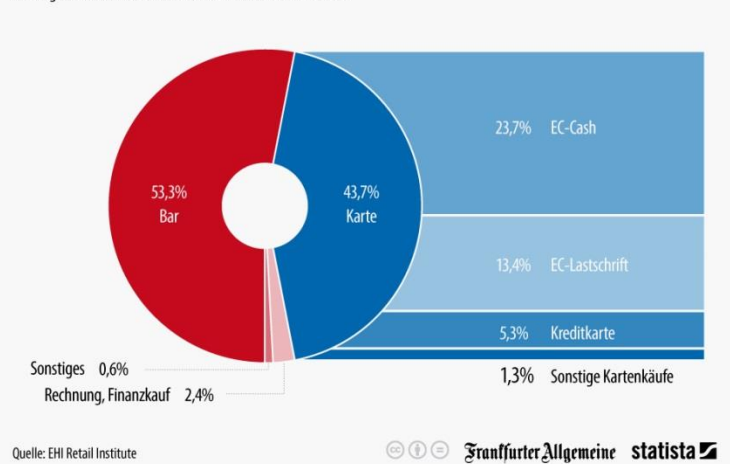
Nutzen Sie den neuen Personalausweis – und wenn ja, wofür? Antworten in Prozent, gerundet



QUELLE: GfK, EIGENE BERECHNUNGEN

Mehr als die Hälfte zahlt bar

Zahlungsarten im stationären Einzelhandel in Deutschland 2014

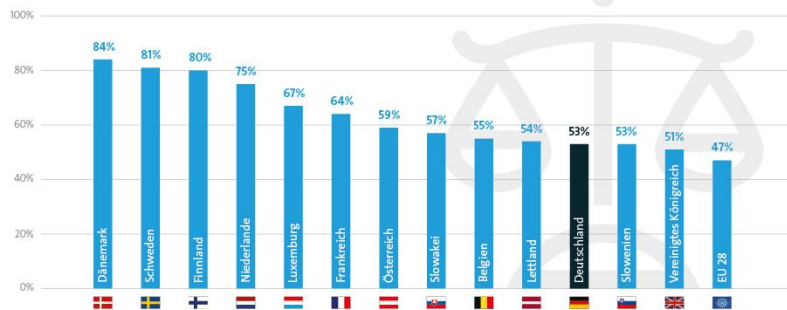


Quelle: EHI Retail Institute

Frankfurter Allgemeine statista

E-Government-Nutzung: Deutschland belegt Platz 11

Nutzung durch Privatpersonen 2014



Basis: Personen im Alter von 16 bis 74 Jahren, die das Internet in den letzten 12 Monaten zur Interaktion mit Behörden genutzt haben (z. B. Einholung von Auskünften, Beschaffung von Formularen, Rücksendung ausgefüllter Formulare). Quelle: Eurostat (Stand: 05/2015)

bitkom

Neuausrichtung des Bürgerservice

Verwaltungsübergreifende Qualitätsstandards

- Bürgerservice ist bürgernah, persönlich und online möglich
- Einheitlicher Außenauftritt der Verwaltung als DER Service-Partner für Bürger
- Einheitliches, elektronisches Formularwesen (Nutzung durch Bürger und Mitarbeiter)
- Elektronische Zahlungssysteme (EC-Zahlung, online-Zahlung) einführen
- Die ganze Stadt in einer App – App der Stadtwerke wird zur LÜBECKApp inkl. städtischer Dienstleistungen
- Einheitliches Online-Rathaus verwaltungsübergreifend / Überarbeitung luebeck.de
- Einführung eines Online-Anliegenportals, das von Bürgern und Mitarbeitern genutzt wird
- Einführung von Kunden-Infos für einzelne Dienstleistungen (kurz, knapp, präzise)

Mängelmelder Bonn

Informieren Sie uns über Ihr Anliegen - wir kümmern uns darum!

Anliegen melden

Status verfolgen



Wilde Müllkippe, Spe...



Wilde Müllkippe, Spe...



Was kann ich hier machen?

Aus diesen Kategorien können Sie jeweils ein konkretes Leistungsangebot der Stadtverwaltung Bonn auswählen und einen einzelnen Beitrag an uns senden.

Möchten Sie einen allgemeinen Vorschlag oder einen anderen sonstigen Hinweis einbringen, so wenden Sie sich bitte direkt an unsere Fachbereiche. Die Kontaktinformationen finden Sie in der Rubrik Bürgerservice A-Z

Anzeigen oder Beschwerden

Desktop anzeigen

Beispiel: <https://anliegen.bonn.de>

Die nächsten Schritte

Kurzfristige Entlastung, mittelfristig echte Lösungen

Kurzfristige Maßnahmen

- Öffnung Stb. Kücknitz und Moising
- Überprüfung der Personalbemessung
- Vertretung Meldewesen/Zulassungsstelle
- Zulassung von mehr als 5 Fahrzeugen nur mit Termin (Händlerzulassung)

Mittelfristige Maßnahmen

- Beteiligung / Standortfestlegung
- Konzepterstellung / Feinplanung
- Umsetzung neuer Bürgerservice mit Bürgerbüros und Statteilhäusern