



## Beschlussvorlage-Nr. VII-DS-08441

Status: öffentlich

Eingereicht von:  
Dezernat Allgemeine Verwaltung

Betreff:  
Optimierung des Zugangs zu Verwaltungsleistungen der Stadt Leipzig  
für Einwohnerinnen und Einwohner

Beratungsfolge (Änderungen vorbehalten): Gremium	Voraussichtlicher Sitzungstermin	Zuständigkeit
DB OBM - Vorabstimmung Dienstberatung des Oberbürgermeisters FA Allgemeine Verwaltung Ratsversammlung	20.09.2023	Beschlussfassung Information zur Kenntnis Information zur Kenntnis

### Beschluss des Oberbürgermeisters vom 25.07.2023:

- I. Das Rahmenkonzept zur Optimierung des Zugangs zu Verwaltungsleistungen der Stadt Leipzig für Einwohnerinnen und Einwohner wird bestätigt.
- II. Im Q4/2024 wird der Ratsversammlung ein Umsetzungsbericht vorgelegt. Der Bericht wird federführend durch das Amt Bürgerservice erstellt.

### Räumlicher Bezug

Die Vorlage betrifft die gesamte Stadtverwaltung Leipzig.

### Zusammenfassung

Anlass der Vorlage:

<input type="checkbox"/> Rechtliche Vorschriften	<input checked="" type="checkbox"/> Stadtratsbeschluss	<input type="checkbox"/> Verwaltungshandeln
<input type="checkbox"/> Sonstiges:		

Durch Beschluss des Verwaltungsstandpunktes VII-A-06947-VSP-01 wurde der Oberbürgermeister mit der Erstellung eines „Konzeptes für flexible Öffnungszeiten“ für die Stadtverwaltung beauftragt. Ziel dieses beauftragten Konzeptes ist es, die Zugangsmöglichkeiten für Einwohnerinnen und Einwohner zu den Verwaltungsleistungen der Stadtverwaltung zu verbessern. Dies soll maßgeblich durch bürger/-innenfreundliche und flexible Öffnungs- bzw. Sprechzeiten in den Servicebereichen gelingen. Flexible Öffnungszeiten erfüllen allerdings nur einen Teil der Bedarfe unserer Einwohnerinnen und Einwohner. Aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer bedarf es ebenso im Bereich der

Digitalisierung der Stadtverwaltung als auch in der Bildung integrierter Leistungsbündel nach Lebenslagen einer Optimierung.

Wir wollen den Zugang zu Verwaltungsleistungen einfacher, schneller und leichter verfügbar machen – immer orientiert an den Bedarfen der Einwohnerinnen und Einwohner. Ausgehend davon widmet sich dieses Konzept dem Zugang zu Verwaltungsleistungen aus drei Perspektiven:



## Finanzielle Auswirkungen

<b>Finanzielle Auswirkungen</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	nein		wenn ja,
Kostengünstigere Alternativen geprüft		nein		ja, Ergebnis siehe Anlage zur Begründung
Folgen bei Ablehnung		nein		ja, Erläuterung siehe Anlage zur Begründung
Handelt es sich um eine Investition (damit aktivierungspflichtig)?		nein		ja, Erläuterung siehe Anlage zur Begründung

<b>Im Haushalt wirksam</b>	von	bis	Höhe in EUR	wo veranschlagt
Ergebnishaushalt	Erträge			
	Aufwendungen			
Finanzhaushalt	Einzahlungen			
	Auszahlungen			
Entstehen Folgekosten oder Einsparungen?		<input type="checkbox"/> nein		wenn ja, nachfolgend angegeben

<b>Folgekosten Einsparungen wirksam</b>	von	bis	Höhe in EUR/Jahr	wo veranschlagt
Zu Lasten anderer OE	Ergeb. HH Erträge			
	Ergeb. HH Aufwand			
Nach Durchführung der Maßnahme zu erwarten	Ergeb. HH Erträge			
	Ergeb. HH Aufwand (ohne Abschreibungen)			
	Ergeb. HH Aufwand aus jährl. Abschreibungen			

<b>Steuerrechtliche Prüfung</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	nein		wenn ja
Unternehmerische Tätigkeit i.S.d. §§ 2 Abs. 1 und 2B UStG		nein		ja, Erläuterung siehe Punkt 4 des Sachverhalts
Umsatzsteuerpflicht der Leistung		nein		ja, Erläuterung siehe Anlage zur Begründung
Bei Verträgen: Umsatzsteuerklausel aufgenommen		ja		nein, Erläuterung siehe Anlage zur Begründung

<b>Auswirkungen auf den Stellenplan</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	nein		wenn ja, nachfolgend angegeben
Beantragte Stellenerweiterung:	Vorgesehener Stellenabbau:			

# Ziele

## Hintergrund zum Beschlussvorschlag:

### Welche strategischen Ziele werden mit der Maßnahme unterstützt?

## 2030 – Leipzig wächst nachhaltig!

### Ziele und Handlungsschwerpunkte

#### Leipzig setzt auf Lebensqualität

- Balance zwischen Verdichtung und Freiraum
- Qualität im öffentlichen Raum und in der Baukultur
- Nachhaltige Mobilität
- Vorsorgende Klima- und Energiestrategie
- Erhalt und Verbesserung der Umweltqualität
- Quartiersnahe Kultur-, Sport- und Freiraum-angebote



#### Leipzig besteht im Wettbewerb

- Positive Rahmenbedingungen für qualifizierte Arbeitsplätze
- Attraktives Umfeld für Innovation, Gründer und Fachkräfte
- Vielfältige und stabile Wirtschaftsstruktur
- Vorsorgendes Flächen- und Liegenschafts-management
- Leistungsfähige technische Infrastruktur
- Vernetzung von Bildung, Forschung und Wirtschaft

#### Leipzig schafft soziale Stabilität

- Chancengerechtigkeit in der inklusiven Stadt
- Gemeinschaftliche Quartiersentwicklung
- Bezahlbares Wohnen
- Zukunftsorientierte Kita- und Schulangebote
- Lebenslanges Lernen
- Sichere Stadt

#### Wirkung auf Akteure

- Bürgerstadt
- Region
- Stadttrat
- Kommunalwirtschaft
- Verwaltung

#### Leipzig stärkt seine Internationalität

- Weltoffene Stadt
- Vielfältige, lebendige Kultur- und Sportlandschaft
- Interdisziplinäre Wissenschaft und exzellente Forschung
- Attraktiver Tagungs- und Tourismusstandort
- Imageprägende Großveranstaltungen
- Globales Denken, lokal verantwortliches Handeln

#### Sonstige Ziele

Bei Bedarf überschreiben (max. 50 ZML)

#### Trifft nicht zu

# Klimawirkung

Klimawirkung durch den Beschluss der Vorlage						
Stufe 1: Grobe Einordnung zur Klimawirkung (Klimaschutzes und zur –wandelanpassung)						
Eingesetzte Energieträger (Strom, Wärme, Brennstoff)	<input checked="" type="checkbox"/>	keine / Aussage nicht möglich	<input type="checkbox"/>	erneuerbar	<input type="checkbox"/>	fossil
Reduziert bestehenden Energie-/Ressourcenverbrauch	<input checked="" type="checkbox"/>	Aussage nicht möglich	<input type="checkbox"/>	ja	<input type="checkbox"/>	nein
Speichert CO2-Emissionen (u.a. Baumpflanzungen)	<input checked="" type="checkbox"/>	Aussage nicht möglich	<input type="checkbox"/>	ja	<input type="checkbox"/>	nein
Mindert die Auswirkungen des Klimawandels (u. a. Entsiegelung, Regenwassermanagement)	<input checked="" type="checkbox"/>	Aussage nicht möglich	<input type="checkbox"/>	ja	<input type="checkbox"/>	nein
Abschätzbare Klimawirkung mit erheblicher Relevanz	<input type="checkbox"/>	ja, da Beschlussgremium RV, GVA, oder VA <u>und</u> mind. 5 Jahre Betriebs- und Nutzungsdauer			<input checked="" type="checkbox"/>	nein
Vorlage hat keine abschätzbare Klimawirkung	<input checked="" type="checkbox"/>	ja ( <i>Prüfschema endet hier.</i> )				
Stufe 2: Die Vorlage berücksichtigt die zentralen energie- und klimapolitischen Beschlüsse (s. leipzig.de)						
<input type="checkbox"/>	ja	<input type="checkbox"/>	nein ( <i>Begründung s. Abwägungsprozess</i> )	<input type="checkbox"/>	nicht berührt ( <i>Prüfschema endet hier.</i> )	
Stufe 3: Detaillierte Darstellung zur abschätzbaren Klimawirkung nur bei <u>erheblicher Relevanz</u>						
<input type="checkbox"/>	Berechnete THG-Emissionen (in t bzw. t./a): _____					
<input type="checkbox"/>	liegt vor: s. Anlage/Kapitel der Vorlage: _____					
<input type="checkbox"/>	wird vorgelegt mit: _____ (z. B. Planungsbeschluss, Baubeschluss, Billigungs- und Auslegungsbeschluss)					

## Sachverhalt

### I. Eilbedürftigkeitsbegründung

Entfällt

### II. Begründung Nichtöffentlichkeit

Entfällt

### III. Strategische Ziele

#### Chancengerechtigkeit in der inklusiven Stadt

Infrastruktur, öffentlicher Raum, Leistungen und Angebote sollen bedarfsgerecht, für alle zugänglich und inklusiv gestaltet werden.

### IV. Sachverhalt

#### 1. Anlass

Durch Beschluss des Verwaltungsstandpunktes VII-A-06947-VSP-01 wurde der

Oberbürgermeister mit der Erstellung eines „Konzeptes für flexible Öffnungszeiten“ für die Stadtverwaltung beauftragt.

In Zusammenarbeit mit den Organisationseinheiten mit den meisten Besucherinnen und Besuchern (Amt für Jugend und Familie, Ordnungsamt und Sozialamt), wurden unter Federführung des Amtes Bürgerservice die verschiedenen Umsetzungsszenarien dieses Auftrages in einem Workshop am 28. November 2022 beraten. Ergänzend wurde der Erfahrungsaustausch mit mehreren anderen deutschen Großstädten gesucht. Im Ergebnis zeigt sich, dass keine der angefragten Städte über ämterübergreifende einheitliche Vorgaben in Bezug auf die Öffnungszeiten verfügt.

Die vorliegende Beschlussvorlage überführt die aus den o.g. Erfahrungsaustauschen abgeleiteten Ergebnisse in einen konzeptionellen Rahmen.

## **2. Beschreibung der Maßnahme**

### **2.3. Herleitung**

Die Stadtverwaltung erbringt ihre Leistungen insbesondere für die Leipzigerinnen und Leipziger. Die Leistungserbringung erfolgt dabei auf ganz unterschiedliche Art und Weise und in unterschiedlicher Bearbeitungstiefe.

Aktuell verfügt die Stadtverwaltung über eine divers gestaltete Öffnungszeitenlandschaft, die sich vor allem an den unterschiedlichen Handlungsfeldern und der individuellen personellen Ausstattung der einzelnen Fachbereiche orientiert. Eine Übersicht der Öffnungszeiten verschiedener Organisationseinheiten der Stadtverwaltung wurde dem Verwaltungsstandpunkt VII-A-06947-VSP-01 bereits als Anlage beigelegt.

Eine pauschale Erweiterung von Öffnungszeiten über alle Verwaltungsbereiche hinweg erfordert einen enormen Aufwuchs an personellen und infrastrukturellen Ressourcen, die die Verwaltungsprinzipien der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit verletzen würden. Daher kann dieser Ansatz nicht im Sinne des Stadtrates oder der Verwaltung sein.

Vielmehr muss das Ziel sein, die Verwaltungsdienstleistungen mit hohen Fallzahlen nach einheitlichen Standards räumlich als auch zeitlich gut zugänglich anzubieten.

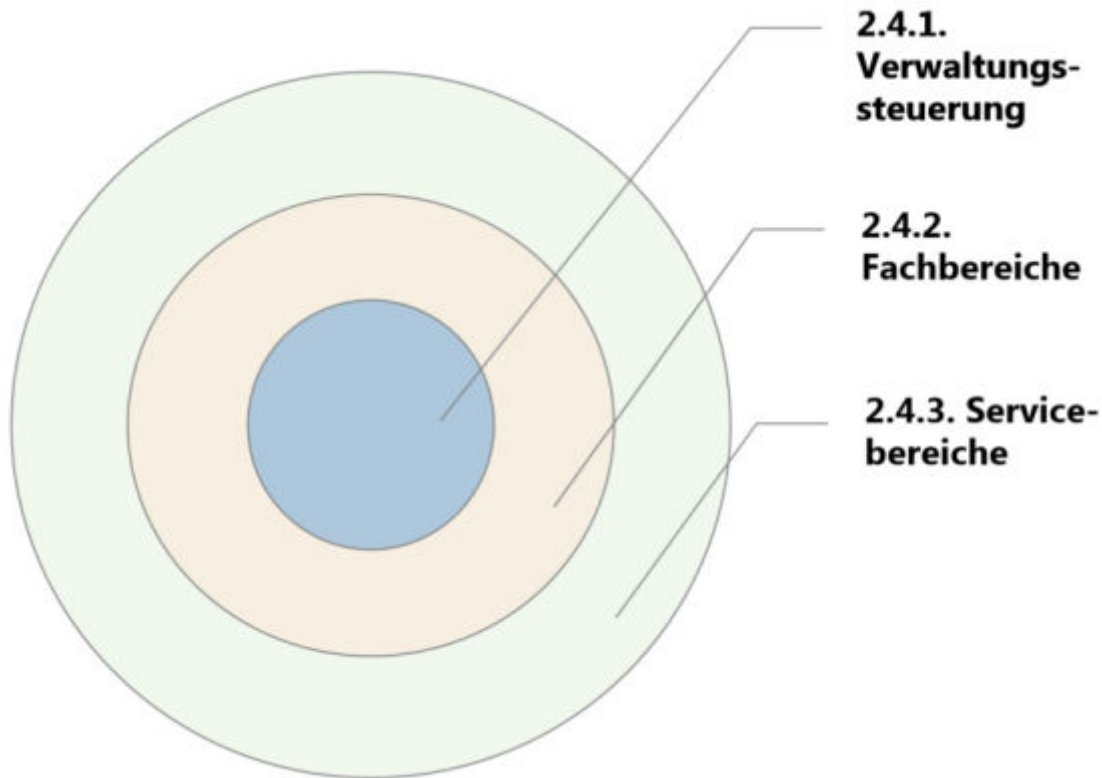
Die Frage nach flexibleren Öffnungszeiten kann nur in Abhängigkeit zum generellen Serviceangebot bzw. zur generellen Servicequalität einer Organisation beantwortet werden. Daher werden im Folgenden sowohl die Öffnungszeiten, als auch das Dienstleistungsangebot und der Zugangskanal zu den Dienstleistungen betrachtet.

Die Darstellung gliedert sich in drei Perspektiven, die in enger Abhängigkeit zueinanderstehen:



#### 2.4. Schematische Einordnung der Öffnungszeiten nach Art der Aufgaben

Zur Einordnung des Bedarfs an Öffnungszeiten wurde ein idealtypisches Schema entwickelt, dass die Dienstleistungs-Aufgaben der Verwaltung in drei Bereiche entsprechend der Art der wahrgenommenen Aufgaben einordnet.



#### **2.4.1. Verwaltungssteuerung**

Aufgaben im Bereich der Verwaltungssteuerung betreffen die Vorbereitung von und die Entscheidung über Grundsatzangelegenheiten und die strategische Ausrichtung der Verwaltung. Weitere Aufgaben sind die Entwicklung von gesamtstädtischen Standards, die Ratsarbeit sowie die Verwaltung der Verwaltung, z.B. in Bezug auf den Haushalt. Zum Beispiel zählen zu diesem Bereich fast alle Aufgaben des Geschäftsbereichs des Oberbürgermeisters und der Bürgermeisterinnen und Bürgermeister, ebenso wie fast alle Aufgaben der Querschnittsämter.

Für diese Aufgaben bedarf es keine Öffnungszeiten für Einwohnerinnen und Einwohner.

#### **2.4.2. Fachbereiche**

Die Fachbereiche übernehmen Aufgaben mit hoher fachlicher Tiefe, von der Verkehrsplanung bis zur Kulturförderung.

Hier einzuordnen sind ebenso Dienstleistungen der Verwaltung, die mit aufwändigen Prüfverfahren zusammenhängen und daher einen größeren Zeitanteil ohne direkten Kontakt zu den antragstellenden Einwohnerinnen und Einwohnern benötigen, z.B. im Bereich der Ausländerbehörde oder des Sozialamtes. Hier einzuordnen sind auch Dienstleistungen, bei denen Einwohnerinnen und Einwohner über einen längeren Zeitraum begleitet oder beraten werden, z.B. Beratungen bezüglich der Beantragung von Sozialleistungen oder der Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten.

Aufgaben der Fachbereiche sind durch einen eher längeren Bearbeitungszeitraum eines Antrags geprägt, eher weniger durch die Masse der Fallzahlen.

Bei den Aufgaben mit unmittelbarem Bürgerkontakt bedarf es eines passenden Konzeptes zur Mischung von Front-Office-Zeiten (Öffnungszeiten) und Back-Office-Zeiten



(Schließzeiten), ggf. unter Einbezug von individuellen Terminvergaben außerhalb der Öffnungszeiten. Von einer einheitlichen Vorgabe wird aufgrund der Varianz der Aufgaben und unterschiedlicher Adressatenkreise abgeraten. Die Angebote des Amtes für Jugend und Familie werden beispielsweise vergleichbar häufiger von Familien mit Kindern angefragt, was eine Vereinbarkeit der Sprechzeiten mit Schule und/oder Beruf notwendig macht. Eine solche Spezialisierung bedarf es bei der Inanspruchnahme von Beratungsangeboten des Umweltinformationszentrums als freiwillige Leistung nicht zwangsläufig.

In den meisten Fachbereichen wird an mindestens einem Tag in der Woche eine Öffnungszeit bis 18 Uhr angeboten.

### 2.4.3. Servicebereiche

Die Servicebereiche der Verwaltung übernehmen schwerpunktmäßig Aufgaben mit direktem Kontakt zu den Einwohnerinnen und Einwohnern. Sie bieten Dienstleistungen mit sehr hohen Fallzahlen und einer eher kurzen Bearbeitungsdauer. Die Dienstleistungen werden bei einer persönlichen Vorsprache in Anwesenheit der Einwohnerinnen und Einwohner erledigt. Daher arbeiten die Servicebereiche fast ausschließlich, d.h. 70 – 90 %, im Front-Office (Öffnungszeit) und kaum im Back-Office (Schließzeit).

Im Zuge der Gründung des Amtes Bürgerservice wurden erstmals Kriterien definiert, nach denen die Dienstleistungen innerhalb des Amtes den Servicebereichen (in diesem Fall den Bürgerbüros) zugeordnet wurden:

Antragsentgegennahme und –beratung:

- für alle Dienstleistungen der Stadt Leipzig

Antragsbearbeitung

- von Dienstleistungen, die maximal 20 min dauern
- von Dienstleistungen mit sehr hohen Fallzahlen, üblicherweise mindestens zehntausend Anträge pro Jahr
- von Dienstleistungen, zu denen die Einwohnerinnen und Einwohner max. zweimal vorsprechen müssen
- von Dienstleistungen, die sich an die Einwohnerinnen und Einwohner richten (Dienstleistungen für Unternehmen werden an anderer Stelle gebündelt angeboten)

Diese Kriterien können allgemein für die Servicebereiche der Stadt Leipzig herangezogen werden.

Im Kern treffen diese Kriterien aktuell nur umfassend auf Aufgaben der Zulassungsbehörde und der Bürgerbüros zu. Ebenso zählt das Bürgertelefon zum Servicebereich der Stadt Leipzig, auch wenn dort die Beratung im Fokus steht und keine Anträge originär bearbeitet werden.

In diesem Bereich ist ein hoher Umfang an Öffnungszeiten, z.B. mehrmals pro Woche verlängerte Öffnungszeiten bis mindestens 18.00 Uhr, grundlegend, um der großen und differenzierten Nachfrage der Einwohnerinnen und Einwohner entgegen zu kommen.

Für die Öffnungszeiten der Servicebereiche gelten schon heute folgende Standards:

- Öffnungszeit an mindestens fünf Tagen die Woche
- Öffnungszeit an mindestens zwei Tagen die Woche bis 18 Uhr

Dies trifft zu für

Bereich	Wöchentliche Erreichbarkeit	Anzahl der geöffneten Wochentage	Davon „lange Behördentage“	Längste Erreichbarkeit
Kfz-Zulassung	41,5 Stunden	5 Tage	2 Tage	Bis 18:00 Uhr

Bürgerbüros in Schichtdienst	55,0 Stunden	6 Tage	5 Tage	Bis 19:00 Uhr
Bürgerbüros ohne Schichtdienst	33,5 Stunden	5 Tage	2 Tage	Bis 18:00 Uhr
Bürgertelefon	52,5 Stunden	5 Tage	5 Tage	Bis 18:00 Uhr

#### 2.4.4. Ableitungen aus der schematischen Einordnung der Öffnungszeiten nach Art der Aufgaben

Mittelfristig leiten sich hieraus folgende Handlungsbedarfe für die Stadt Leipzig ab:

- Die Aufgaben der Fachbereiche müssen analysiert und weitere, den Kriterien entsprechende Dienstleistungen in den Servicebereichen der Verwaltung verortet werden, unter entsprechendem Ausgleich der Ressourcen. Dies ist bisher nicht ausreichend geschehen.
- Die Aufgaben innerhalb der Servicebereiche müssen besser verknüpft werden, zum Beispiel zwischen der Zulassungsbehörde und den Bürgerbüros. Zwar ist es mittlerweile möglich, Anträge zu Kfz-Angelegenheiten in den Bürgerbüros einzureichen, allerdings verzögert sich dadurch die Bearbeitung der Anträge. Hier bedarf es zukünftig Konzepte zur besseren und effizienteren Zusammenarbeit, um es den Einwohnerinnen und Einwohnern in den unter 2.5.1 definierten Lebenslagen so einfach wie möglich zu machen.
- Es bedarf es einer besseren Verständigung und ämterübergreifenden Abstimmung zum Zusammenspiel von Öffnungszeiten mit und ohne Terminvergabe. Hierzu fehlten bisher die Kapazitäten.
- Die Ressourcenverteilung in Front- und Back-Office muss mit Blick auf zunehmend digital eingehende Anträge fortlaufend geprüft und bei Bedarf angepasst werden.

#### 2.5. Organisation nach Lebenslagen<sup>1</sup>

Wenn ein Einwohner oder eine Einwohnerin heute in eine komplexe Nachfragesituation gerät, benötigt er/sie für die Lösung seiner/ihrer Probleme häufig Kontakte mit verschiedenen Stellen in der Kommunalverwaltung sowie mit weiteren öffentlichen und privaten Einrichtungen. Dies kostet Zeit, Energie und letztlich Geld und führt schnell zu Unverständnis und Verärgerung, weil der Betroffene die Gründe für die zersplitterten Verantwortlichkeiten nicht kennt.

An dieser Stelle birgt die reale oder virtuelle Verknüpfung von Leistungen und Leistungsträgern enorme Chancen für Service-, aber auch für Prozess- und letztlich die Ergebnisqualität. Wenn Einwohnerinnen und Einwohner Dienstleistungsbündel aus einer Hand erhalten, fühlen sie sich gut bedient - so z.B. erfahren im Ankommenszentrum der Stadt Leipzig.

Nicht nur die Einwohnerinnen und Einwohner, auch die Verwaltung profitiert von nachfrageorientierter Organisation: Projekte aus anderen Verwaltungen zeigen, dass Dienstleistungspakete, die sich an der konkreten Situation der Einwohnerinnen und Einwohner ausrichten, wirksamer sind und mittelfristig zu Einsparungen führen können. Die Beschäftigten der Verwaltung arbeiten Hand in Hand, um gute Ergebnisse zu erzielen. Kommunikationsprobleme, Doppelarbeit und suboptimale Entscheidungen werden vermindert, Zielkonflikte werden fallorientiert gelöst. Prozesse können beschleunigt werden.

<sup>1</sup> Angelehnt an KGSt-Bericht 05/2022: „Lebenslagen“: Verwaltungsorganisation aus Bürger- und Kundensicht

Letztlich zielt das Konzept der Dienstleistungen aus einer Hand zum einen auf die Optimierung von Wertschöpfungsketten im Sinne der Einwohnerinnen und Einwohner, zum anderen auf eine effektive und effiziente Verwaltung.

→ Beispiel für ein Dienstleistungsbündel: Der Leipziger Elternexpress

Mit dem Leipziger Elternexpress können werdende Eltern die Behördengänge im Zusammenhang mit der Geburt ihres Kindes zukünftig in einem Schwung erledigen. Alle nötigen Unterlagen werden in einen einzigen Umschlag eingelegt und die zugehörigen Dienstleistungen werden im Hintergrund von den verschiedenen Stellen bearbeitet, konkret:

- Geburtsurkunde, Amt Bürgerservice
- Elterngeld, Amt für Jugend und Familie
- Kindergeld, Familienkasse
- Familienpass, Amt Bürgerservice
- Anmeldung im Melderegister, Amt Bürgerservice
- Zuordnung Steuer-ID, Finanzamt
- 2. Teil Mutterschaftsgeld, Krankenkassen

Im ersten Schritt werden die Unterlagen analog eingereicht, da es nach wie vor noch einiger Original-Unterlagen bedarf. Die Produktivnahme des Elternexpress ist für Herbst 2023 geplant. In einem zweiten Schritt soll der Prozess digital angeboten werden.

### **2.5.1. Ableitungen aus dem Lebenslagenprinzip**

Mittelfristig leiten sich hieraus folgende Handlungsbedarfe für die Stadt Leipzig ab:

- Im ersten Schritt müssen Leistungspakete definiert werden, die zur Befriedigung des Bedarfs/der Nachfrage am besten geeignet sind. Auf dieser Grundlage muss die Verwaltung die Bearbeitungsprozesse harmonisieren
- Zu beantworten ist schließlich die Frage, welcher Akteur am besten geeignet ist, um ein Leistungspaket oder Teile davon anzubieten.

## **2.6. Digitalisierung**

Zur Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen stehen den Einwohnerinnen und Einwohnern eine Vielzahl von Zugangsmöglichkeiten zur Verfügung. Schon heute löst die digitale Kommunikation und Antragsstellung weite Teile der persönlichen Vorsprache in den Fach- und Servicebereichen der Stadtverwaltung ab. Dies führt nebenbei zu einer gleichmäßigen Verteilung und Entlastung der für die Leistungserbringung erforderlichen personellen Ressourcen und schafft Kapazitäten für komplexe Anfragen einzelner Einwohnerinnen und Einwohner.

In diesem Themenfeld ergeben sich noch immer große ungenutzte Potentiale zur Steigerung von Servicequalität und Effizienz.

### **2.6.1. Ableitungen aus der Digitalisierung**

Mittelfristig leiten sich hieraus folgende Handlungsbedarfe für die Stadt Leipzig ab:

- Bei der Auswahl der zu digitalisierenden Prozesse sollte die Priorität auf die digitalisierbaren Antragsverfahren mit besonders hohen Fallzahlen gelegt werden.
- Zudem sollten die digitalisierbaren Antragsverfahren einer Organisationseinheit im Ganzen betrachtet und digitalisiert werden, anstatt einzelne Antragsverfahren heraus

zu lösen. Damit werden Ressourcen gebündelt und weitere Komponenten, wie die ePayment-Funktion oder Schnittstellen zu den Fachverfahren der Organisationseinheiten, können systematisch umgesetzt werden.

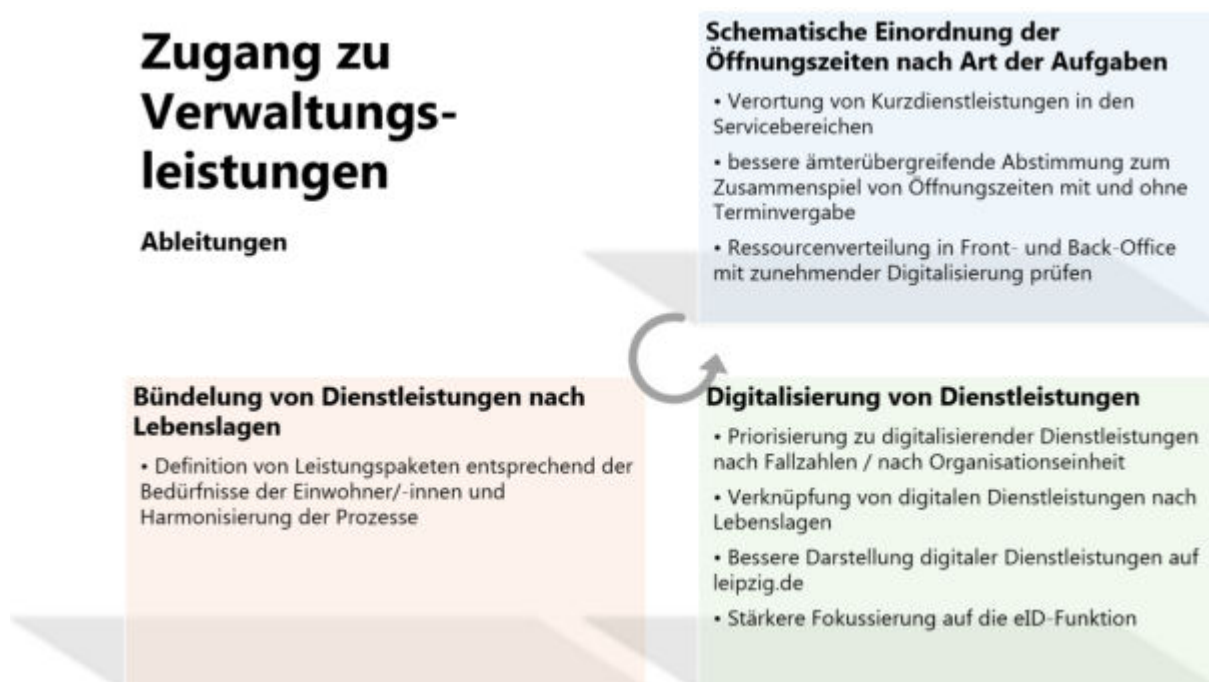
- In einem zweiten Schritt sollten die digitalen Antragsverfahren auch online nach Lebenslagen verknüpft werden, s. Punkt B.
- Weiterhin bedarf es einer besseren Informationsaufbereitung zu den digitalen Antragsverfahren. Dazu soll eine zentrale, einfache und niedrigschwellige Darstellung der digitalen Antragsverfahren auf der Internetseite leipzig.de erfolgen, verknüpft mit weiterführenden Informationen zu den Dienstleistungen.
- Die eID-Funktion (auch: Online-Ausweisfunktion) muss besser vermarktet und vermittelt werden. Immerhin verfügen 76 % aller Leipzigerinnen und Leipziger über eine eID-Funktion auf ihrem Ausweisdokument.

Mindestens 76 % aller Leipzigerinnen und Leipziger verfügen über eine eID-Funktion auf ihrem Ausweisdokument

Die eID-Funktion ist die zentrale Authentifizierungsfunktion für alle digitalen Antragsverfahren der öffentlichen Hand. Sie bietet ein hohes Sicherheitsniveau. Alle Einwohnerinnen und Einwohner mit Personalausweis, Aufenthaltstitel oder eID-Karte verfügen über die eID-Funktion. Sie wird aber bisher nur in geringem Maß genutzt, kann aber eine persönliche Vorsprache in vielen Fällen ersetzen.

## 2.7. Ausblick

Zusammenfassend ergeben sich folgende Ableitungen aus diesem Konzept:



Alle o. g. Handlungsbedarfe werden im Zuge der Entwicklung von Standards für den gesamtstädtischen Bürgerservice verfolgt und durch das Amt Bürgerservice, im Rahmen der verfügbaren Ressourcen, moderiert.

Das Amt Bürgerservice hat mit Vorlage VII-DA-02817-DS-02 im Oktober 2021 den Auftrag zur Erarbeitung, Koordinierung und Steuerung von gesamtstädtischen Standards als Grundlage für die Weiterentwicklung aller Bürgerserviceeinheiten übergeben bekommen.

Bereits umgesetzt bzw. in Arbeit sind folgende Maßnahmen:

- Im Januar 2023 wurde erstmals zu einer gesamtstädtischen, internen Bürgerservice-Konferenz aufgerufen. Ziel war es, die Handlungsbedarfe der Bürgerservice-Bereiche besser aufeinander abzustimmen. Die erarbeiteten Herausforderungen und Lösungsansätze zeigten deutlich auf, wie wichtig es ist, dass die ämterübergreifende Zusammenarbeit verstärkt angegangen wird. Im nächsten Jahr wird die Bürgerservice-Konferenz das Konzept der Lebenslagen in den Fokus stellen.
- Aktuell in Erarbeitung ist die erste Bürgerservice-Bilanz. Darin werden die wichtigsten Dienstleistungen aller Bürgerservice-Bereiche nach Lebenslagen zusammengestellt und durch Leistungskennzahlen untersetzt.
- In Bezug auf die Bürgerbüros und das Bürgertelefon wurde allen Organisationseinheiten der Stadtverwaltung angeboten, Dienstleistungen, die den o.g. Servicebereich-Kriterien entsprechen, an die Bürgerbüros bzw. an das Bürgertelefon unter Ausgleich der nötigen Ressourcen zu übertragen.
- Nicht zuletzt erfolgt ein verstärkter Austausch zwischen dem Team des Basisdienstes „Amt24“ im Hauptamt und dem Amt Bürgerservice.

Zu den weiteren Entwicklungen wird regelmäßig in der Ratsversammlung informiert.

## **2.8. Essenz**

Die Ausgestaltung von Öffnungszeiten einer Stadtverwaltung gibt noch keinen konkreten Anhaltspunkt auf die Qualität seiner Angebote und deren Umfang.

Die vorliegende Beschlussvorlage zielt daher bewusst nicht auf eine reine Erweiterung der Sprechzeiten – ob pauschal oder individuell – ab. Vielmehr ist das Ziel, den Zugang zu Verwaltungsleistungen für Einwohnerinnen und Einwohner so zu optimieren, dass

- die Serviceorientierung ebenso wie Effizienz der Verwaltung gleichermaßen gewährleistet sind
- Dienstleistungen digital angeboten werden, und somit persönliche Vorsprachen entfallen können.
- Dienstleistungen nach Lebenslagen gebündelt werden und somit Antragsverfahren reduziert und vereinfacht werden.

Nicht zuletzt besteht der Anspruch, dass eine Vorsprache bei Fachämtern der Stadtverwaltung Leipzig mit Familie und Beruf vereinbar sein sollte, nicht nur auf Seiten der Personen, die Verwaltungsleistungen in Anspruch nehmen, sondern auch für leistungserbringende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

## **3. Realisierungs- / Zeithorizont**

Die Umsetzung erfolgt fortlaufend.

Im Q4/2024 wird der Ratsversammlung ein Umsetzungsbericht vorgelegt.

## **4. Finanzielle Auswirkungen**

Aus dieser Vorlage resultieren keine finanziellen Auswirkungen.

## **5. Auswirkungen auf den Stellenplan**

Aus dieser Vorlage resultieren keine Auswirkungen auf den Stellenplan.

**6. Bürgerbeteiligung**

bereits erfolgt

geplant

nicht nötig

**7. Besonderheiten**

Entfällt

**8. Folgen bei Nichtbeschluss**

Es ergeben sich keine Folgen bei Nichtbeschluss.

Anlage/n  
Keine