

Vorlage Nr. 18/0367

Federf. Stadamt: Geschäftsstelle Rat und Bürger

Vorlage für den	Berichterstatter	Zuständigkeit	Sitzung am	Punkt
Haupt- und Finanzausschuss	Bürgermeister Roland	Entscheidung	08.10.2018	5

öffentliche Sitzung

Betrifft:

**Anregung gem. § 24 der Gemeindeordnung für das Land Nordrhein-Westfalen
- Terminvergabe beim Bürgeramt -**

Begründung:

1. Anregung gem. § 24 der Gemeindeordnung des Landes Nordrhein-Westfalen

Mit Schreiben vom 08.08.2018 wurde eine Anregung gem. § 24 der Gemeindeordnung des Landes Nordrhein-Westfalen (GO NRW) eingereicht und folgender Antrag gestellt:

„Der Rat möge beschließen, die Terminvergabe beim Bürgeramt wieder abzuschaffen und das alte Ticketsystem wieder einzuführen.“

Die Anregung ist als Anlage beigefügt.

2. Stellungnahme der Verwaltung:

Allgemeine Hinweise:

Die Vorsprachen im Bürgeramt wurden über viele Jahre über eine Nummernsystem abgewickelt. Dieses System führte in der Vergangenheit zu unzumutbaren langen Wartezeiten für die Bürger – in Spitzenzeiten gab es bei diesem System Wartezeiten von bis zu **4 Stunden**. Oftmals haben die Bürgerinnen und Bürger verärgert das Bürgeramt

Mitzeichnungen					
Bürgermeister:	Erster Beigeordneter:	Stadtkämmerer:	Beigeordnete	Stadtbaurat:	Rechtsamt:
Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____

Zahl der erforderlichen Protokollauszüge: _____

verlassen, da nur mit einer gezogenen Wartemarke nicht abzusehen ist, wie lange es dauern mag, bis der Aufruf der eigenen Nummer erfolgt. Dies hatte auch zur Folge, dass die Sachbearbeitung im Bürgeramt regelmäßig über die offiziellen Öffnungszeiten verlängert werden musste.

Hintergrund:

Die Bearbeitungszeiten im Bürgeramt haben sich durch umfassende Änderungen im Meldgesetz, aber auch durch Verständigungs-/Sprachprobleme sowie Dokumentenprüfungen bei der Anmeldung geflüchteter Menschen und einen erhöhten Zuzug aus EU-Ost-Staaten deutlich verlängert.

Zur Verbesserung der Situation erfolgt seit Mai 2018 die Sachbearbeitung im Bürgeramt ausschließlich über die **Terminvereinbarung**. Dies mit dem Ziel, das Publikumsaufkommen besser steuern zu können, um so die Wartezeiten für Bürgerinnen und Bürger in Spitzenzeiten auf ein Mindestmaß zu verringern und gleichzeitig der jeweiligen Personalsituation im Bürgeramt tagesaktuell anzupassen.

Zu diesem Zweck können Termine über die Online-Terminvereinbarung, telefonisch oder persönlich vor Ort über einen Zeitraum von acht Wochen im Voraus vereinbart werden. Die langfristigen Termine sind derzeit bis Ende Oktober 2018 ausgebucht.

Darüber hinaus können tagesaktuell Termine vereinbart werden. Diese werden morgens ab 8 Uhr je nach vorhandener Personalkapazität freigeschaltet und können auf den drei oben beschriebenen Wegen vereinbart werden.

Sollte darüber hinaus ein Bürger ohne einen Termin verblieben sein, wird die Dringlichkeit seines Anliegens geprüft. Für den „**Notfall**“ des Bürgers, der spontan in den Urlaub fahren möchte und feststellt, dass er keine gültigen Ausweispapiere besitzt, wird **grundsätzlich eine Lösung gefunden**. Er bekommt im Regelfall das gewünschte Dokument am gleichen Tag, so denn die Dringlichkeit z. B. durch Vorlage entsprechender Buchungunterlagen nachgewiesen wird.

Hinweis:

Zur Wahrung der laut Meldegesetz vorgeschriebenen Frist von zwei Wochen zur An- und Ummeldung reicht der Zeitpunkt, an dem der Termin vereinbart wurde, aus. Eine Ahndung der Ordnungswidrigkeit erfolgt in diesen Fällen nicht. Zudem wird durch die Tagetermine eine rechtzeitige Ummeldung ermöglicht. Auch eine Meldebescheinigung kann online beantragt werden. Die Bescheinigung wird im Regelfall am Folgetag zur Post gegeben.

Falls Bestätigungsmails im Spam-Ordner der Antragsteller landen, so liegt dies an den Einstellungen des jeweiligen Providers. Dieses kann jedoch seitens der Stadt Gladbeck nicht beeinflusst werden.

Es ist aber unstrittig, dass es bei der Umstellung auf das Online-Verfahren zu Beeinträchtigungen in der Abwicklung des enormen Publikumsandrangs kam. Darauf wurde unmittelbar mit einer Personalverstärkung reagiert. Zwischenzeitlich hat sich die Situation im Bürgeramt aber normalisiert.

Auch die Erfahrungen anderer Städte zeigen, dass es eine gewisse Zeit dauert, bis sich das Terminvergabeverfahren eingespielt hat.

Viele Bürgerinnen und Bürger haben sich bislang überwiegend positiv zur Terminvereinbarung geäußert, da keine Wartezeit im Foyer entsteht.

Fazit:

Eine Terminvereinbarung lässt ein spontanes Reagieren auf die jeweilige Situation im Bürgeramt zu und garantiert den Bürgerinnen und Bürger Planungssicherheit dahingehend, dass er zu dem vereinbarten Termin – ohne Wartezeit - aufgerufen wird.

Finanzielle Auswirkungen:

keine

folgende

Ergebnisrechnung

Ertrag	€
einmalig	
jährlich	

Aufwand	€
einmalig	
jährlich	
<i>darin enthalten:</i>	
Personalaufwand	
Sach- und Dienstleistungen	
Transferaufwand	

investiver Finanzplan

Einzahlung	€
einmalig	
jährlich	
<i>darin enthalten:</i>	
Zuschüsse	
Beiträge Dritter	

Auszahlung	€
einmalig	
jährlich	

Haushaltsmittel stehen:

zur Verfügung

nicht zur Verfügung

Beschlussentwurf:

Der Haupt- und Finanzausschuss als Beschwerdeausschuss nimmt den Bericht der Verwaltung zustimmend zur Kenntnis und weist die Anregung, die Terminvergabe beim Bürgeramt wieder abzuschaffen und das alte Ticketsystem wieder einzuführen, zurück.

Der Bürgermeister



- Ulrich Roland -

In der Sitzung des

- _____-Ausschusses
- Rates
- Haupt- und Finanzausschusses

am _____ (nicht - öffentlicher Teil) wurde wie folgt beschlossen: