



MITTEILUNGSVORLAGE

Federführung:
FB Bürgerdienste

VORL.NR. 440/18

Sachbearbeitung:
Schindler, Jürgen

Datum:
09.11.2018

Beratungsfolge

Ausschuss für Bildung, Sport und Soziales

Sitzungsdatum

28.11.2018

Sitzungsart

ÖFFENTLICH

Betreff: Bericht Fachbereich Bürgerdienste 2018

Bezug SEK:

Bezug: Vorlage 451/16

Anlagen: Anlage Fragebogen Bürgerbüro Stadtmitte

Mitteilung:

Der Bericht des Fachbereichs Bürgerdienste 2018 setzt sich aus der Kundenbefragung, dem statistischen Teil, eines Rückblicks und einer Vorschau zusammen.

Kundenbefragung und Statistik

Erstmals wurde die Kundenzufriedenheit mit den Dienstleistungen des gesamten Fachbereichs Bürgerdienste im März 2013 für den Haushaltsplan 2014 erhoben. Seither erfolgte einmal jährlich für die Dauer eines Monats die Befragung der Besucher zur Kennzahlenermittlung und der Qualitätsorientierung. Unabhängig davon fand ganzjährig als Beschwerdemanagements eine allgemeine Abfrage der Zufriedenheit statt. Die Ergebnisse wurden manuell ausgewertet.

Seit März 2018 erfolgt die Befragung der Besucherinnen und Besucher ganzjährig. Die Fragebögen werden in Papierform ausgegeben, die Auswertung erfolgt automatisiert digital und wird quartalsweise in KSIS übernommen.

Insgesamt wurden 2018 bis zum Ende des 3. Quartals ca. 1.000 Fragebögen abgegeben und ausgewertet. Die Bewertungen wurden in Schulnoten von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend) vergeben.

Die Gesamtzufriedenheit mit allen Themen und Abteilungen liegt bei 1,66 und entspricht somit im Wesentlichen dem letzten vergleichbaren Ergebnis 2016 (1,69). Sie setzt sich zusammen aus

- Öffnungszeiten: 1,9
- Wartezeit vor Ort: 1,4

- Erreichbarkeit per Mail: 1,4
- Telefonische Erreichbarkeit: 1,9
- Beratung: 1,3
- Freundlichkeit der Mitarbeitenden: 1,2
- Verständlichkeit der Formulare: 1,7
- Wegweiser zu den Räumlichkeiten: 1,9
- Atmosphäre in den Räumlichkeiten: 2,2

Wie in den Jahren zuvor wurden die Themen Freundlichkeit der Mitarbeitenden mit einem Durchschnittswert von 1,2 und die Beratung mit 1,3 am Besten bewertet.

Bei der Abfrage der Wartezeit vor Ort gaben 86% der Befragten an, bis zu 10 Minuten gewartet zu haben. 12% warteten zwischen 11 und 20 Minuten. Lediglich 2% gaben an, länger als 20 Minuten gewartet zu haben. Die Besucher bewerteten die Wartezeiten vor Ort mit dem Durchschnittswert 1,4 um 0,2 Punkte positiver als vor 2 Jahren.

Auf einen Termin warteten 51% der Befragten bis zu einer Woche, 21% bis zu zwei Wochen und 28% mehr als zwei Wochen.

Um 0,1 Punkte negativer als 2016 beurteilen die Besucher die Atmosphäre in den Räumlichkeiten. Auch die Wegweisung zu den Räumlichkeiten wurde mit 0,1 Punkten schlechter bewertet, obwohl 2017 die Ausländerbehörde und 2018 das Bürgerbüro je einen ServicePoint an zentraler Stelle einrichteten und weitere Optimierungen hierzu vorgenommen wurden.

Das differenzierte Ergebnis der Kundenbefragung und die Statistik bis zum 3. Quartal 2018 mit den genauen Werten je Abteilung und Quartal ist online zu finden auf der städtischen Homepage im Bereich „Stadt & Bürger“ unter „Statistik & Einwohnerzahlen“ oder direkt unter dem Link

https://ksis.ludwigsburg.de/SASVisualAnalyticsViewer/VisualAnalyticsViewer_guest.jsp?reportPath=%2FKSIS%2FStatistik%20und%20Indikatoren%2F&reportName=FB%2033.

Ergänzend hierzu ist die Auswertung in der Anlage beigefügt.

Rückblick

Im März 2018 wurde der ServiceRoboter **L2B2** unter großem Medieninteresse öffentlich vorgestellt und begrüßt seitdem die Besucher im Eingangsbereich des Bürgerbüros. Durch Berühren des Bildschirms erfahren die Besucher, welche Leistungen die jeweiligen Abteilungen anbieten, wo sich diese befinden und weist den Weg dorthin. L2B2 hat gemeinsam mit Innenminister Strobl die Preise des Wettbewerbs „Digitale Zukunftskommune@bw“ des Innenministeriums Baden-Württemberg verliehen, war auf der CEBIT in Hannover zu Gast und bei der Zukunftskonferenz 2018 der Stadt Ludwigsburg präsent. Im kommenden Jahr wird L2B2 mit türkisch eine weitere Sprache sprechen, mit WLAN ausgestattet sein und eine Bildschirmtastatur erhalten. Dadurch können z.B. direkt Termine vereinbart werden, die Kundenbefragungen erfolgen und Informationen über den Fachbereich und der Stadt Ludwigsburg hinaus angeboten werden.

Seit Februar 2018 arbeitet die Ausländerbehörde ausschließlich mit der **elektronischen Akte**. Die Ausländerbehörde Ludwigsburg ist die erste Behörde im Landesteil Württemberg die im ausländerrechtlichen Bereich auf digitale Aktenführung umgestellt hat. Am 11. November 2017 erfolgte die Ausschreibung zum Scannen der analogen Akten. Bereits 4 Monate später waren alle organisatorischen Abläufe so strukturiert, dass seit dem 12. März 2018 die Sachbearbeitung komplett digital erfolgt. An Kosten waren ca. 190.000,00 Euro veranschlagt. Tatsächlich abgerufen wurden 141.000,00 Euro, da sich im Vergabeverfahren ein günstigeres Angebot ergab. Für das Fachverfahren und an Support fallen jährlich ca. 10.000,00 Euro an. Zwischenzeitlich haben sich die Städte Sindelfingen und Ditzingen über die Umstellung informiert.

Im Standesamt wurde ebenfalls im Laufe des Jahres 2018 die **elektronische Sammelakte** eingeführt. Im Vergleich zur digitalen Ausländerakte führt das Standesamt auf Grund rechtlicher Vorschriften die Papierakten weiterhin parallel.

Gemeinsam mit der Ausländerbehörde besetzte das **Bürgerbüro** zu Beginn des Jahres mit einer oder einem Mitarbeitenden den **ServicePoint** für kurze Auskünfte und entlastet somit den Schalterbereich. Diese Maßnahme trug unter anderem dazu bei, dass sich die durchschnittlichen Wartezeiten im Bürgerbüro seit Jahresbeginn auf ca. 9 Minuten eingependelt haben.

Der **ServicePoint** der **Ausländerbehörde** ist seit Anfang Mai im Bereich der Ausländerbehörde untergebracht, da sich dort diese Möglichkeit durch eine räumliche Variante ergab. Die Enge im gemeinsamen ServicePoint erschwerte ein effizientes Arbeiten, da grundsätzlich nur je ein Anliegen pro Besucher entweder des Bürgerbüros oder der Ausländerbehörde behandelt werden konnte.

Das **Selbstbedienungsterminal** zur Abgabe der biometrischen Daten wurde 2016 zur Antragstellung für deutsche Ausweisdokumente eingerichtet. Nunmehr nutzen ca. 20 % diesen Service. Seit September 2018 kann das Terminal auch zur Erfassung der biometrischen Daten für den **elektronischen Aufenthaltstitel** genutzt werden. Die Städte Sindelfingen, Stuttgart, Vaihingen Enz, Ditzingen, das Landratsamt Main-Tauber und das Bundesamt für Justiz Bonn haben sich 2018 über unser Selbstbedienungsterminal informiert.

Erstmals wurde den Studierenden mit Beginn des Sommersemesters 2018 direkt die Möglichkeit geboten sich beim **mobilen Bürgerbüro** vor Ort bei der Evangelischen Hochschule und der Pädagogischen Hochschule anzumelden. Zum Wintersemester 2018/2019 kam ergänzend die Hochschule für Verwaltung und Finanzen hinzu. Zum Hochschultag der Pädagogischen Hochschule wurden die Studierenden im Namen der Stadt vom Fachbereichsleiter der Bürgerdienste und

Vertretern von Tourismus und Events begrüßt. Die Begrüßung der Studierenden der Filmakademie erfolgte ausschließlich durch den Fachbereichsleiter der Bürgerdienste.

Die **Bewohnerparkausweise** können seit 2012 online beantragt werden. Dennoch nutzen nur ca. 5 % diese Möglichkeit. Um die digitale Beantragung effizienter zu gestalten wurde 2018 ein elektronisches Bezahlverfahren eingerichtet. Bei jeder Vorortantragstellung im Bürgerbüro, im Internet und in den sozialen Medien wird auf die Onlinebeantragung hingewiesen.

Seit diesem Jahr sind die statistischen Daten und die quartalsweisen Ergebnisse der Kundenbefragung **online über KSIS** und **die Internetseite** der Stadt Ludwigsburg abrufbar.

Bei den Bürgerdiensten wurde eine Expertengruppe zur **Identitätsfeststellung** und der Erkennung von ge- und verfälschten **Dokumenten** und **Urkunden** gebildet (**IDU**). Je eine Mitarbeiterin aus den Abteilungen Bürgerbüro, Standesamt und Ausländerbehörde werden extern durch Spezialisten der Kriminalpolizei zwei- bis dreimal im Jahr geschult, um Fälschungen einfacher erkennen und Identitäten zuzuordnen zu können. Die Abteilungen wurden hierzu auch mit der entsprechenden Technik ausgestattet.

Die Mitarbeitenden des Bürgerbüros nahmen als Pilot an einem Seminar zur Erkennung von **Analphabetismus** bei der Volkshochschule Ludwigsburg teil und wurden in Methoden geschult inwiefern die Betroffenen behutsam auf entsprechende Schulungen hingewiesen werden können.

Darüber hinaus gab es im gesamten Bereich der Bürgerdienste verschiedenste **rechtliche Änderungen**. Stellvertretend für die Vielzahl sei hier die familienrechtliche Zuordnung beim Ehe- und Geburtenregister und die Wahlmöglichkeit der Reihenfolge der Vornamen ab dem 01. November 2018 erwähnt. In den wenigsten Fällen führen gesetzliche Änderungen zu einer Verminderung des zeitlichen Aufwands.

Ausblick

Bereits heute beschäftigen sich die Bürgerdienste mit den Vorbereitungsarbeiten zur Durchführung der Kommunalwahlen, der Europa- und Oberbürgermeisterwahl.

Weitere Themen sind die Abschlussarbeiten zum Ausgabeterminal von Personalausweisen, das Projekt Studierende Willkommen, die weitere Digitalisierung, Erhöhung der Quote der Besucher, die mit Termin vorsprechen und die Optimierung der räumlichen Unterbringung.



LUDWIGSBURG

NOTIZEN