



Dresden.  
DIESCHÖNE

# Berichterstattung Abt. Bürgerservice

Berichterstattung Abt. Bürgerservice I  
Landeshauptstadt Dresden | Bürgeramt | 19.  
September 2022

# Ist-Zustand

- mangelhafte telefonische Erreichbarkeit
- Bearbeitungsverzug bei Emailanfragen
- Terminwartezeiten regulär derzeit 12 Wochen
- Terminwartezeiten eilige Fälle 48 Stunden
- Terminwartezeiten für Hausbesuche derzeit 16 Wochen

# Dienstleistungen

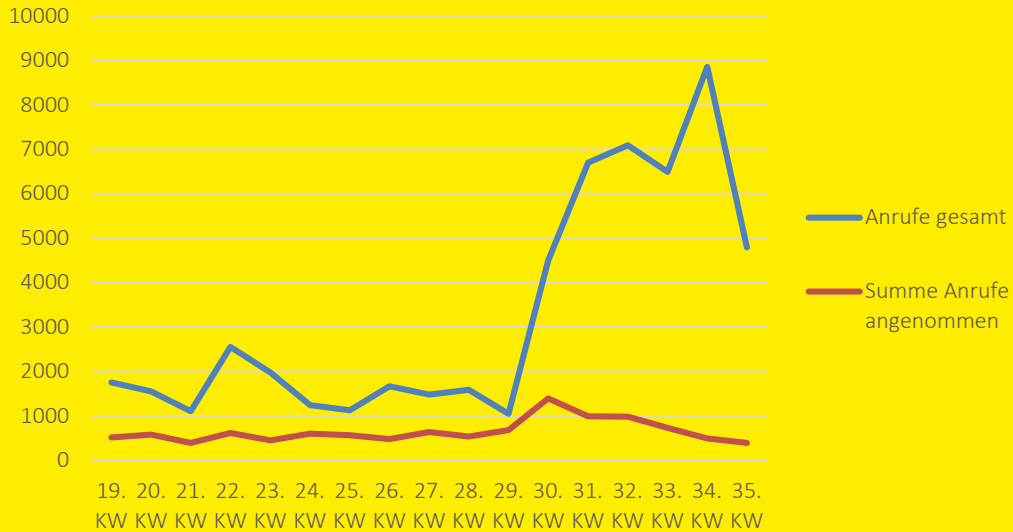
	2011	Vergleichsjahr 2019*
Personaldokumente	89.471	76.539 (Zyklusumtausch 2020 → 2022)
Meldevorgänge	100.026	119.378
Führungszeugnisse/ Auszug aus dem Gewerbezentralregister	23.789	28.490
Meldebescheinigungen	10.488	10.463
Beglaubigungen	21.242	23.137
Soziales	26.588	18.684 ( 2022: Minimalangebot)

\*2022 Softwareproblematik, 2020/2021 aufgrund von Coroneinschränkung nicht aussagekräftig und vergleichbar

# Anstieg der Bearbeitungszeit

- Gesetzesänderung 2021: Herabsetzen der Gültigkeit 6 Jahren auf 1 Jahr beim Kinderreisepass → höhere Fallzahlen
- Erhöhung der Bearbeitungszeit durch Gesetzesanpassung bei Anmeldungen von 10 min auf 20 min (Auslesen Chip, Abforderung Vorausgefüllter Meldeschein, Prüfung Staatsangehörigkeit, Sorgerecht und Familienstand, insbesondere bei Auslandsbeteiligung)
- Sprachbarrieren
- Erhöhung Bearbeitungszeit bei Personaldokumente durch Gesetzesanpassung von 10 min auf 20 min (Aufnahme Fingerabdruck, Prüfung Staatsangehörigkeit, digitale Unterschrift, ggf. Hilfestellung bei digitaler Lichtbilderstellung)
- Erhöhung der Klärungsfälle mit anderen Ämtern (Jugendamt, EB Kita, Ausländerbehörde, Standesamt, Sozialamt usw.) aufgrund Flüchtlingsproblematik

# Erprobung Callcenter



- Schaltung aller Servicenummern der Bürgerbüros auf das Callcenter in 30. KW zur Entlastung der Mitarbeiter
- Personal Callcenter sechs Mitarbeiter
- Anrufgründe: 60 % Terminvereinbarung und 40 % Auskünfte
- Zahlen beinhalten Mehrfachanrufe aufgrund Nichterreichbarkeit

# Personalsituation

- lt. Stellenplan derzeit 86 VZÄ (SOLL) – 84,99 VZÄ (IST)
- 25 % (21,24 VZÄ) aufgrund von Krankheit, FZA, Urlaub, Abordnung oder „Kind krank“ nicht anwesend – **63,74 VZÄ**
- regelmäßig Abordnungen Coronapandemie, Wahlen und Bürgerentscheid
- Stellenmehrbedarf für 2021/2022 (25,86 VZÄ) abgelehnt
- Stellenmehrbedarf für 2023/2024 (24 VZÄ) voraussichtlich 4 VZÄ anerkannt

# Ziel

- Erreichbarkeit erhöhen
- Aufbau städtisches Callcenter D115 (analog Leipzig)
- reguläre Termine innerhalb von zwei Wochen
- kurze Wartezeiten – „kurze Wege“
- Digitalisierung von Leistungen der Bürgerbüros
- Wiederherstellung Dienstleistungsspektrum (z.B. Soziales)

# Erfolgte Maßnahmen

- 2020 Einführung bargeldloser Zahlungsverkehr – Schaffung von Terminkapazitäten (Wegfall Kassenservice)
- 2021 Möglichkeit zur Beantragung von Meldebescheinigung und Führungszeugnisse per Mail
- Mai 2022 Schaffung externes Callcenter SachsenEnergie
- Aug. 2022 Anschaffung einer Dokumentenausgabebox
- Sept. 2022 Ermöglichen von Laufkundschaft zur Abholung von Dokumenten Dienstag 15:30 – 17:00 Uhr und Freitag 9:00-11:00 Uhr
- Freigabe weiterer Termine durch Prozessoptimierung Laufkundschaft (Viertel- und Dreivierteltermine)
- Nov. 2022 „Laufkundschaftsdienstag“



# Dokumentenausgabebox (DAB)

- Aufbau im Bürgerbüro Altstadt im August 2022
- Start Abholung im September 2022
- die Box verfügt über 304 Ausgabefächer
- Ablagezeitraum höchstens zehn Tage, nach fünf Tagen erfolgt Erinnerungs-SMS
- nach erfolgreicher Pilotphase sind für den Haushalt 2023/2024 weitere Anschaffungen geplant
- Standorte werden auch außerhalb der Verwaltung wie z.B. in Einkaufszentren geprüft

# Städtisches Callcenter D115

Zeitplan:

- Test externes Callcenter befristet bis Ende November 2022
- Test internes Callcenter mit eigenen Mitarbeitern während der Schließung BB Plauen
- Kontaktaufnahme mit Staatskanzlei zwecks Betreuung D115
- Hospitation im Callcenter Leipzig
- Sichtung Wirtschaftlichkeitsbetrachtung anderer Städte über das Gremium des Deutschen Städtetages
- Erarbeitung einer Vorlage bis Oktober 2022

# Projekt „ID-IDEAL“

## Ziel:

Entwicklung einer voll digitalisierten Ummeldung mittels Smartphone

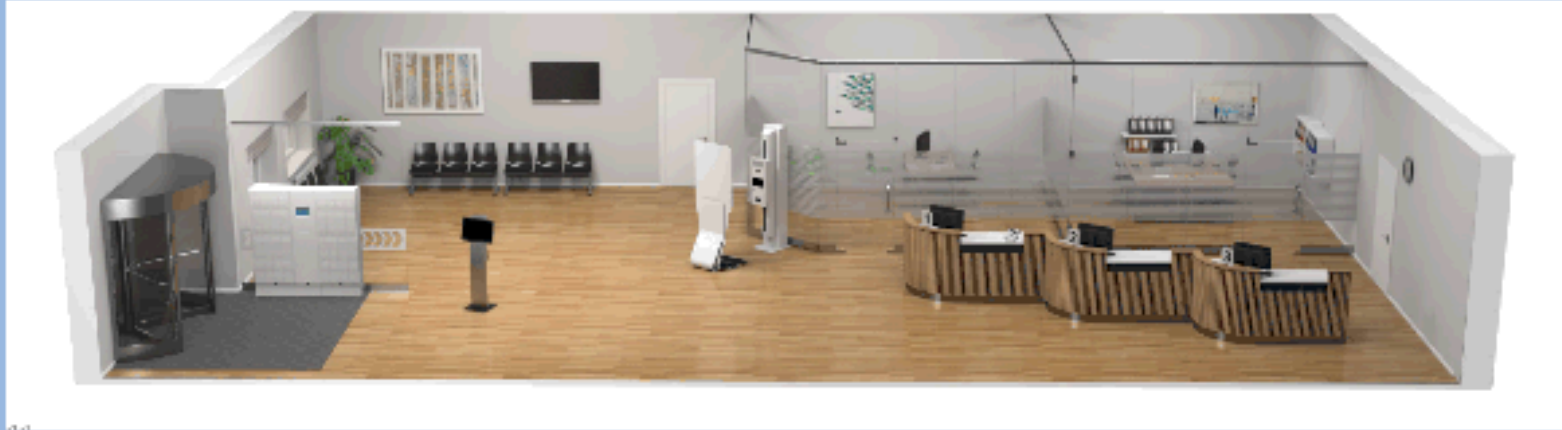
## Zeitplan:

- Anlaufberatung mit EBIT und Beteiligten
- Projektanmeldung Ministerium
- Projektstart
- Entwicklung
- Testphase

\*Change of residence and ID-Card Apply

Berichterstattung Abt. Bürgerservice | Landeshauptstadt Dresden | Bürgeramt | 19. September 2022

# Digitales Bürgerbüro



- ✓ Technische Ausstattung
- ✓ Räumliche Verortung (Ferdinandplatz 1 geplant)

# Projekt SmartCity „CoRICA\*“

## Ziel:

Entwicklung eines vollautomatisierten Terminals, welcher Meldevorgänge und die Beantragung von Dokumenten größtenteils digital erledigt

## Zeitplan:

- Anlaufberatung mit EBIT und Firma
- Projektanmeldung Ministerium
- Projektstart

\*Change of residence and ID-Card Apply



Dresden.  
Dresdner

Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit