Neuorganisation von BürgerInnen-Anfragen im Sozialministerium

BÜRGSY - eine innovative, selbstlernende Technologie zur Verwaltung von BürgerInnenanfragen

Präsentation BKA, 26.9.2017

Ausgangslage und Problemstellung (1)

- Hohe Anzahl an Anfragen zu heterogenen Themen in unterschiedlicher inhaltlicher Tiefe
- Unterschiedliche Eingangskanäle (persönlich, schriftlich, telefonisch)
- Beantwortungsprozesse heterogen und stark fragmentiert
- Beantwortung nicht durchgängig dokumentiert
- Überblick über den Status der Anfrage und deren Beantwortung nicht möglich
- Probleme der Nachvollziehbarkeit und Messbarkeit: Welche Information wurde am Ende wirklich an den Bürger/die Bürgerin kommuniziert?
- Hohe Mitarbeiter-Fachkenntnis, Motivation und Selbstadministration, aber auch Unsicherheit

Ausgangslage und Problemstellung (2)

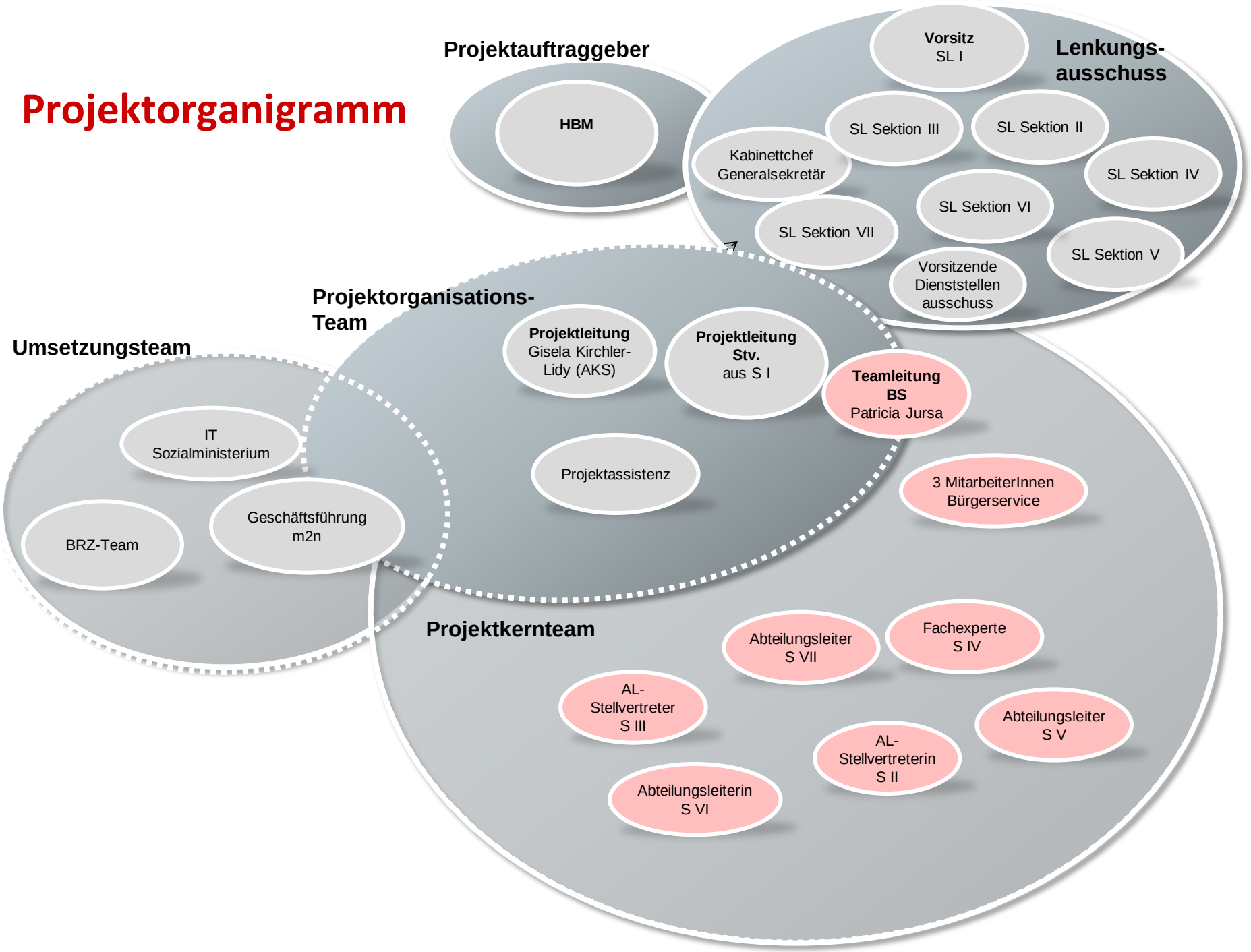
- Erhebung der IST Situation durch externen Dienstleister:
- Wie viele Anfragen fallen pro Jahr an?
  Rund 77.000 Anfragen langen pro Jahr im Ressort ein
  - ca. 65% telefonisch
  - ca. 33% schriftlich
  - ca. 2% persönlich

- Wie viele MA sind mit der Bearbeitung von Anfragen befasst?
  - insgesamt 23,2 VBÄ im gesamten Ressort
  - davon 8,5 VBÄ in den Servicestellen und 15,7 VBÄ in den Fachsektionen

Zielsetzungen aus dem Projektauftrag

- Schnellere Beantwortung von Anfragen
- Höherer Standardisierungsgrad bei der Beantwortung
- Entlastung der Linienorganisation (Fachsektionen) und des Ministerbüros
- Einbeziehen der Sektionen lediglich bei sehr komplexen Fragestellungen
- Verstärkter Verweis auf Beantwortung durch zuständige externe Stellen (z.B. PVA)
- Vereinheitlichung des Außenauftritts
- Ermöglichung von "Self-Service" der Bürgerinnen und Bürger zur Reduktion von Aufwand
- Zusammenführung diverser Telefonnummern/Hotlines des Ministeriums
- Daher:
  - Zentrale Beantwortung sämtlicher Anfragen
    (auf allen Kanälen, z.B. per Telefon eMail)
  - Eine einzige Rufnummer und ein einziges eMail-Postfach

Projektorganigramm



Projektablauf

- **Projektauftrag durch HBM Rudolf Hundsdorfer**
  November 2012

- **6 Workshops des Projektkernteams (PKT)**
  zwischen Februar 2013 und Juli 2013

- **Erstellung des Konzeptberichts mit 83 technischen Anforderungen**
  im Juli 2013

- **10 Workshops des Lenkungsausschusses**
  - 4 Workshops in der Konzeptphase, 6 Workshops in der Umsetzungsphase

- **Umsetzungsphase (organisatorisch, technisch und personell)**
  - von Juli 2013 bis November 2016
  - seit Mai 2016 im BürgerInnenservice im Einsatz
  - seit November 2016 im gesamten Ressort

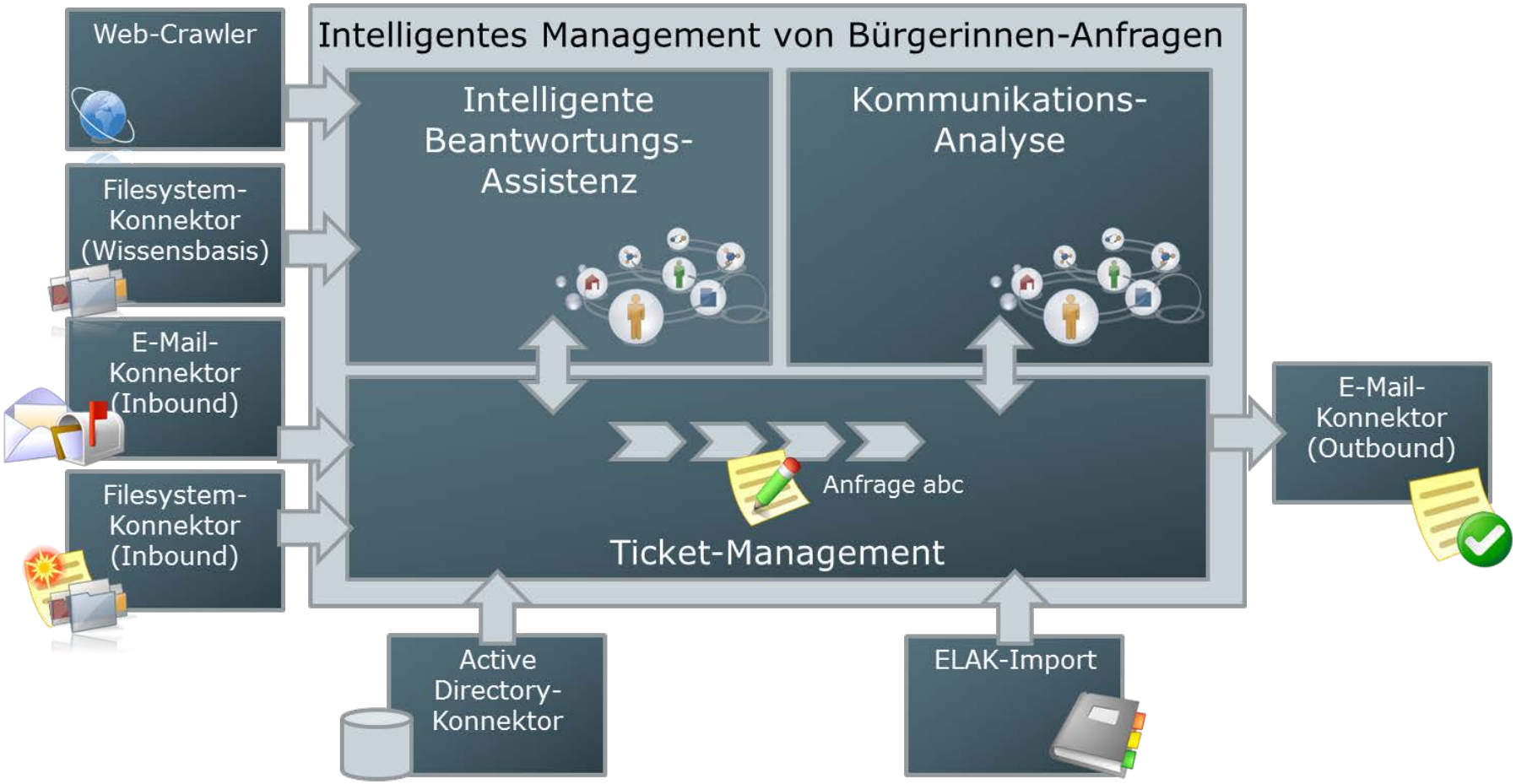
Lösungsansatz und Umsetzung
(organisatorische Maßnahmen)

- Einrichtung einer Zentralen Anlaufstelle (Team BürgerInnenservice) als 1st Level
- Vereinheitlichung der Eingangskanäle (Zusammenführung von Sozial- und Pflegetelefon): eine zentrale Telefonnummer, eine zentrale Emailadresse
- Erarbeitung eines Workflows zwischen 1st und 2nd Level (Fachsektionen), der den unterschiedlichen Kulturen im Ressort Rechnung trägt (Erarbeitung von 83 Anforderungen im PKT).
- Institutionalisierung von kontinuierlicher Kommunikation zwischen 1st und 2nd Level:
  Wissenstransfer und Informationsaustausch, Briefings bei gesetzlichen Neuerungen oder ad-hoc-Themen durch die Fachsektionen, Wording durch Ministerbüro bei politischen Fragen
- Kommunikationsanalyse-Funktion für Repotings nach Themenbereichen, Zeiträumen, Eingangskanälen und graphische Aufbereitung.

Personalbedarf und Recruiting

- Aus der IST-Erhebung errechneter Personalbedarf in der Zentralen Anlaufstelle: **10 VBÄ**
- Recruiting ressortintern und im Personalpool des BM für Landesverteidigung
- Einrichtung einer Teamleitung und Teamleitung-Stellvertretung
- Personalentwicklungsplan (Schulungen in fachlicher und technischer Hinsicht) und Teambuildingsmaßnahmen
- Power-User in den Fachsektionen (technikaffine MA, die mit Anfragen befasst waren)
- Schulung der 210 Bürgsy-Benutzer im Schneeballsystem

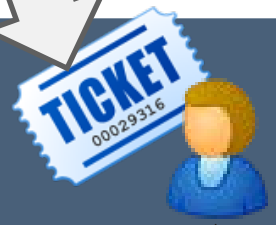
Zielsystem im Überblick



Bearbeitung von Bürgerinnenanfragen

sozial MINISTERIUM

BÜRGSY



BÜRGERINNENSERVICE

a. *Direkte Beantwortung im Bürgerinnenservice*
b. *Delegation an Fachsektion*
c. *Einbeziehung von Fachsektion/Experten (Teilaufgabe)*

FACHSEKTIONEN

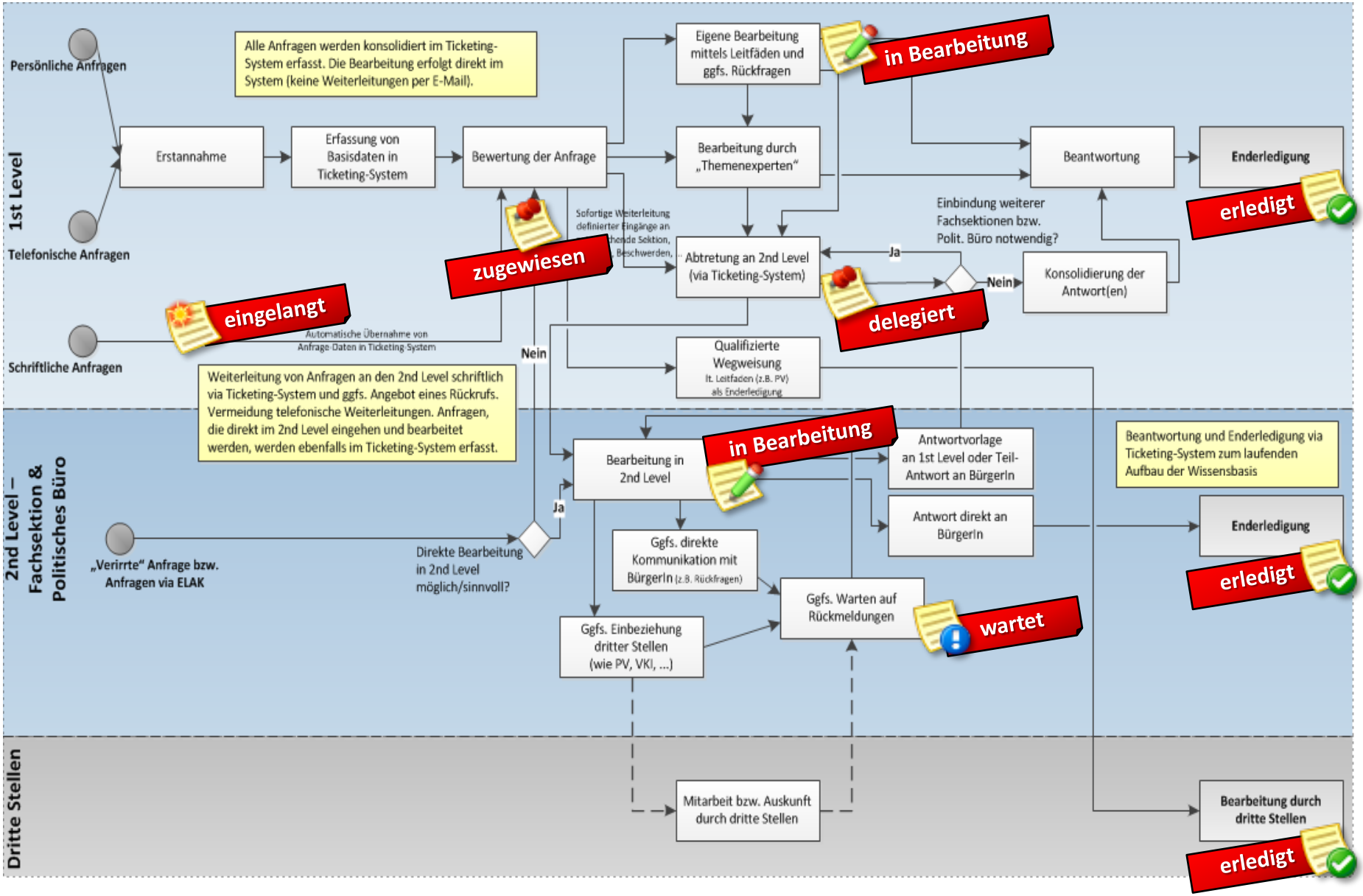
SEKTION X

Thematisches Postfach
Verantwortliche/r
+ Vertreter/innen

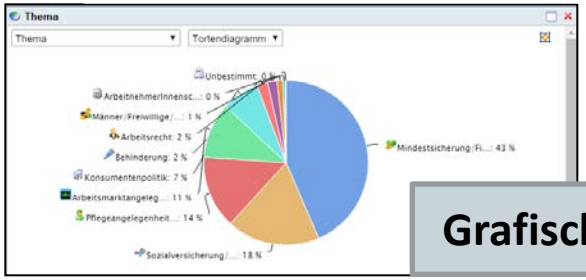
Delegation an Expert/innen

Flexible Prozessgestaltung:

- *Direkte Antwort an Anfragende*
- *Input für Antwort an BS*
- *Vorlage/Freigabe vor Antwort*
- *Delegation an Expert/innen (z.B. auf gleicher Ebene, in anderer Abteilung, etc.)*
- *Weiterleitung nach „Extern“*


1st Level
2nd Level – Fachsektion & Politisches Büro
Dritte Stellen
Persönliche Anfragen
Telefonische Anfragen
Schriftliche Anfragen
Alle Anfragen werden konsolidiert im Ticketing-System erfasst. Die Bearbeitung erfolgt direkt im System (keine Weiterleitungen per E-Mail).
Erstannahme
Erfassung von Basisdaten in Ticketing-System
Bewertung der Anfrage
Eigene Bearbeitung mittels Leitfäden und ggfs. Rückfragen
in Bearbeitung
Bearbeitung durch „Themenexperten"
Beantwortung
Enderledigung
erledigt
zugewiesen
Sofortige Weiterleitung definierter Eingänge an
Abtretung an 2nd Level (via Ticketing-System)
Einbindung weiterer Fachsektionen bzw. Polit. Büro notwendig?
Ja
Nein
Konsolidierung der Antwort(en)
delegiert
eingelangt
Automatische Übernahme von Anfrage-Daten in Ticketing-System
Nein
Qualifizierte Wegweisung
lt. Leitfaden (z.B. PV)
als Enderledigung
Weiterleitung von Anfragen an den 2nd Level schriftlich via Ticketing-System und ggfs. Angebot eines Rückrufs. Vermeidung telefonische Weiterleitungen. Anfragen, die direkt im 2nd Level eingehen und bearbeitet werden, werden ebenfalls im Ticketing-System erfasst.
Bearbeitung in 2nd Level
in Bearbeitung
Antwortvorlage an 1st Level oder Teil-Antwort an BürgerIn
Beantwortung und Enderledigung via Ticketing-System zum laufenden Aufbau der Wissensbasis
Antwort direkt an BürgerIn
Enderledigung
erledigt
„Verirrte" Anfrage bzw. Anfragen via ELAK
Direkte Bearbeitung in 2nd Level möglich/sinnvoll?
Ja
Ggfs. direkte Kommunikation mit BürgerIn (z.B. Rückfragen)
Ggfs. Warten auf Rückmeldungen
wartet
Ggfs. Einbeziehung dritter Stellen (wie PV, VKI, ...)
Mitarbeit bzw. Auskunft durch dritte Stellen
Bearbeitung durch dritte Stellen
erledigt

Analysen mit Bürgsy



Grafische Verteilungen

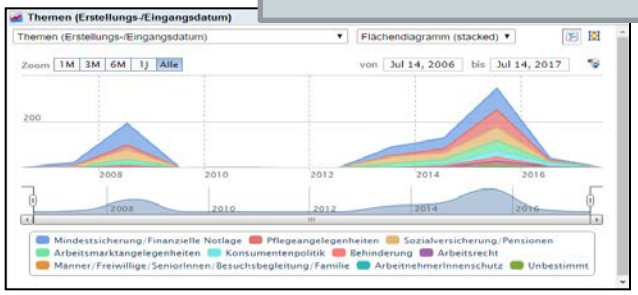
Anfrage, Antwort bezogene Verteilungen:

- Eingangskanal, Ausgangskanal
- Bearbeitungsstatus
- Erledigt (ja/nein)
- Ist Anfrage (ja/nein)
- Involviert/delegiert an/erledigt (Abteilung/Gruppe/Sektion)
- Heikel (ja/nein)
- Hohe Priorität (ja/nein)
- Anfragende
- Von StammkundIn (ja/nein)
- Thema, Subthema
- Sachliche Kategorie
- Schlagwort
- Kategorie

Sonstige Verteilungen wie

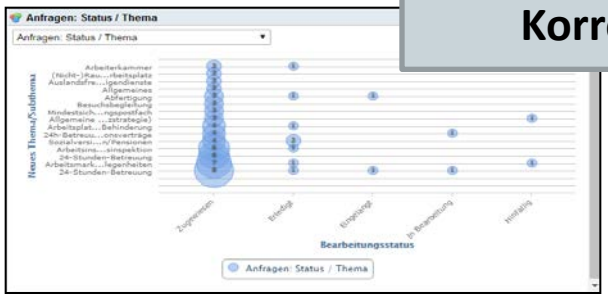
- Typ
- Datenquelle
- Ist Wissensdokument
- In Wissensordner
- Domäne, ….

Zeitliche Verläufe



- Gesamt (Entwicklung von Anfragen / Aufgaben)
- Eingangskanal, Ausgangskanal
- Involviert/delegiert an/erledigt (Abt. /Gruppe/Sektion)
  - Schlagworte
  - Statuswerte
  - Thema, Subthema
  - Sachliche Kategorisierung

Korrelationen



- Involviert/delegiert an/erledigt (Abteilung/Gruppe/Sektion):
  - Thema
  - Subthema
  - Eingangskanal
  - Status
- Status / Eingangskanal
- Status / Thema