

Vorlage Nr. I/324/2018
für den Magistrat

Anzahl Anlagen: 0

Weiterentwicklung der Bürgerbüros des Bürger- und Ordnungsamtes

A Problem

Das Bürger- und Ordnungsamt betreibt seit 2005 das Bürgerbüro Mitte im Hanse-Carré sowie seit 2006 das Bürgerbüro Nord im Stadthaus 5.

Im Bürgerbüro Mitte werden neben den Dienstleistungen aus den Bereichen Melde-, Pass- und Zulassungswesen auch Dienstleistungen im Zusammenhang mit Anwohnerparkausweisen, Fischereischeinen, Beantragung von Führerscheinen, Beantragung von kleinen Waffenscheinen oder Verpflichtungserklärungen für Einladungen ausländischer Staatsangehöriger erbracht. Diese breitgefächerte Aufgabenwahrnehmung erfolgt während der umfangreichen Öffnungszeiten (Mo. – Fr. 09:00 Uhr – 17:00 Uhr, Sa. 10:00 Uhr – 13:00 Uhr).

Im Bürgerbüro Nord werden Dienstleistungen aus den Bereichen Melde-, Pass- und Zulassungswesen angeboten. Gleichzeitig dient das Bürgerbüro als Back-Office für die Bearbeitung der eingehenden Post beider Bürgerbüros. Spezielle Vorgänge im Zulassungswesen, wie die Abnahme von technischen Änderungen und deren Eintragung in die Fahrzeugpapiere, werden ebenfalls im Bürgerbüro Nord erledigt. Die Öffnungszeiten orientieren sich an den Öffnungszeiten der anderen Abteilungen des Bürger- und Ordnungsamtes im Stadthaus 5 (Mo.- 08:00 Uhr – 12:00 Uhr und 15:00 Uhr – 17:00 Uhr, Di. – Do. 08:00 Uhr – 13:00 Uhr, Fr. 08:00 Uhr – 12:00 Uhr).

Das Kundenaufkommen beider Bürgerbüros variiert tagesabhängig. Aufgesucht werden die Bürgerbüros sowohl von Kunden, die spontan erscheinen, um ihr Anliegen bearbeiten zu lassen als auch von Kunden, die ihre hierfür vorab gebuchten Termine wahrnehmen. Hinzu kommen im Bereich des Zulassungswesens Händler und Zulassungsdienste ins Bürgerbüro Nord, um dort gesammelt Zulassungsanträge vorzulegen.

Die Dienstleistungen der Bürgerbüros werden in hohem Maße spontan nachgefragt, obwohl die meisten der Anliegen planbar sind. Seitens der Bürgerbüros wird bei derartigen Dienstleistungen bereits im Vorfeld auf das Angebot einer Terminvereinbarung hingewiesen. Beispielsweise werden die Bürgerinnen und Bürger serviceorientiert dahingehend angeschrieben, dass ihr jeweiliger Personal- und/oder Reisepass in Kürze auslaufen wird.

Beide Bürgerbüros sind räumlich als Großraumbüros angelegt und mit Kassenautomaten zur unmittelbaren Bezahlung von Verwaltungsgebühren ausgestattet.

Seitens des Bürger- und Ordnungsamtes wurden in den letzten Jahren verschiedene Maßnahmen eingeleitet, um sowohl die räumliche als auch die personelle Situation in den Bürgerbüros zu verbessern. Hierzu zählen beispielsweise:

- bauliche Maßnahmen zur Verbesserung des Lärmschutzes im Bürgerbüro Nord
- Optimierung der Raumlufbedingungen im Bürgerbüro Mitte
- Umgehende Wiederbesetzung freierwerdender Stellen
- Verstärkung beider Bürgerbüros um jeweils eine Stelle im Rahmen der Zuwanderung

Des Weiteren wurde eine Vielzahl von Veränderungen initiiert, um die Kundenanliegen effizienter und bürgernäher zu bearbeiten und die Belastung der MitarbeiterInnen zu reduzieren. Hierzu zählen insbesondere:

- Anpassung des Umfangs der Öffnungszeiten zur Steuerung des Kundenaufkommens
- Implementierung des Bürgertelefons Bremerhaven zur Gewährleistung einer ständigen Erreichbarkeit sowie zur Information über die Dienstleistungen beider Bürgerbüros
- Einrichtung der Onlineterminvergabe über die bremerhaven.de und das Bürgertelefon
- Digitalisierung der Arbeitsprozesse in den Bürgerbüros
- Bereitstellung von Onlinedienstleistungen über die bremerhaven.de

Trotz der bereits umgesetzten vorgenannten Maßnahmen sind die MitarbeiterInnen im Zuge von Urlaubs- und Krankheitsvertretungen, speziell durch Langzeitkranke, weiterhin besonders belastet. Dies bedingt, gerade in Spitzenzeiten erhöhter Nachfrage der Dienstleistungen der Bürgerbüros (z. B. im Bereich der Sommerferien) längere Warte- und Bearbeitungszeiten für die Kunden. Das Bürgerbüro Nord ist darüber hinaus im Wartebereich der Kunden räumlich beengt. Die Arbeitssicherheit und der Betriebsärztliche Dienst haben den baulichen Zustand des Wartebereichs bemängelt, der mittelbar auch belastend auf die MitarbeiterInnen wirkt, da die Kunden zum Warten ggf. in andere Bereiche des Bürgerbüros ausweichen müssen.

B Lösung

Um die Leistungsfähigkeit der Bürgerbüros im Sinne einer dienstleistungs- und kundenorientierten Verwaltung auch für die Zukunft sicherzustellen, sind weitere räumliche, organisatorische und personelle Veränderungen herbeizuführen:

- Die nach dem Umzug der Abteilung Ausländerwesen, Staatsangehörigkeits- und Namensangelegenheiten freierwerdenden räumlichen Kapazitäten im Stadthaus 5 werden teilweise zum Umbau des Wartebereiches sowie zur Einrichtung weiterer Büroarbeitsplätze im Back-Office-Bereich des Bürgerbüros Nord genutzt. Hierdurch wird die Möglichkeit geschaffen, die Kunden im Wartebereich räumlich von den Sachbearbeiter-Plätzen zu trennen, wodurch eine erhebliche Verminderung der durch die Arbeitssicherheit und den Betriebsärztlichen Dienst festgestellten Lärmbeeinträchtigungen für die Sachbearbeiter erreicht wird. Gleichzeitig werden die Abstände der Sachbearbeiter-Plätze innerhalb des Großraumbüros untereinander vergrößert, um den Forderungen der Arbeitssicherheit und des Betriebsärztlichen Dienstes nachzukommen. Nach den Berechnungen von Seestadt Immobilien betragen die Umbaukosten im Stadthaus 5 ca. 40.000 €.

Diese Umbaumaßnahmen sind nur möglich, wenn der ursprünglich geplante Umzug des Außendienstes von der Friedrich-Ebert-Straße in die bislang von der Abteilung Ausländerwesen, Staatsangehörigkeits- und Namensangelegenheiten genutzten Räumlichkeiten unterbleibt, so dass der entsprechende Magistratsbeschluss vom 09.08.2017 aufzuheben ist.

- Es erfolgt eine personelle Verstärkung des Bürgerbüros Nord im Umfang einer Vollzeitstelle (Entgeltgruppe 6 TVöD) zur Vornahme arbeitsorganisatorischer Veränderungen nach der oben genannten räumlichen Erweiterung des Back-Office-Bereiches.

- Die bisher bereits mögliche Vereinbarung von Terminen in den Bürgerbüros wird weiter ausgebaut. Zukünftig werden mehr Termine ausgewiesen, um Wartezeiten zu reduzieren und den Personaleinsatz besser planen zu können, um den Wünschen und Anregungen der Bürgerinnen und Bürgern zu entsprechen. Eine im Rahmen des Neubürgerempfanges durchgeführte Umfrage bestätigte den Wunsch nach Vereinbarung von Terminen, um die Dienstleistungen der Bürgerbüros, speziell als Neubürger, in Anspruch nehmen zu können.

Die Ausweitung des Terminservice bedingt jedoch, dass die spontane Inanspruchnahme der Bürgerbüros eingeschränkt wird, was jedoch hinnehmbar ist, da eine Vielzahl von Dienstleistungen für die Kunden planbar ist (beispielsweise die Verlängerung von Ausweisdokumenten). Diverse andere Städte, wie Bochum oder Gelsenkirchen, haben zur Vermeidung von Wartezeiten vollständig auf das Termingeschäft umgestellt und nehmen damit keine Spontankunden mehr an.

- Eine Ausweitung der räumlichen Kapazitäten im Bürgerbüro Mitte ist durch die angemieteten Räume nur bedingt möglich. Um hier zu einer Entlastung im Bereich des Kundenaufkommens zu gelangen – das Bürgerbüro Mitte wird mit seinen Dienstleistungen am häufigsten nachgefragt – ist es sinnvoll, dort einen mobilen Bürgerservice anzubinden.

Durch den Einsatz von zwei zusätzlichen Vollzeitstellen (Entgeltgruppe 8 TVöD) ist ein stadtteilweites Angebot angedacht. Hierfür könnten in den Stadtteilen (öffentliche) Einrichtungen, wie z. B. die Zweigstelle der Stadtbibliothek in Leherheide, das DLZ Grünhöfe, Familienzentren oder Seniorenheime genutzt werden. Dienstleistungen, wie die Beantragung von Personaldokumenten, Ummeldungen, Anwohnerparkausweise u. a., könnten im Rahmen des mobilen Bürgerservice vor Ort durch die Bürgerinnen und Bürger in Anspruch genommen werden. Der Einsatz eines mobilen Bürgerservice bietet flexiblere Möglichkeiten für die Bürgerinnen und Bürger zur Nutzung der Dienstleistungen und trägt dem demografischen Wandel Rechnung, da Senioren mit altersbedingt eingeschränkter Mobilität ein Aufsuchen der vorhandenen Bürgerbüros erschwert ist. Ein mobiler Bürgerservice unterstützt und erleichtert im Rahmen der Teilhabe auch die Inanspruchnahme der Dienstleistungen von Menschen mit Behinderung.

- Das Bürger- und Ordnungsamt ist bereits jetzt innerhalb des Magistrats mit einer Vielzahl von digitalen Prozessen und Online-Angeboten einer der Vorreiter des digitalen Wandels der Verwaltung. Das Angebot wird stetig gepflegt und und so weit wie möglich ausgebaut.

Für die Bürgerbüros werden diese Angebote sukzessive im Rahmen der geltenden rechtlichen Regelungen erweitert. Melderegisterauskünfte, die Onlinean-, Ab- und Ummeldung von Gewerbebetrieben sowie die Online-Beantragung von Anwohnerparkausweisen sollen mit der Onlinebezahlfunktion versehen werden. Die internetbasierte Abmeldung von Kraftfahrzeugen wird in der nächsten Ausbaustufe realisiert. Eine Verbesserung der Onlineterminverwaltung wird aktuell umgesetzt. Eine geeignete verstärkte Werbung zur Nutzung der Online-Dienste wird in Abstimmung mit der Pressestelle erfolgen.

C Alternativen

Die Umstellung der Erbringung der Dienstleistungen der Bürgerbüros zur Kundensteuerung **ausschließlich im Termingeschäft** analog der Umsetzung durch andere Städte, so dass Wartezeiten vor Ort gänzlich entfallen würden. Kunden sind ausschließlich auf eine ggf. längerfristige Terminvereinbarung angewiesen.

D Auswirkungen des Beschlussvorschlags

Das Personalkostenbudget des Bürger- und Ordnungsamtes sowie der Stellenplan sind um zwei Vollzeitstellen, Entgeltgruppe 8 TVöD, und eine Vollzeitstelle, Entgeltgruppe 6 TVöD, anzupassen. Nach Berechnungen von Seestadt Immobilien entstehen Umbaukosten in Höhe von 40.000 € zur Umgestaltung des Wartebereiches des Bürgerbüros Nord im Stadthaus 5. Weitergehende Auswirkungen nach § 8 Abs. 3 GOMag sind nicht ersichtlich.

E Beteiligung / Abstimmung

Die Befassung des Personal- und Organisationsausschusses ist beabsichtigt. Seestadt Immobilien wurde im Rahmen der Umbauplanung im Stadthaus 5 beteiligt. Das Mitbestimmungsverfahren wird eingeleitet.

F Öffentlichkeitsarbeit / Veröffentlichung nach dem BremIFG

Geeignet nach Umsetzung der Maßnahmen / Eine Veröffentlichung nach dem BremIFG wird gewährleistet.

G Beschlussvorschlag

Der Magistrat beschließt,

1. den Umbau des Wartebereiches sowie die Einrichtung ergänzender Büroarbeitsplätze im Back-Office-Bereich im Bürgerbüro Nord auf der Basis der von Seestadt Immobilien ermittelten Kosten in Höhe von 40.000 €. Insoweit hebt der Magistrat seinen Beschluss vom 09.08.2017 hinsichtlich des Umzuges des Außendienstes des Bürger- und Ordnungsamtes von der Friedrich-Ebert-Straße in die bislang von der Abteilung Ausländerwesen, Staatsangehörigkeits- und Namensangelegenheiten genutzten Räumlichkeiten im Stadthaus 5 auf.
2. den Ausbau des Terminservice für Bürgerinnen und Bürger unter gleichzeitiger Einschränkung der spontanen Inanspruchnahme der Dienstleistungen der Bürgerbüros zur Reduzierung von Wartezeiten.
3. die Einrichtung eines an das Bürgerbüro Mitte angebundenes mobilen Bürgerservice.
4. die Pflege und den Ausbau von digitalen Prozessen und Online-Angeboten für beide Bürgerbüros.
5. die Verstärkung des Bürgerbüros Nord um eine Vollzeitstelle anerkannter Bedarf (Entgeltgruppe 6 TVöD) für den Back-Office-Bereich und die Verstärkung des Bürgerbüros Mitte um zwei Vollzeitstellen anerkannter Bedarf (Entgeltgruppe 8 TVöD) für die Einrichtung eines mobilen Bürgerservice und bittet den Personal- und Organisationsausschuss um eine entsprechende Beschlussfassung.

Grantz
Oberbürgermeister