

Verwaltungstransformation im Landkreis Görlitz

Ob Wohngeld oder Führerschein beantragt oder die Kfz-Anmeldung abgegeben werden wollen – meist ist es notwendig, persönlich in der Verwaltung vorzusprechen. Insbesondere in großen Flächenlandkreisen stellt dies viele Bürger vor logistische Probleme. Der Landkreis Görlitz plant im Rahmen seines verwaltungsweiten, umfassenden Transformationsprogramms „Verwaltung 4.0“ die Einrichtung dezentraler Bürgerbüros, um neben der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen den direkten Kontakt über kurze Wege zu ermöglichen und das Serviceangebot in der Fläche zu stärken.

Der Landkreis Görlitz mit rund 250.000 Einwohnern ist im Rahmen der Kreisgebietsreform 2008 aus zwei Landkreisen und einer kreisfreien Stadt entstanden und bildet den drittgrößten sächsischen Landkreis. Die Kreisverwaltung in Görlitz befindet sich im Spannungsfeld einer großen Kreisfläche und sinkender Einwohnerzahl. Gleichzeitig besteht der Bedarf nach bürgernahen Verwaltungsleistungen.

Um die Kreisverwaltung vor diesem Hintergrund zukunftsgerecht aufzustellen, wurde ein ambitioniertes Transformationsprogramm „Verwaltung 4.0“ initiiert. Das Programm setzt auf eine über mehrere Jahre angelegte Modernisierung und Digitalisierung der Verwaltung – unter anderem mit der flächendeckenden Einführung von E-Akte und E-Rechnung oder der Einrichtung eines digitalen Bürger- und Bewerberportals. Zudem sollen verwaltungsintern das Prozessmanagement professionalisiert und ein

modernes Personalentwicklungskonzept umgesetzt werden.

Der Landkreis Görlitz möchte die Effizienz seiner Dienstleistungen steigern und den Bürgerservice verbessern. Ein Schritt dahin ist, Kreisleistungen in der Fläche durch den Aufbau dezentraler Bürgerbüros anzubieten. Diese sollen kreisweit innerhalb von 20 Kilometern zu erreichen sein. Geplant ist zunächst die Pilotierung an den Standorten Löbau und Weißwasser im Jahr 2020. Die Verwaltungsmitarbeiter wiederum werden durch eine konsequente Trennung der Arbeitsprozesse in Front- und Back-Office-Tätigkeiten entlastet.

Grundlage für das Transformationsprogramm „Verwaltung 4.0“ ist eine Optimierung der verwaltungsinternen Geschäftsprozesse. Dadurch wird die Zuordnung von Prozessschritten in den Front- oder Back-Office-Bereich ermöglicht. In der Folge können Leistungen für Bürger gebündelt in den dezentralen Bürgerbüros angeboten werden.

Für die Gründung der dezentralen Bürgerbüros hat der Landkreis Görlitz gemeinsam mit der PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH ein detailliertes Vorgehenskonzept erarbeitet. Berücksichtigt werden die Standortauswahl, die baulichen und technischen Voraussetzungen

für ein Bürgerbüro, die dort anzubietenden Dienstleistungen sowie die notwendige Integration in die Aufbau- und Ablauforganisation der Verwaltung. Die PD begleitet den Landkreis Görlitz bei der Grob- und Feinkonzeption sowie der Umsetzung des Bürgerbüroansatzes.

Für das Gelingen eines bereichsübergreifenden Modernisierungsprojekts, wie dem Aufbau dezentraler Bürgerbüros, ist eine gründliche Analyse der Arbeitsprozesse in Front- und Back-Office-Tätigkeiten erfolgskritisch. Mit dem Bürgerbüro-Konzept hat der Landkreis Görlitz den Grundstein für einen langfristig bürgerorientierten, dezentralen Service in der Fläche gelegt.



PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH

Die Autoren

David Epp ist Manager, Eric Stec ist Consultant bei der PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH. Das Beraterteam der PD begleitet kommunale Verwaltungen deutschlandweit bei strategischen Transformationsprogrammen.
David.Epp@pd-g.de
Brian-Eric.Stec@pd-g.de



Landratsamt Görlitz

**Partnerschaft
Deutschland**
PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH

**PD – Berater der
öffentlichen Hand GmbH**
Friedrichstraße 149 | 10117 Berlin
www.pd-g.de