

SPD Stadtratsfraktion | Rathaus | 90403 Nürnberg

An den Oberbürgermeister
der Stadt Nürnberg
Dr. Ulrich Maly
Rathaus

90403 Nürnberg

Nürnberg, 21. Dezember 2016
Strohhacker/Penzkofer-Röhl

Evaluierung des neuen Service Centers

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

das vom POA am 27.05.2016 beschlossene Grobkonzept für das Pilotprojekt zur Einführung eines Service Centers wird nach aktuellem Stand der Umsetzung seinen offiziellen Betriebsstart nun im Januar 2017 haben.

Der damalige der Beschlussfassung zugrundeliegende Gedanke war die Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit der städtischen Dienststellen, insbesondere sollten publikumsrelevante Verwaltungsprozesse modernisiert werden. Dazu sollte u.a. der Aufbau einer leistungsfähigen und prozessbezogenen Wissensdatenbank dienen. Insgesamt soll das Projekt auch positive Auswirkung auf das Image der Stadtverwaltung haben.

Dem POA wurden während der Projektphase Zwischenberichte über den Stand der Umsetzung vorgelegt. Mit Beginn des nun startenden Echtbetriebes ist es jedoch zwingend geboten zu evaluieren, ob die gesetzten Zielsetzungen (verbesserte Erreichbarkeit, möglichst direkte Verauskunftung der Erstanrufer, Höhe der geplanten Betriebskosten und Einsparungseffekte, etc.) auch tatsächlich erreicht werden konnten.

Die SPD Stadtratsfraktion stellt deshalb zur Behandlung im Ausschuss für Personal und Organisation folgenden

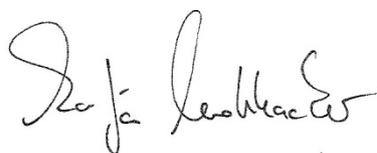
Antrag:

- 1) Die Verwaltung führt eine Evaluation für das neue Service Center durch. Dabei werden die bereits oben genannten Kriterien untersucht. Insbesondere wird dargestellt, inwieweit
 - a) das prognostizierte Anruferaufkommen eingetreten ist.
 - b) sich Warte- und Bearbeitungszeiten bei Dienststellen mit Parteiverkehr verändert haben.
 - c) die Wissensdatenbank kontinuierlich erweitert und gepflegt werden konnte.
 - d) geplante Einsparungseffekte auch eingetreten sind.
 - e) und welcher Anteil an Anrufen fallabschließend bearbeitet werden können.

- 2 -

- 2) Sie stellt ferner dar, wie sich die Arbeitsplatzgestaltung weiterentwickelt und die im letzten Ausschuss dargestellten Mängel (Klima/Belüftung) verbessert werden konnten.
- 3) Darüber hinaus überprüft die Verwaltung, ob mit der Einführung des Service Centers in einem weiteren Schritt ein „Beschwerdemanagement“ implementiert werden kann.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Katja Strohacker', written in a cursive style.

Katja Strohacker
Stellvertretende Fraktionsvorsitzende