



## Mitteilungsvorlage

0129/2021

Bürgerbüro

Beratungsfolge:

- |                                       |            |               |   |
|---------------------------------------|------------|---------------|---|
| 1. Ausschuss für Umwelt und Mobilität | 28.09.2021 | Kenntnisnahme | Ö |
|---------------------------------------|------------|---------------|---|

Anja Kahle/ 14.09.2021

---

**gez. Dezernent/in / Datum**

### **Konzept des Bürgerbüros zur Einführung der Gelben Tonne - Anfrage der Freien Wähler vom 13.07.2021**

#### **Darstellung des Vorgangs:**

#### **Konzept Bürgerbüro zur Einführung Gelbe Tonne – Bericht AUM am 28.09.2021**

#### **Anfrage der Freien Wähler**

In einer Anfrage der Freien Wähler wird um Information zum Sachstand und zur vorgesehenen Vorgehensweise zur Einführung der Gelben Tonne und einem damit steigenden Informationsbedarf aus der Bevölkerung gebeten.

Anfang Juli waren in Folge der Rückdelegation Isny / Wangen und dem Versand der Endabrechnungsbescheide im Frühjahr 2021 knapp 2.500 offene Fälle vorhanden. Durch den kurzfristigen Einsatz mehrerer Auszubildenden sowie einer externen Aushilfskraft konnten diese Rückstände bereits bis Mitte August trotz der Urlaubszeit auf 1.800 Fälle und bis Anfang September auf 1.680 Fälle reduziert werden.

Zudem sind weitere Maßnahmen umgesetzt bzw. im Herbst geplant:

- Personelle Maßnahmen:
  - Aufstockung des Stammpersonals um 0,3 VZÄ seit 01.06.2021 bis 31.05.2022.
  - Zuordnung von Auszubildenden des Landratsamtes von Juli bzw. September bis Dezember 2021.

- Einsatz weiterer zwei Aushilfskräfte mit 100 % von 15.08. bis 31.12.2021.
- Weiterbeschäftigung der externen Aushilfskraft auf 450 €-Basis bis 31.12.2021.
- Organisatorische Maßnahmen:
  - Separate und hoch priorisierte Ausweisung der Anfragen zur Gelben Tonne in der Schicht- und Aufgabeneinteilung.
  - Bei einer Zunahme der Anfragen kann schnell und flexibel in der Schichteneinteilung reagiert werden (aktuell noch max. 5 Anfragen pro Woche).
  - Weitgehend standardisierte und wenig zeitaufwendige Beantwortung von Anfragen durch die Bereitstellung von Textvorlagen und FAQ's.
- Telefonie:
  - Regelmäßiger Austausch mit dem bis Ende 2021 mit der Telefonie beauftragten Dienstleister Comegu, damit auch dort auf das neue Thema und das erwartete höhere Anrufaufkommen organisatorisch und personell reagiert werden kann
  - Verweisung durch entsprechende Ansagen bzw. direkte Weiterleitung über eine Abzweigung in der Telefonanlage an die Hotline des Dienstleisters der Dualen Systeme für Anrufe, die auch nach 01.01.2022 beim Landratsamt eingehen

Durch diese Maßnahmen werden die Rückstände - auch unter Berücksichtigung der Rückdelegation Isny und Wangen – bis zum Jahresende konzentriert abgearbeitet. Im Ergebnis kann somit eine zunehmende Anzahl Anfragen zur Gelben Tonne jeweils zeitnah beantwortet werden, auch bis in das Jahr 2022 hinein.

Anlage 1 zu 0129/2021 Anfrage der FW vom 13.07.2021