

BERICHTSVORLAGE DER VERWALTUNG NR.: 078/2021

Bezeichnung des Tagesordnungspunkts		
Reform der Verwaltungsstruktur		
Datum 13.04.21	Geschäftszeichen FB 1.3/ gfa	Beigef. Anlagen im einzelnen (mit Seitenzahl) Anlage 1 Verwaltungsstruktur (1 Seite)
Federführender Fachbereich: Geschäftsbereichsleitung I		Beteiligte Fachbereiche:
Beratungsgremien	Beratungstermine	Zuständigkeit

Rat der Stadt Schwelm	29.04.2021	zur Kenntnisnahme
-----------------------	------------	-------------------

Die Vorlage der Verwaltung wird zur Kenntnis genommen.

Sachverhalt:

1. Ausgangslage

Aufgrund eines politischen Antrags hat der Rat der Stadt Schwelm in seiner letzten Sitzung am 25.2. beschlossen, die Funktion des Technischen Beigeordneten zunächst nicht auszuschreiben. Dies hat unmittelbare Auswirkungen auf die Verteilung der Geschäftsbereiche, die ebenfalls in der letzten Sitzung vom Rat beschlossen wurde.

Auf dieser Grundlage hat sich der Verwaltungsvorstand zunächst auf eine neue Struktur der Verwaltung geeinigt, die die Grundlage für die anstehenden organisatorischen Maßnahmen bildet und die als Anlage zu dieser Vorlage beigefügt ist.

2. Gründe für die Veränderung der Verwaltungsstruktur

Auch wenn damit ein wesentlicher Aspekt zurückgestellt wird, erfordern die anderen Themen nach Auffassung des Verwaltungsvorstandes eine grundsätzliche Reform, denn

- a. die Rekommunalisierung von Teilen der TBS,
- b. die Zentralisierung der Verwaltung mit dem Neubau des Kulturzentrums und des Rathauses; aber auch
- c. die stärkere Ausrichtung auf Front-/Backoffice-Aufgaben,
- d. die Digitalisierung und
- e. die Verschlankeung des Verwaltungsaufbaus sind nach wie vor aktuell.

Die Arbeiten an dieser neuen Struktur, aber auch an den sie auslösende Faktoren, zeigen eine ungebrochene Dynamik an der Planung der internen Abläufe und der Ausrichtung der Dienstleistungen der Stadt Schwelm. Die Festlegung einer neuen, dauerhaft funktionierenden Struktur ist damit nicht der Beginn, sondern das Ziel des Re-Strukturierungsprozesses.

3. Frontoffice

Das Oberziel der strukturellen Überlegungen ist die Orientierung der Verwaltung hin zu einer stärkeren Fokussierung auf die Front- und Backoffice Aufgaben im neu aufzubauenden Schwelm Service Center. Es soll zukünftig

nur einen Anlaufpunkt für die wesentlichen Dienstleistungen der Verwaltung geben. Dies ist sowohl räumlich als auch digital zu verstehen.

Nicht der Bürger soll durch das Rathaus laufen, sondern die Daten hin zu ihm fließen!

Auf dem Weg hin zum Service Center Schwelm sind auch die o. g. Themen, wie Rekommunalisierung, Interkommunale Kooperation und Zentralisierung etc. in die Überlegungen eingebettet.

Mit dem neuen Rathaus und der Reform hin zu einer zeitgemäßen, bürgernahen Struktur soll die Stadtverwaltung als moderne Dienstleisterin und attraktive Arbeitgeberin präsentiert werden. Das soll helfen, die Fluktuation zu reduzieren und Fach- sowie Nachwuchskräfte für die Stadtverwaltung Schwelm zu interessieren

ServiceCenterSchwelm

In Fortführung des in der Vorlage 042/2021 beschriebenen Weges zu einer neuen, zukunftsorientierten Verwaltungsstruktur wurden inzwischen Ziele und Vorgehensweise zur Implementierung des ServiceCenterSchwelm (SCS) als ihr prägendes Element entwickelt. Zentrales Ziel dabei ist die Bündelung fast aller bürger*innenrelevanter Dienstleistungen u. Informationen an einem Ort und dies in persönlicher, analoger und digitaler Form, d.h. in einem medienbruchfreien Angebot des Frontofficebereichs.

In der Folge ist die parallele Einrichtung eines Backofficebereiches vorgesehen, in dem aus der jeweiligen Fachlichkeit heraus die Unterstützung des Frontoffice und tiefere Bearbeitung von Vorgängen erfolgt.

Um möglichst viele Dienstleistungen unmittelbar im SCS erledigen und die erforderliche Plattform im Zusammenspiel sowohl von Front- und Backoffice als auch von persönlichen und digitalen Dienstleistungen zur Verfügung stellen zu können, ist die Weiterentwicklung der Digitalisierung zur optimal unterstützenden IT-Infrastruktur nach innen und außen ebenso erforderlich, wie der Aufbau eines gesamtheitlichen Wissens- und Informationsmanagements.

Die Identifikation von „SCS-fähigen“ (Teil-)Aufgaben/Dienstleistungen und die hierauf aufbauende Entwicklung der geeigneten Prozesse und Strukturen sowie die im Projektverlauf vorgesehenen Testläufe werden in einer pragmatischen Zusammenarbeit mit den Fachbereichen erfolgen. Zugleich werden Personalrat, Gleichstellung und Schwerbehindertenvertretung in hoher Transparenz in das Projekt eingebunden.

Das Ergebnis der beschriebenen Organisationsentwicklung einschl. der Eingliederung von Teilen der TBS führt darüber hinaus sicher auch zu tlw. neuen Zuordnungen von Aufgaben und damit möglicherweise zur prozessunterstützenden Neugestaltung von Aufgabenbereichen.

Zeitziel für das Projektende ist das Frühjahr 2023, d.h., spätestens zum Umzug in das neue Rathaus werden die erarbeiteten Ergebnisse umgesetzt.

4. Backoffice

Mindestens genauso wichtig ist die Identifizierung von Backoffice-Aufgaben, die für interkommunale Kooperationen oder andere Formen der wirtschaftlicheren

Aufgabenerledigung interessant sein können. Nach Auffassung der Verwaltungsleitung wird es zukünftig immer schwieriger, ausreichendes und qualifiziertes Personal für die Erledigung der anfallenden Arbeiten zu gewinnen. Weiterhin gilt es, nach nun zehn schwierigen Jahren des Stärkungspaktes im Rahmen dieser Neuorganisation und des damit in Teilen verbundenen Paradigmenwechsels einen nachhaltigen Weg zu finden, der den Aufbau von Eigenkapital bei steigender Bürgerorientierung der Verwaltung mit Augenmaß ermöglicht.

Eine nachhaltige Verbesserung der finanziellen Situation der Stadt Schwelm ist nur über eine Aufgabenkritik möglich, die mit der Frage verbunden sein muss, ob und wenn ja wie wir bestimmte Dienstleistungen anbieten wollen. Hier eröffnet die Trennung von Front- und Backoffice neue Optionen.

5. **Vorgehensweise**

Die Details dieser umfassenden Reform werden gemeinsam mit den betroffenen Personen im engen Austausch mit der Gleichstellungsstelle, dem Personalrat und der Schwerbehindertenvertretung erarbeitet. Aus diesem Grund ist ein 6-köpfiges Projektteam im Zuständigkeitsbereich des Ersten Beigeordneten Herrn Schweinsberg eingesetzt, das mit Personen aus verschiedenen Sachgebieten der Verwaltung besetzt ist. Die zentrale Aufgabe des Projektteams wird es sein, **alle** Dienstleistungen der Stadt Schwelm auf den Prüfstand zu stellen und sie auf ihre Front- und Backoffice-Anteile hin zu untersuchen sowie dabei den medienbruchfreien Workflow im Rahmen der fortschreitenden Digitalisierung zu berücksichtigen.

6. **Neue Chancen und Perspektiven**

Die Reform der Verwaltung wird nicht zu einem Abbau von Personal führen. Die personelle Situation ist derart ausgereizt, dass sich keine Räume hierfür eröffnen. Im Gegenteil wird die festgestellte Fluktuation die Anstellung von neuem Personal erfordern.

Es wird sicher zu Veränderungen von Stellen kommen, aber die Fokussierung auf Front- und Backoffice wird beispielsweise neue Chancen für diejenigen, die den Publikumsverkehr, wie für diejenigen, die eher das Aktenstudium bevorzugen, eröffnen. Das Arbeiten auf Distanz oder die Vereinbarkeit von Familie sowie Pflege und Beruf sind mit einer modernen Struktur besser umzusetzen. Die Zusammenfassung von Sachgebieten erfordert auch in Teilen neue Kompetenzen, die höhere Anforderungen an die Beschäftigten stellen und damit zu beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten führen können.

Der Bürgermeister
gez. Langhard