

Vorlage Nr. 19/0056

Federf. Stadamt: Amt für öffentliche Ordnung

Vorlage für den	Berichterstatter	Zuständigkeit	Sitzung am	Punkt
Haupt- und Finanzausschuss	Beigeordnete Wagner	Kenntnisnahme	11.02.2019	16

öffentliche Sitzung

Betrifft:

Erfahrungen mit dem Online-Verfahren im Bürgeramt

Begründung:

Aufgrund der für Bürgerinnen und Bürger sowie für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unzumutbaren Situation hinsichtlich einer nicht vorhandenen Steuerung (Ticketsystem) des Publikumsaufkommens erfolgt seit Mai 2018 die Sachbearbeitung im Bürgeramt ausschließlich über die Terminvereinbarung.

Diese Situation resultierte zum einen aus der grundsätzlichen Problematik, mit der sich Bürgerämter zunehmend auseinandersetzen müssen; hier sei beispielhaft der vermehrte Zuzug von Flüchtlingen und EU-Ost Zuwanderern mit diversen Problematiken genannt, zum anderen mit einem außergewöhnlich hohen Krankenstand.

Zeitgleich mit der Einführung der Terminvereinbarung wurde das Team des Bürgeramtes kurzfristig mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verstärkt, die bereits über Erfahrungen in diesem Bereich verfügten. Für eine weitere Mitarbeiterin wurde die Arbeitszeit von Teil- auf Vollzeit erhöht.

Nach einer Erprobungsphase, in der ein zweigleisiges System bestehend aus Terminen und einem Ticketkontingent getestet worden ist, erfolgte letztendlich die ausschließliche Sachbearbeitung über Terminvereinbarung.

Zu diesem Zweck können Termine über die Online-Terminvereinbarung, telefonisch oder persönlich vor Ort über einen Zeitraum von 8 Wochen im Voraus vereinbart werden.

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

Zahl der erforderlichen Protokollauszüge: _____

Darüber hinaus können Termine tagesaktuell ab 8.00 Uhr auf den oben beschriebenen Wegen vereinbart werden. Bei der Freischaltung tagesaktueller Termine wird die vorhandene Personalkapazität berücksichtigt, d.h., hier kann spontan auf krankheitsbedingte Ausfälle reagiert werden, was zum einen dann nicht zu einer übermäßig langen Wartezeit für Bürgerinnen und Bürger führt, zum anderen die verbliebenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht übergebührend belastet.

Im Hinblick auf die bevorstehende Urlaubszeit und damit vermehrtem Publikumsandrang muss eventuell davon ausgegangen werden, dass nicht allen Vorsprachewünschen am selben Tag nachgekommen werden kann, dies lässt sich jedoch höchstwahrscheinlich durch die erfolgte personelle Verstärkung im Bürgeramt auf ein Mindestmaß reduzieren.

Unabhängig hiervon wird stets eine Lösung für die sog. „Notfälle“ gefunden, die die Dringlichkeit ihres Anliegens nachweisen können.

Vermehrte Hinweise in der Presse/auf der Homepage auf die Terminvergabe sollen in den kommenden Wochen und Monaten den Bekanntheitsgrad der Terminvereinbarung nochmals steigern.

Abschließend bleibt festzustellen, dass die Akzeptanz der Bürgerinnen und Bürger für das Terminvereinbarungssystem steigt, da eine verlässliche „Bedienungszeit“ angegeben werden kann.

Zur aktuellen Entwicklung der Situation im Bürgeramt wird die Verwaltung in der Sitzung berichten.

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 nimmt den Bericht der Verwaltung zur Kenntnis.

Der Bürgermeister
i.V.



- Linda Wagner -
Beigeordnete

In der Sitzung des

- _____-Ausschusses
- Rates
- Haupt- und Finanzausschusses

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