

Verwaltungsvorlage		
Nr. 0071/2024	Sitzung 17.D/20	Seite 1

zuständig	Abt. V.1 - Öffentliche Sicherheit und Ordnung, Bürgerbüro, Gewerbe, Standesamt		Datum	18.03.2024
Bearbeiter/in	Mertens, Kordula, Dezernentin V		Status	öffentlich
Sichtvermerk Abteilung/ Betriebszweig		Bürgermeister, Dezernent, Betriebsleitung	Stadt- kämmerer	

Beratungsfolge	Termin	TOP
Ausschuss für Digitalisierung und Bürgerservice	18.06.2024	

Tagesordnungspunkt:

Antrag FDP-Fraktion vom 19.02.2024
- Terminvereinbarung im Bürgerbüro -

Verwaltungsvorlage		
Nr.	Sitzung	Seite
0071/2024	17.D/20	2

Sachverhalt:

Es liegt ein Antrag der FDP-Fraktion vom 19.02.2024 zum Thema „Terminvereinbarung im Bürgerbüro“ vor.

Bisherige Entwicklung Bürgerbüro

Die MitarbeiterInnen des Bürgerbüros Werne arbeiten als Team und übernehmen neben den klassischen Aufgaben des früheren Meldeamtes die verschiedensten Aufgaben aus unterschiedlichen Abteilungen der Verwaltung (Zusammenstellung s. Anlage 2). Sie stehen seit dem 16.04.2018 während der Woche insgesamt erweitert an 36 Öffnungszeiten -anders als in den anderen Abteilungen der Verwaltung: montags, dienstags, mittwochs 8.30 Uhr – 12.30 Uhr, donnerstags 8.30 – 12.30 und 14.00 Uhr – 17.00 Uhr, freitags 8.30 Uhr – 12.00 Uhr- für die Bürger/innen zur Verfügung:

Bürgerbüro (durchgängig):

Montags von 7.30 Uhr – 16.00 Uhr
Dienstags von 7.30 Uhr – 16.00 Uhr
Mittwochs von 7.30 Uhr – 13.00 Uhr
Donnerstags von 7.30 Uhr – 17.30 Uhr
Freitags von 7.30 Uhr – 12.00 Uhr

Vorher gab es ein Angebot von 41 Wochenöffnungszeiten und Werne lag damit im Vergleich zu anderen Städten im Umkreis bzw. entsprechender vergleichbarer Größenordnungen außergewöhnlich hoch. Diese Veränderung der Öffnungszeiten erfolgte aufgrund der Kritiken/Vorschläge aus den Überprüfungen der Gemeindeprüfungsanstalt/GPA und der gutachterlichen Ausführungen der Firma Rödl & Partner (Serviceverlust – Einsparung Personalkosten im Rahmen Haushaltssicherungskonzept der Stadt Werne).

Seit dem 01.07.2012 ist auch die Telefonzentrale (einschließlich Postbearbeitung) Bestandteil des Bürgerbüros (vorher Dezernat I/Verwaltungsservice).

Im Rahmen der Digitalisierung der Stadtverwaltung („folgerichtiger Schritt hin zu mehr Bürger- und Servicefreundlichkeit“, „Eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten: Indem auf der einen Seite verstärkt die Dienstleistungen digital angeboten werden, damit die Kosten gesenkt und der Service verbessert wird, können BürgerInnen ihre Behördenwege künftig vermehrt komfortabel online absolvieren...“) ist es seit 14. August 2020 möglich, Termine im Bürgerbüro online zu vereinbaren (Rathaus>Stadtverwaltung>Rathaus online>online Terminvereinbarungen). Eine Terminvergabe ist bis zu vier Wochen vorher möglich und der Terminplan wird regelmäßig aktualisiert, so dass abgesagte Termine frühzeitig wieder freigegeben werden können. In der Feinjustierung des Systems kann man angeben, mit wie vielen Personen und Anliegen man zum Termin erscheinen will. Danach wird der Zeitaufwand berechnet und auch angegeben, welche Unterlagen notwendig sind.

Eine Terminvergabe kann für BürgerInnen bei unaufschiebbaren Anliegen sowie (vorwiegend ältere) Menschen, die keinen Zugriff zum Internet haben, auch weiterhin per Telefon erfolgen (Unterstützung durch die KollegIn an der Telefonzentrale).

Verwaltungsvorlage		
Nr.	Sitzung	Seite
0071/2024	17.D/20	3

Derzeitiger Ablauf einer Online-Terminvergabe:

1. Auswahl des Anliegens (alle Anliegen, die im Bürgerbüro erledigt werden können, sind aufgelistet)
2. Es können mehrere Anliegen ausgewählt und zeitlich zu einem gemeinsamen Termin - Dauer maximal zwei Stunden- zusammengefasst werden
3. Alle Anliegen werden erläutert und die zur Erledigung erforderlichen Unterlagen angegeben (ein Link führt zum Download der benötigten Formulare)
4. Zur Buchung: Der Bürger/die Bürgerin wählt ein ihm/ihr angebotenes Datum aus und erhält daraufhin die freien Termine des entsprechenden Tages angezeigt
5. Ein Termin wird ausgesucht und verbindlich mit Namen und E-Mail-Adresse gebucht
6. Der Bürger/die Bürgerin erhält direkt eine Bestätigungsmail und einen Tag vor dem Termin eine Erinnerungsmail
7. Der Bürger/die Bürgerin erscheint zum vereinbarten Termin und muss (in der Regel) nicht warten
8. Termine, die nicht eingehalten werden können, sollten abgesagt werden
9. Bei Nichterscheinen verfällt der Termin und muss gegebenenfalls neu erstellt werden

Es findet montags, mittwochs, donnerstags und freitags eine Terminvergabe statt. Dienstags ist ein Tag ohne Termine und die BürgerInnen müssen entsprechend (nach dem Ziehen eines Nummertickets über den Automaten im Vorbereich des Bürgerbüros) bis zum Aufruf über die Anzeigetafel warten.

Neben der Bearbeitung der verschiedensten Anliegen vor Ort im laufenden Betrieb sind notwendigerweise Vor- und Nacharbeiten durch die MitarbeiterInnen im Bürgerbüro notwendig.

Die derzeitige Terminvergabe wird sehr gut angenommen und führt für die BürgerInnen zu zeitnahen Terminen mit so gut wie keinen Wartezeiten. Dagegen ist der Betrieb am Dienstag (ohne Termin) nicht planbar, sodass teilweise lange Wartezeiten in Kauf genommen werden müssen.

Besucherzahlen für Tage mit Terminvergaben und Tage ohne Terminvergaben werden detailliert in der Sitzung vorgestellt und erläutert.

Themen/Aufgaben dienstags (ohne Termin):

- Hauptsächlich kürzere Anliegen oder ältere BürgerInnen
- Personalausweis/Reisepass Abholung (5 Minuten)
- Führungszeugnisse (5 Minuten)
- KFZ-Abmeldungen (5-10 Minuten)
- Führerscheinumtausch

Verwaltungsvorlage		
Nr.	Sitzung	Seite
0071/2024	17.D/20	4

Intensivste Zeiten am Tag

- Mit Termin = über den Tag verteilt, keine Häufungen, gesteuert im Interesse der BürgerInnen und der MitarbeiterInnen, kaum Wartezeiten
- Dienstags ohne Termin = 7.30 Uhr – 8.00 Uhr
9.30 Uhr – 11.00 Uhr
15.00 Uhr – 15.30 Uhr

Nachteile ohne Termin:

- BürgerInnen sind sehr oft unvorbereitet und haben nicht alle notwendigen Unterlagen dabei, demnach müssen sie abgewiesen werden und kommen sehr oft doppelt
- Stoßzeiten mit langen Wartezeiten bis zu einer Stunde
- Keine Vorbereitungszeiten für die MitarbeiterInnen (vor allem bei größeren zeitintensiven Anliegen, die Vorbereitungszeit benötigen wie z.B. Parkausweise (Laminieren usw.)
- Keine/Kaum Nachbearbeitungszeiten, da die nächsten BürgerInnen warten
- Auch „kleinere“ Anliegen müssen längere Wartezeiten in Kauf nehmen (mit Termin – es gibt einen „Schnellschalter“, bei dem Personalausweise/Reisepässe abgeholt werden können, Führungszeugnisse beantragt werden können oder der Pin für den Ausweis neu gesetzt werden kann – hier sind täglich viele freie Termine buchbar)
- Personelle Auswirkungen, da ohne Termin bzw. im Mischbetrieb (mit/ohne Termin) anders organisiert und besetzt werden muss

Umsetzung weitere Digitalisierung/Anliegen von Zuhause zu erledigen

Was bereits aktuell mit entsprechenden Ausstattungen möglich ist:

- Führungszeugnisse (bei eingeschalteter Online-Ausweisfunktion über die Internetseite des Bundesamtes für Justiz in Bonn)
- Untersuchungsberechtigungsscheine (über die Internetseite www.untersuchungsberechtigungsscheine.de)
- KFZ abmelden über die Internetseite des Kreises Unna
- Steueridentifikationsnummer erfahren (Online über die Internetseite des Bundeszentralamtes für Steuern)
- Fundsachen (z.B. Fahrräder) einsehen über die Internetseite der Stadt Werne
- Anmeldung oder Abmeldung eines Hundes (über das Formular auf der Internetseite der Stadt Werne, per E-Mail)
- Befreiung von den Rundfunkgebühren
- PIN-Setzung für die Online-Ausweisfunktion des Personalausweises (nur wenn der PIN-Brief der Bundesdruckerei vorliegt)

Verwaltungsvorlage		
Nr.	Sitzung	Seite
0071/2024	17.D/20	5

Planungen für die Zukunft durch den Gesetzgeber:

- Die persönliche Abholung der Personalausweise oder Reisepässe soll ab Mai 2025 optional entfallen (unter bestimmten Bedingungen kann die Zustellung mit der Post erfolgen, wenn jemand in Deutschland gemeldet ist).
- Für die Beantragung eines neuen Personalausweises oder Reisepasses soll ab Ende April 2025 kein ausgedrucktes Foto mehr erforderlich sein. Zentral können dafür in Behörden Fotoautomaten bereitgestellt werden, die künftig zusätzlich Fingerabdrücke und Unterschrift erfassen und digital an die zuständigen Behörden übermittelt werden können. Alternativ bzw. parallel kann so verfahren werden, dass BürgerInnen entscheiden können, ob sie die Fotos weiterhin in Fotostudios und/oder über das Angebot beim Bürgerbüro (Automat) machen lassen möchten.

Weitere Erläuterungen/Infos werden in der Sitzung gegeben.

Anlage:

Antrag FDP-Fraktion vom 9.02.2024
Liste Aufgaben Bürgerbüro

Verwaltungsvorlage		
Nr.	Sitzung	Seite
0071/2024	17.D/20	6