BürgerInnenorientierung am Beispiel Linz

Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny

Linz verändert

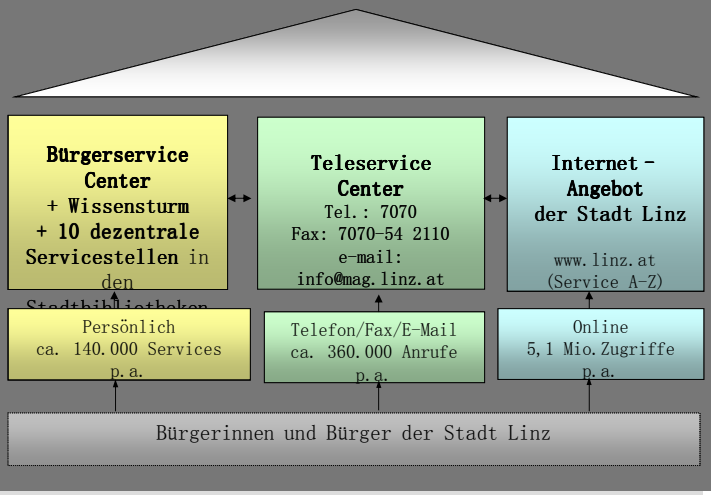
Entwicklung im Magistrat Linz - Meilensteine

- Bürgerservice im Alten Rathaus (1979)
- Dezentrales Bürgerservice in den Stadtbibliotheken (1989)
- Leitbild (1993) – Bürger als Kunde und Partner
- Beschwerdemanagement (1994)
- Digital City Linz (1996)
- Serviceguide (2000) seit 2003: Service A-Z
- e-linz (ab 2001)
- Bürgerservice Center (Jänner 2002)
- Bauservice-Center (Februar 2002), Abgaben-Service (Juni 2003)
- Amtsdeutsch a.D. (ab 2002)
- Teleservice Center (erstes kommunales Call Center Österreichs, Oktober 2006)
- BürgerInnenbeteiligung, KundInnenbefragungen, div. Service-hotlines etc.

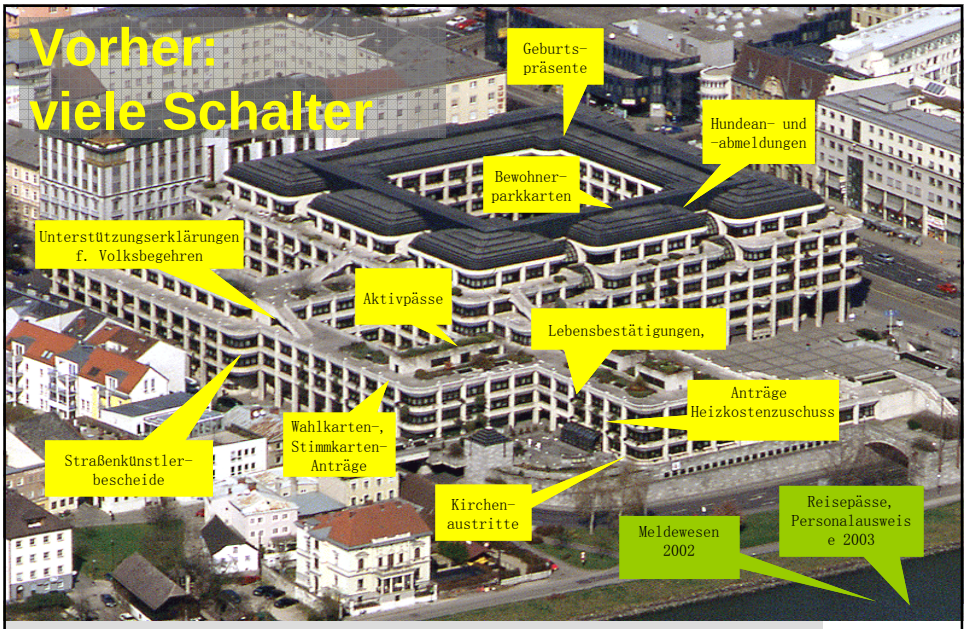
Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny

Linz verändert

Die 3 wichtigsten Kommunikationskanäle



Vorher: viele Schalter



Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny

LINZ verändert

Bürgerservice Center (BSC)

- Serviceschalter:
  10 im Erdgeschoß (Bürgerservice allgemein)
  7 im 1. Stock (Reisedokumente)
- 14 Dienstposten (VZÄ) + tw. Aushilfskräfte

Frontoffice - Backoffice - Konzept

Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny

LINZ verändert

Serviceleistungen Bürgerservice Center + Stadtbibliotheken

- Aktivpässe
- An-, Ab- u. Ummeldungen des Wohnsitzes
- Bewohnerparkkarten
- Geburtspräsente
- Anträge Heizkostenzuschuss
- Hundean- und -abmeldungen
- Kirchenaustritte
- Lebensbestätigungen
- Linz-Produkte und Publikationen
- Meldeauskünfte
- Meldebestätigungen
- Meldung freiberufl. Ausübung v. Sanitätsberufen
- Personalausweise
- Reisepässe
- Unterstützungserklärungen f. Volksbegehren
- Verschiedene städtische Anmeldungen und Anträge
- Wünsche, Anregungen, Beschwerden

Neu seit 2009:

Personen-aufrufsystem + Terminservice für Reisedokumente

Erfahrungen

- **über 100.000 persönliche KundInnenkontakte p.a.**
  2002: ca. 71.000
  2003: ca. 82.000
  2004: ca. 87.000
  2005: ca. 90.000
  2006: ca. 110.000
  2007: ca. 118.000
  2008: ca. 102.000
  2009: ca. 107.000
  2010: ca. 112.000
- durchschnittliche KundInnenfrequenz pro Tag: 500-600 rund 70% zwischen 8.00 u. 13.00 Uhr

112.190 Services

Detailauswertung 2010

- **33.388** An-, Ab-, Ummeldungen
- **23.651** Reisepass-Anträge
- **2.120** Personalausweis-Anträge
- **25.766** Aktivpässe
- **4.140** Bewohnerparkkarten

..... und vieles mehr

Sind die KundInnen zufrieden?

Positives Feedback

- KundInnenbefragungen (2002, 2004, 2011) Zufriedenheitsquote: 96%
- Mystery Shopping: 89%
- laufend positive Rückmeldungen

Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny

LINZ verändert

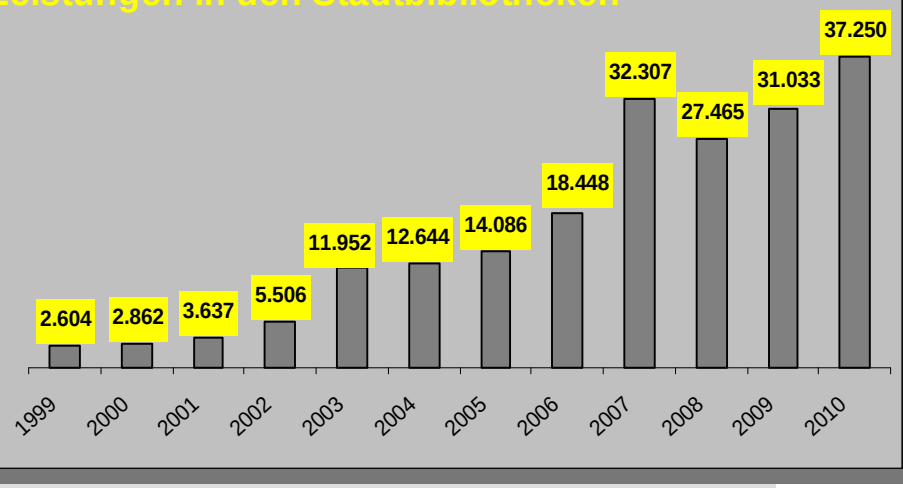
Bürgerservice dezentral: im Wissensturm + 10 Stadtbibliotheken

+ Kepler-Uni zu Semesterbeginn
+ Notpässe durch Linzer Berufsfeuerwehr

Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny

LINZ verändert

Entwicklung der Bürgerservice-Leistungen in den Stadtbibliotheken



Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny

linz verändert

NEU:
Mobiles Bürgerservice

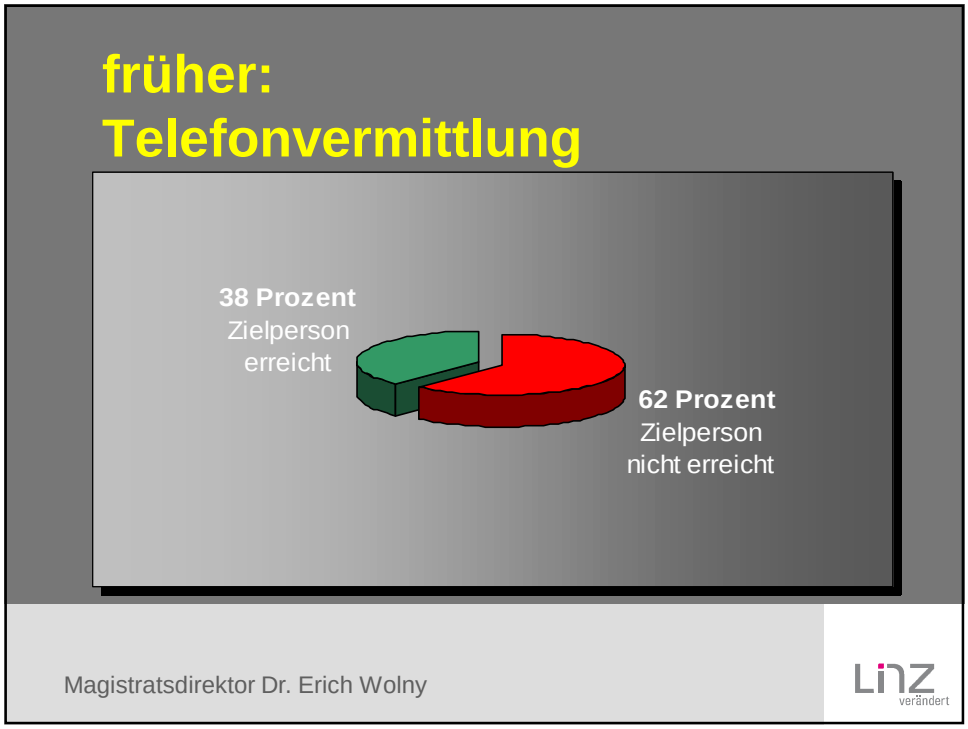
Pilotprojekt 2010/2011:
Anträge für Reisedokumente in großen Firmen

- Mai + Dez. 2010: Linz AG
- Juli 2010: AKH Linz GmbH
- für 2011 geplant: Linz AG, AKH Linz GmbH, Voest, OÖ GKK

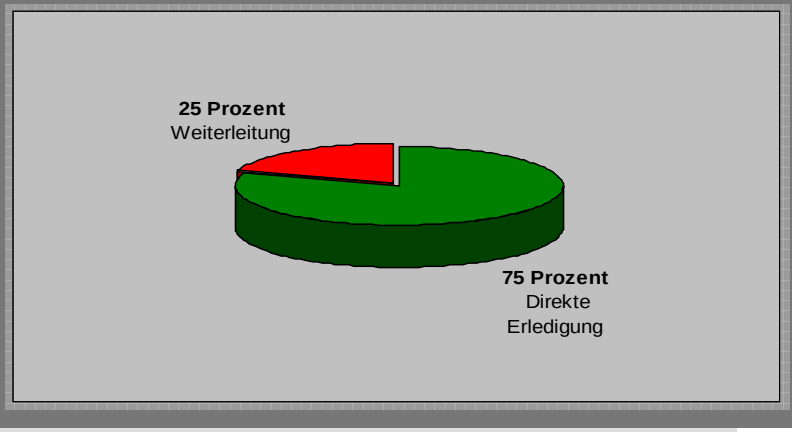
Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny

linz verändert

Seit 2006: das Teleservice Center (TSC)
erstes kommunales Callcenter Österreichs
Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny
LINZ
verändert


früher:
Telefonvermittlung
38 Prozent
Zielperson
erreicht
62 Prozent
Zielperson
nicht erreicht
Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny
LINZ
verändert

jetzt:
Teleservice Center



Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny

LINZ verändert

Zusammenführung

nur **6,5** zusätzliche Dienstposten

Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny

LINZ verändert

Personal- und Organisationskonzept des TSC – die wichtigsten Eckpunkte

- Integrierte Serviceeinrichtung (BSC + TSC in einer Abteilung, neue Leitungsstruktur)
- Personalrekrutierung und Personalentwicklung (umfangreiches Auswahlverfahren und Schulungsprogramm)
- Wissensmanagement (Wissensdatenbank, Zusammenarbeit mit den Fachdienststellen)
- adäquate Infrastruktur (TK- u. IT-Ausstattung, Raumadaptierung)

Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny

LINZ verändert

Personalentwicklung und Zusammenarbeit

- Teamentwicklung
- fachliche Schulungen
- Kommunikationstrainings, Sprechtechnik, Trainings on the job
- laufende Qualitätssicherung durch regelmäßiges Service-Coaching
- MitarbeiterInnenbefragungen

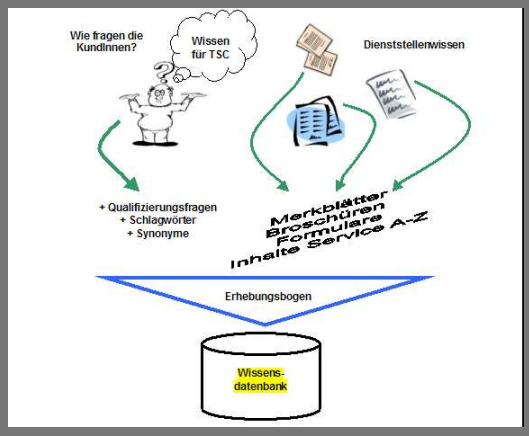
Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny

LINZ verändert

Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny

LINZ verändert

Wissensmanagement



- Zusammenarbeit TSC-WissensmanagerIn mit InfomanagerInnen der Fachbereiche
- Recherchen durch TSC-MitarbeiterInnen
- über 1000 aktuelle Einträge; insges. 4000 Informationsseiten

Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny

LINZ verändert

Aufgabenbereiche

- kompetente, abschließende Auskunft am Telefon
- qualifizierte Vermittlung
- Services: Entgegennahme von Anmeldungen u. Anträgen
- Beantwortung von e-mail-Anfragen
- Beschwerdemanagement
- Erledigung ausgewählter Services (z.B. Bearbeitung schriftlicher Kirchenaustritte, Zusendung von Infomaterial, Ausstellung und Zustellung von Bewohnerparkkarten ....)
- Outbound: Recherchen zu KundInnenanfragen, Telefoninkasso, Verständigungen über VHS-Kursabsagen oder über das Einlangen des Reisepasses

Nutzen des TSC für die BürgerInnen

- bessere Erreichbarkeit, längere Dienstzeiten (Mo.-Fr. 7-18 Uhr = 55 Stunden pro Woche);
  durchschnittlich 1.400 Anrufe pro Tag, davon rund 70% zwischen 8 und 13 Uhr
- professioneller KundInnenservice am Telefon
- hohe Lösungskompetenz bereits beim Erstkontakt

Nutzen des TSC für die BürgerInnen

- Reduktion von Mehrfachanrufen und persönlichen Vorsprachen
- abschließende Bearbeitung von Anfragen und Anliegen; Erledigungsrate bei konkreten Anfragen ca. 75%;

  häufigste Themen: Reisedokumente, Buchverlängerungen/-reservierungen, VHS-Kursanmeldungen, Fundrecherche, Meldewesen, Impfungen, Fremdenrecht, Aktivpass, Heizkostenzuschuss, Personenstandsurkunden etc.
- qualifizierte Vermittlung

Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny

LINZ verändert

Nutzen des TSC in der Verwaltung

- Entlastung der Fachabteilungen von Routineanfragen
- ermöglicht Konzentration auf die eigentlichen fachspezifischen Aufgaben
- Steigerung der Produktivität
- bessere Personaleinsatzplanung

Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny

LINZ verändert

Externe Bewertungen

- Mystery Aktion 2007: ausgezeichnete Beurteilung
- „CAt-Award“ 2007 (CC-Leiter des Jahres f. Ö.; höchste Branchenauszeichnung im deutschsprachigen Raum)
- Publicus 2010 (Verwaltungspreis des Landes OÖ, Industriellen-vereinigung u. Raiffeisen Landesbank)
- KundInnenbefragung 2010: Zufriedenheitsquote: 96%
- laufend positive Reaktionen von AnruferInnen

Umfassendes Bürgerservice

- Anklicken statt anstellen → E-Government

- Anrufen statt hingehen → Teleservice Center

- Wenn schon hingehen, dann aber ... → Bürgerservice Center, Bibliotheken, Fachcenter

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Magistratsdirektor Dr. Erich Wolny