

----- *Ausgangslage* -----

Zugangs- und Lösungsebenen

2. Lösungsebene:
Unterschiedliche Organisationsmodelle,
 je nach Nachfrage- und Erwartungshaltung

Ämter- oder Fachbereichsorganisation:
Leistungen, die sich durch eine hohe Individualität auszeichnen.

Lebenslagenorganisation:
Bedarfsorientierte Leistungen und/oder Leistungsbündel, die
 • von vielen Nachfragern gleichartig aber seltener (z.B. Personalausweis) oder
 • von wenigen Nachfragern gleichartig und häufig (z.B. Liegenschaftsauskunft)
nachgefragt werden (= hohe Fallzahlen).

1. Lösungsebene:
 Portalbereiche

Allgemeine und orientierende Auskünfte, über Sachverhalte und Leistungen, die Leistungsvoraussetzungen, die zuständige Stelle und deren Erreichbarkeit. Fallunabhängige Serviceleistungen.

Zugangsebenen

Elektronischer Zugang

Telefonischer Zugang

Persönlicher Zugang

Bürger/Kunde

Persönlicher Zugang: Ist - Situation

2. Lösungsebene:
Unterschiedliche Organisationsmodelle, je nach Nachfrage- und Erwartungshaltung

Fachämter/Fachbereich

Kundenbüros
• Kinder- und Jugendbüro
• Seniorenberatung/Pflegeberatung/Wohnberatung
• Zentralstelle Wohnraumvermittlung
• Teil der „Bürgerberatung“

Bürgerämter
• Zentrales Bürgeramt
• 5 Bürgerämter in den Bezirken

1. Lösungsebene:
Portalbereiche

- ! -
ca. 30 Gebäude ohne Info- oder Pförtnerbereiche

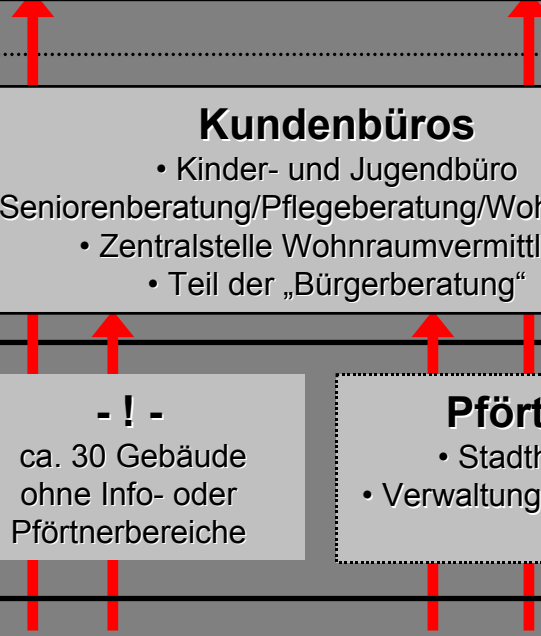
Pförtner
• Stadthaus I
• Verwaltungshochhaus

Info-Bereiche
• Zentrales Bürgeramt
• Teil der „Bürgerberatung“

Zugangsebenen

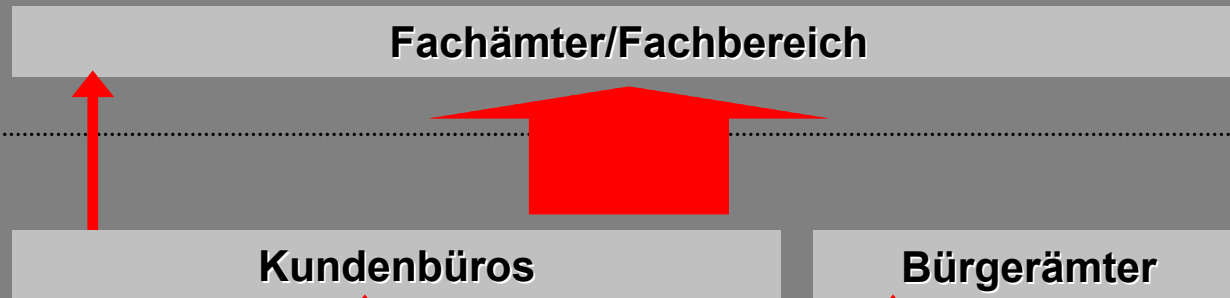
Persönlicher Zugang

Bürger/Kunde

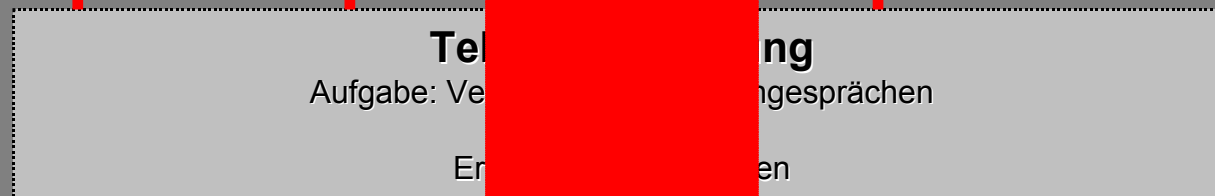


Telefonischer Zugang: Ist - Situation

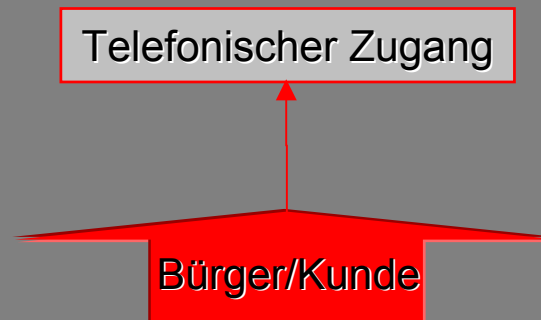
2. Lösungsebene:
Unterschiedliche Organisationsmodelle, je nach Nachfrage- und Erwartungshaltung



1. Lösungsebene:
Portalbereiche



Zugangsebenen



Elektronischer Zugang: Ist - Situation

2. Lösungsebene:
Unterschiedliche Organisationsmodelle, je nach Nachfrage- und Erwartungshaltung

1. Lösungsebene:
Portalbereiche

www.hagen.de
Stadt-Portal mit Informationen über Stadt und Verwaltung

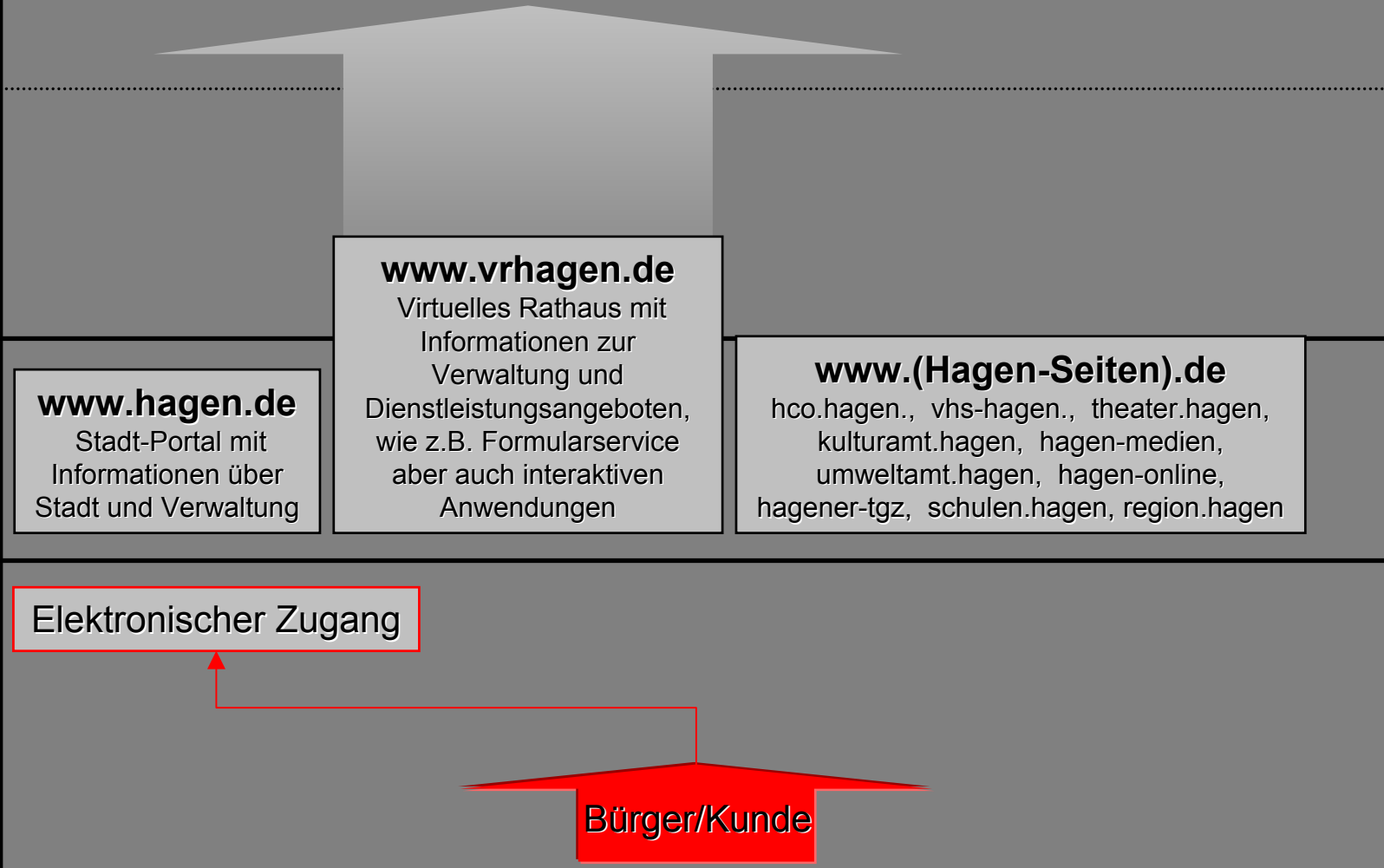
www.vrhagen.de
Virtuelles Rathaus mit Informationen zur Verwaltung und Dienstleistungsangeboten, wie z.B. Formularservice aber auch interaktiven Anwendungen

www.(Hagen-Seiten).de
hco.hagen., vhs-hagen., theater.hagen, kulturamt.hagen, hagen-medien, umweltamt.hagen, hagen-online, hagener-tgz, schulen.hagen, region.hagen

Zugangsebenen

Elektronischer Zugang

Bürger/Kunde



Hauptproblemfelder

- *Die Organisation von Verwaltungsportalen existiert nur in wenigen Ansätzen*
- *Die Fachkräfte in den Leistungsbereichen werden mit „einfachen“, Routinefragen befasst, was deren Arbeitskraft unwirtschaftlich bindet*
- *Die Wartezeiten in allen Bereichen verlängern sich durch persönliche und telefonische Ratsuchende, die lediglich Routinefragen haben*
- *Die telefonische Erreichbarkeit der Verwaltung ist inakzeptabel*
- *Aufgabenbündelungen zur wirtschaftlicheren, kundenfreundlicheren und bedarfsgerechten Aufgabenerledigung sind bisher nicht systematisch untersucht worden*
- *Der INTERNET-Auftritt zeichnet sich partiell durch fehlende Koordination, eine redundante und unwirtschaftliche Datenhaltung, sowie u.U. fehlende Aktualität aus. Darüber hinaus gibt es kein einheitliches Erscheinungsbild.*

--- Vorschläge zur Verbesserung ---

Persönlicher Zugang

2. Lösungsebene:
Unterschiedliche Organisationsmodelle, je nach Nachfrage- und Erwartungshaltung

**Fachämter/
Fachbereiche**

**Bürger-
ämter**

**Kunden-
büros**

1. Lösungsebene:
Portalbereiche

Abschließende Bearbeitung

**Info-Bereiche
„Neue Rathäuser“**

Zugangsebenen

Elektronischer Zugang

Telefonischer Zugang

Persönlicher Zugang

Bürger/Kunde



Persönlicher Zugang

2. Lösungsebene:
Unterschiedliche Organisationsmodelle, je nach Nachfrage- und Erwartungshaltung

**Fachämter/
Fachbereiche**

**Bürger-
ämter**

**Kunden-
büros**

1. Lösungsebene:
Portalbereiche

Abschließende Beratung oder zielgerichtete Weiterleitung

**Info-Bereiche
„Neue Rathäuser“**

Zugangsebenen

Elektronischer Zugang

Telefonischer Zugang

Persönlicher Zugang

Bürger/Kunde



Telefonischer Zugang

1. Schritt

2. Lösungsebene:
Unterschiedliche
Organisations-
modelle,
je nach Nachfrage-
und Erwartungs-
haltung

Fachämter/
Fachbereiche

Verfahrensregeln zur
besseren Erreichbarkeit

Bürger-
ämter

Kunden-
büros

1. Lösungsebene:
Portalbereiche

Abschließende Beratung
Call-Center
Wissensdatenbank

Telefon-
vermittlung

Info-Bereiche
„Neue Rathäuser“

Zugangsebenen

Elektronischer Zugang

Telefonischer Zugang

Persönlicher Zugang

Bürger/Kunde

Telefonischer Zugang

2. Schritt

2. Lösungsebene:
Unterschiedliche
Organisations-
modelle,
je nach Nachfrage-
und Erwartungs-
haltung

Fachämter/
Fachbereiche

Verfahrensregeln zur
besseren Erreichbarkeit

Bürger-
ämter

Kunden-
büros

1. Lösungsebene:
Portalbereiche

Call-Center
Wissensdatenbank

Telefon-
vermittlung

Info-Bereiche
„Neue Rathäuser“

Zugangsebenen

Elektronischer Zugang

Telefonischer Zugang

Persönlicher Zugang

Bürger/Kunde

Telefonischer Zugang

2. Schritt

2. Lösungsebene:
Unterschiedliche
Organisations-
modelle,
je nach Nachfrage-
und Erwartungs-
haltung

Fachämter/
Fachbereiche

Verfahrensregeln zur
besseren Erreichbarkeit

Bürger-
ämter

Kunden-
büros

1. Lösungsebene:
Portalbereiche

Abschließende Beratung oder zielgerichtete Weiterleitung

Call-Center incl.
Telefonvermittlung

Info-Bereiche
„Neue Rathäuser“

Zugangsebenen

Elektronischer Zugang

Telefonischer Zugang

Persönlicher Zugang

Bürger/Kunde

Elektronischer Zugang

2. Lösungsebene:
Unterschiedliche Organisationsmodelle, je nach Nachfrage- und Erwartungshaltung

INTERNET-Dienste:
Virtuelles Rathaus,
e-mail
Formulare,
Stadtinfos,
etc.

Informationen aufbereiten, pflegen und aktualisieren

Fachämter/
Fachbereiche

Bürger-
ämter

Kunden-
büros

1. Lösungsebene:
Portalbereiche

INTERNET-Präsentation

Call-Center incl.
Telefonvermittlung

Info-Bereiche
„Neue Rathäuser“

Zugangsebenen

Elektronischer Zugang

Telefonischer Zugang

Persönlicher Zugang

Bürger/Kunde



