

Sitzungsvorlage

Datum: 15.08.2022
Drucksache Nr.: **22/0360**

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Behandlung
Haupt- und Digitalisierungsausschuss	07.09.2022	öffentlich / Kenntnisnahme

Betreff

Aktueller Bericht über den städtischen Bürgerservice

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss nimmt den Bericht der Verwaltung zur Kenntnis.

Sachverhalt / Begründung:

Auf die Ausführungen der Verwaltung zu vorangegangenen Anfragen und Tagesordnungspunkten im Haupt- und Digitalisierungsausschuss vom 08.06.2022 (TOP 12.1.2, DS-Nr. 22/0269) sowie im Rat am 23.06.2022 (TOP 17.1.3, DS-Nr. 22/0294) wird hingewiesen.

In der Sitzung des Rates vom 23.06.2022 wurde die Verwaltung beauftragt, die Prüfung von Verbesserungen beim Bürgerservice fortzuführen und dabei die Erörterungen in der Ratssitzung zu berücksichtigen. In diesem Ausschuss sollte die Verwaltung insbesondere mittelfristige Lösungen, inklusive Personalmehrbedarfe, aufzeigen.

In der [Anlage 1](#) ist eine Übersicht der derzeitigen Öffnungs- und Telefonzeiten beigefügt sowie die Hauptziele aller Veränderungen.

1. Ausgangslage:

Anfang 2019 ist der Bürgerservice aus den bisherigen, sehr großflächigen angemieteten Räumlichkeiten des Ärztehauses, Markt 71, in die im städtischen Besitz befindlichen Räumlichkeiten im Erdgeschoss des Rathauses gezogen.

Der Umzug war verbunden mit einer drastischen Reduzierung der zur Verfügung stehenden Fläche; dies sowohl im Arbeitsbereich der Beschäftigten wie auch im Wartebereich für die Bürgerinnen und Bürger.

Nach einigen Nachbesserungen stehen im Bürgerservice daher mittlerweile (Stand August 2022) 5 Schalterarbeitsplätze, 2 Infothekenplätze und 2 Hintergrundarbeitsplätze zur Verfügung.

Demgegenüber stehen 8 Vollzeitstellen, die mit 9 Personen besetzt sind (3 Personen teilen sich 2 VZ-Stellen). Seit Mitte Mai 2022 wird das Team Bürgerservice durch eine zeitlich befristete Aushilfe verstärkt, die insbesondere die Ausgabe fertig gestellter Ausweise an der Infotheke übernahm.

Bedingt durch die Corona-Pandemie wurde im August 2020 ein Online-Terminsystem eingeführt, um den Zustrom an Menschen in den Räumlichkeiten zu regulieren.

In Ermangelung von ausreichend großen Wartemöglichkeiten kann per heute auf ein Terminsystem auch nicht gänzlich verzichtet werden, zumal viele Menschen es auch ausdrücklich loben, da die Verweildauer im Rathaus im Vergleich zu früher drastisch reduziert wurde. Es ist daher beabsichtigt, ein Terminsystem einzusetzen, das sowohl langfristig buchbare verbindliche Termine ermöglicht, andererseits aber auch genügend Zeiten für spontane Besuche des Bürgerservice ermöglicht werden. Der Start dieses Systems „TEVIS“ ist für den 01.11.2022 geplant.

2. Problem 2022

In 2022 konnte während der Reisezeit (Mitte März – Mitte August) erstmalig der Nachfrage nach Terminen nicht in angemessener Zeit nachgekommen werden. Zum Teil war ein Termin erst in zwei bis drei Monaten online buchbar. Aufgrund der schlechten personellen Besetzung ist die derzeitige Wartezeit auf einen im Vorhinein buchbaren Termin immer noch zu lange. Begründet ist dies mit der Tatsache, dass derzeit aufgrund der tatsächlichen Besetzung im Bürgerservice nur die Mindestbesetzung von 2 Schaltern auf Dauer freigeschaltet ist (1 Stellenvakanz, 1 Einarbeitung, 2 Urlauber).

Die täglich zugeschalteten Termine waren und sind aktuell jeweils innerhalb von Minuten vergeben, so dass eine Vielzahl an Beschwerden eingingen. Deren Bearbeitung kostete zusätzliche Ressourcen.

Dieser Umstand lag zum einen an der Tatsache, dass viele Reisewillige ihre Ausweisdokumente seit mehr als 2 Jahren nicht zum Reisen benötigt hatten und daher viele Reisepässe abgelaufen waren. Zum anderen kam die Änderung der Gültigkeitsdauer von Kinderreisepässen von bisher sechs Jahren auf nunmehr einem Jahr hinzu. Die Auswirkungen dieser seit dem 01.01.2021 geltenden Änderung konnte erst nach Ende der Reisebeschränkungen festgestellt werden.

Zusatzaufgaben wie z. B. die Anmeldung von mehr als 400 Kriegsflüchtlingen aus der Ukraine, Abfragen anlässlich der Landtagswahl, Datenübermittlungen anlässlich des Zensus, etc. mussten innerhalb einer sehr kurzen Zeit on top bewältigt werden. Es folgte eine Vielzahl von zusätzlichen Anträgen auf Ausstellung eines Führungszeugnisses, da viele neue ehrenamtliche Helferinnen und Helfer für die Betreuung von Kriegsflüchtlingen gewonnen werden konnten. Hierfür ist ein solches zwingend vorzulegen. Die mittlerweile mehr als 530 Menschen aus der Ukraine haben in der Regel wenig Einkommen und sind bei der Ausstellung eines Sankt Augustin-Ausweises anspruchsberechtigt. Auch diese werden im Bürgerservice ausgestellt.

Erschwerend kamen zu dem bundesweit in den Meldebehörden gestiegenen Arbeitsanfall in Sankt Augustin personelle Ausfälle hinzu, die nicht vorhersehbar waren. So fiel eine erfahrene Vollzeitkraft ab Mitte März für mehr als drei Monate aus. Eine Wiederbesetzung einer vakanten Stelle konnte nicht intern erfolgen und musste extern ausgeschrieben werden. Dies führte zu einer Verlängerung der Ausschreibungszeit und hierdurch zu einer längeren Vakanz als ursprünglich geplant. Weitere Erkrankungen von

1 – 2 Wochen sowie die Urlaube der eigenen Beschäftigten führten dazu, dass

teilweise nur 3 - 4 Personen anwesend waren. Dies gilt als die Mindestbesetzung im Bürgerservice und bedeutet, dass nur zwei Schalter geöffnet sein können, weil eine Kraft am Telefon und eine weitere an der Infotheke sitzen muss. Seit Juli 2022 fällt eine weitere Vollzeitkraft bis auf weiteres aus, deren Nachbesetzung jedoch bereits veranlasst wurde.

Durch die Fülle der Aufgaben und die Komplexität der einzelnen Vorgänge beläuft sich die Einarbeitungszeit einer neuen Kraft bei Übertragung aller Aufgaben auf ca. 1 Jahr. Von daher konnten und können auch kurzfristig abgeordnete Kräfte der Stadtverwaltung nicht viel helfen. Hierfür sollte die Personalplanung grundsätzlich etwas großzügiger bei der Bemessung sein, damit vergleichbare Ausfälle nicht so dramatische Auswirkungen für die restlichen Beschäftigten entfalten. Ähnlich wie im Bereich der Erzieher*innen könnte ein Überhang/Springer eingeplant werden.

Durch die zunehmende Digitalisierung werden einige Anträge mittlerweile nicht mehr im Rahmen einer persönlichen Vorsprache gestellt. Die Zahl der elektronisch übermittelten Anträge nimmt zu und erfordert mehr Hintergrundarbeitsplätze. Darüber hinaus werden immer mehr Anfragen auf dem Postweg, per E-Mail oder im Fachverfahren gestellt (z. B. Melderegisterauskünfte an Behörden oder Anfragen wegen Forderungsmanagement von Privaten). Dies bedeutet, dass mit zunehmender Digitalisierung der Anteil der Hintergrundarbeiten zunehmen wird. Gleichzeitig haben immer mehr Bürgerinnen und Bürger den Wunsch, den Bürgerservice telefonisch zu erreichen, vor allem dann, wenn ihnen eine Buchung von Terminen nicht gelingt.

Die Gründe hierfür sind vielfältig: Informationsbedarf für einzelne Dienstleistungen, Terminanfragen oder Anfragen allgemeiner Art. Bei besonderen Anlässen wie zum Beispiel Ende 2019 mit Schaffung der Impfmöglichkeit gegen das Corona-Virus ist für viele Bürgerinnen und Bürger der Bürgerservice die erste Anlaufstelle für ihre Fragen.

Es war und ist eines der Ziele des Bürgerservice, auch bei eigener Unzuständigkeit den Ratsuchenden optimal weiter zu helfen; und sei es nur durch die Bekanntgabe der zuständigen Stelle. Aus diesem Grund werden alle eingehenden Beschwerden/Anregungen oder auch nur der Wunsch nach Kontaktaufnahme über die Homepage der Stadt von den Beschäftigten des Bürgerservice an die jeweilige zuständige (Dienst-) Stelle weitergeleitet.

Inhalt vieler Beschwerden war die schlechte telefonische Erreichbarkeit des Bürgerservice. Bei einer möglichen Ausweitung der Telefonzeiten werden jedoch zusätzliche Kräfte im Hintergrund benötigt. Während der Telefondienste sind maximal einfache Anliegen zeitgleich zu bearbeiten. Komplexere Vorgänge wurden bisher außerhalb der Telefonzeiten bearbeitet. Darüber hinaus sind auch häufig Telefonate mit anderen Behörden notwendig, die nicht am Schalter getätigt werden können, weil der Datenschutz

oder die fehlende Konzentration im Großraumbüro dies unmöglich macht. Für den Telefondienst sind daher umfassend geschulte und routinierte Kräfte nötig. Bisher werden grundsätzlich alle Tätigkeiten von allen Beschäftigten im Wechsel wahrgenommen; nur bei bestimmten Sonderaufgaben findet eine Teilspezialisierung statt.

3. Aktuelle personelle Situation im Bürgerservice:

Im Stellenplan des Bürgerservice sind für den Schalterbetrieb 8 VZ-Stellen vorgesehen, die von 9 Personen wahrgenommen werden. Darüber hinaus werden bestimmte Tätigkeiten im Bürgerservice von der Koordinatorin (1.01.30.03) und von der Fachdienstleitung (1.01.30.01) übernommen.

Eine Teilzeitkraft (25 Std./Woche) wurde mit Beginn der Freizeitphase der Altersteilzeit

durch eine Vollzeitkraft ersetzt, die am 01.07.2022 den Dienst bei der Stadt Sankt Augustin begonnen hat. Sie befindet sich derzeit in der Einarbeitung. Für eine weitere Vollzeitkraft, die im Juni diesen Jahres zunächst eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung und später ein Beschäftigungsverbot erhalten hat, läuft derzeit das Ausschreibungsverfahren, da die Verwaltung entschieden hat, die Nachbesetzung bereits jetzt zu veranlassen. Eine Vollzeit-Aushilfe wurde zeitlich befristet vor allem für die Aushändigung der Dokumente eingestellt. Derzeit wird die Option einer Verlängerung geprüft.

Als zusätzliche Aushilfe wurde veranlasst, dass eine Vollzeitkraft befristet für die Dauer eines Jahres eingestellt wird. Die Vorstellungsgespräche sind für den 29.08.2022 terminiert. Alle Teilzeitbeschäftigten sind derzeit mit der maximalen wöchentlichen Arbeitszeit beschäftigt, die die Betroffenen realisieren können.

Daneben ist derzeit eine Stellenbemessung in Vorbereitung, in der unter Berücksichtigung der saisonalen Bedürfnisse eine Berechnung des notwendigen Personals im Bereich des Bürgerservice erzielt werden soll.

Der besondere Augenmerk gilt hierbei auf dem durchschnittlichen regelmäßigem Arbeitsaufkommen. Das Jahr 2022 ist hier in einigen Bereichen nicht als Maßstab zu nehmen. Einen vergleichbar hohen Andrang an Neubeantragung von Ausweispapieren wird es zukünftig in der Regel nicht mehr geben, zumal das Bundesgesundheitsministerium derzeit von einem Verzicht für zukünftige Lockdowns bei einer erneuten Verschärfung der Corona-Pandemie spricht.

4. Organisatorische Überlegungen:

Das Online-Terminsystem, das derzeit in Betrieb ist (Timeacle), wurde bezogen auf die mittlere Bearbeitungsdauer der jeweiligen Dienstleistung kontinuierlich evaluiert und ist mittlerweile im Mittel sehr präzise.

Beschwerden gegen ein Terminsystem wurden bisher wie folgt begründet:

- Spontane Vorsprachen werden unmöglich
- Onlinezugang ist unmöglich, zu aufwändig oder wird aus anderen Gründen abgelehnt
- Fehlende bzw. nicht ausreichende Termine
- Lange im Vorfeld gebuchte Termine werden oft nicht wahrgenommen, jedoch auch nicht abgesagt oder storniert
- Zwischen den Terminen oder während der Wartezeit nach dem erfolgten Aufruf würden die Beschäftigten die Zeit angeblich unnütz verstreichen lassen

Positive Resonanz gab es mit folgenden Begründungen:

- Verweildauer im Rathaus wird auf ein Minimum reduziert
- Planbarkeit der Termine wird vor allem von Berufstätigen und Eltern mit Kindern begrüßt

Bewertung der vorgebrachten Argumente:

Schon 2015 findet sich in den KGSt-Materialien 8/2015 (dort Seite 9), dass sich durch die elektronische Terminvereinbarung zum Beispiel der Besucherstrom besser gesteuert werden kann. Dies gelte insbesondere dann, wenn die Wartezeiten sehr lang sind.

Beobachtet wurde in den letzten beiden Jahren, dass sowohl die Bürgerinnen und Bürger wie auch die Beschäftigten einem Terminsystem überwiegend positiv gegenüberstanden. Dies allerdings nur so lange, wie die Anzahl an Terminen in einem

angemessenen Verhältnis zu der Wartezeit steht. Um die Zeit der nicht Erschienenen nicht unnütz verstreichen zu lassen, findet zum einen eine gewisse Überbuchung an Terminen statt, d. h. es werden mehr Termine eingespeist als eigentlich bearbeitet werden können. Diese Überbuchung ist abhängig von der Anzahl der tatsächlichen Schalterbesetzung, aber auch von dem Erfahrungsgrad der jeweiligen Beschäftigten. Relativ neue Kolleginnen benötigen für eine Dienstleistung erfahrungsgemäß länger, als dies eine langjährige Kollegin benötigt.

Zum anderen werden zwischen den Aufrufen durchaus auch kleinere, abgeschlossene Aufgaben erledigt, z. B. die Einarbeitung von unproblematischen Rückmeldungen, Kirchengaustritte, kurze Telefonate, etc. Diese Aufgaben werden von Außenstehenden meist nicht wahrgenommen und als Untätigkeit missdeutet.

Unter Beachtung aller Aspekte wird die Nutzung eines Terminsystems aus Sicht der Verwaltung grundsätzlich befürwortet.

Ausblick auf das neue Terminsystem TEVIS ab 01.11.2022:

In TEVIS sollen die positiven Erfahrungen aus Timeacle mit der früher üblichen spontanen Vorsprache kombiniert werden.

Wie den Fraktionen am 15.07.2022 vorab bereits mitgeteilt wurde, wird ab dem 27.09.2022 versuchsweise jeden Dienstag und Mittwoch auf eine vorherige Terminvereinbarung verzichtet. Diese zwei Tage einer Woche wurden aus dem Grund gewählt, weil es zwei von drei kurzen Tagen sind, an denen die personelle Besetzung durchschnittlich hoch ist. Die beiden langen Tage werden nachmittags vor allem von Berufstätigen und Eltern mit schulpflichtigen Kindern im Voraus gebucht.

Die an diesen Tagen gewonnenen Erkenntnisse werden in die weiteren Planungen einbezogen.

Es ist jedoch unabhängig davon, ob ein Terminsystem genutzt wird, zwingend notwendig, dass eine Personalaufstockung stattfinden muss, zumal sich die Anzahl mancher Dienstleistung erhöht hat und weitere Aufgaben hinzugekommen sind. Um den saisonal unterschiedlichen Bedarfen gerecht zu werden und auch mögliche (krankheitsbedingte) Ausfälle von Beschäftigten abfangen zu können, ist das Personal im Bürgerservice grundsätzlich zu verstärken. Da die Anzahl der zur Verfügung stehenden Schalter derzeit räumlich auf 5 begrenzt ist, könnte überlegt werden, zeitgleich die Öffnungszeiten des Bürgerservice zu entzerren bzw. zu erweitern. Hierfür wurden verschiedene Alternativen erarbeitet. Eine Erweiterung der Telefonzeiten wird auch bei der Beibehaltung der jetzigen Öffnungszeiten empfohlen. Mit Einführung eines Online-Terminbuchungssystems werden Terminanfragen von Bürgerinnen und Bürgern, die selber nicht zu einer Buchung in der Lage sind, zumeist telefonisch vereinbart. Daher ist die Zahl der Beschäftigten, die im Hintergrund arbeiten, zu verstärken.

Weitere organisatorische Veränderungen (z. B. Aufgabenverlagerungen in den Hintergrund) sind abhängig von den gewählten nachfolgenden Varianten.

5. Personelle Entscheidungen

Nachfolgend werden drei Varianten dargestellt, deren Personalbedarf im Vorgriff der Stellenbemessung geschätzt wurde:

VARIANTE 1 (status quo mit Aufgabenmehrung):

Die derzeitige personelle Ressource im Bürgerservice erscheint nicht auskömmlich. Regelmäßige Überstunden, Urlaube, Krankheitstage, Beschäftigungsverbote und Fortbildungen führten dazu, dass seit mehreren Jahren maximal an 1 – 2 Werktagen im Jahr alle Beschäftigten zeitgleich im Dienst sind. Kurz- oder langfristige Ausfälle im

Personalbestand können daher auch nicht kompensiert werden, sondern führen dazu, dass die Bürgerinnen und Bürger länger auf einen Termin beim Bürgerservice warten müssen. Es wird zunehmend schwieriger, die Mindestbesetzung von 2 Schaltern kontinuierlich aufrecht zu erhalten, da vor allem in der Hauptreisezeit während der derzeitigen Öffnungszeiten nicht immer mindestens 4 Beschäftigte anwesend sind.

Sollte in 2023 wie derzeit geplant zudem noch die Aufgabe der Ausstellung und Verlängerung von Anwohnerparkausweisen im Bürgerservice angesiedelt werden, wird sich die Situation weiter verschärfen, wenn nicht zeitnah neues Personal gefunden wird, das bis zu der Einführung der neuen Aufgabe noch in die Aufgaben des Bürgerservice eingearbeitet werden kann. Hierfür muss mit einer Einarbeitungszeit von 6 – 12 Monaten gerechnet werden. Daneben müssen die bisherigen Beschäftigten für die neue Aufgabe der Anwohnerparkausweise geschult werden.

Um die Unterbesetzung zu rechtfertigen und für Abhilfe zu sorgen, wurde beim Fachdienst 0/30 eine Stellenbemessung beantragt, deren Beauftragung derzeit vorbereitet wird. In der Leistungsbeschreibung für diese Stellenbemessung wurde vorgesehen, dass jahrestypischen Besonderheiten (saisonaler/temporärer Anstieg des Arbeitsaufkommens) Rechnung zu tragen ist. Darüber hinaus sollen Veränderungen von Service- und Öffnungszeiten perspektivisch betrachtet werden. Beispielsweise könnte eine Vorgabe sein, dass die Wartezeit auf einen Termin im Bürgerservice maximal 14 – 21 Tage betragen darf. Diese Zeit wird in analoger Anwendung der MKV-Fristen (DA zur Einhaltung der Gütekriterien für Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen) empfohlen.

Fazit bei Variante 1:

Aufgrund der Kombination von Einführung der Anwohnerparkausweisen mit der Mehrarbeit bei den Kinderreisepässen wurde **eine Vollzeitstelle EG 8** für 2023 eingeplant, müsste jedoch bereits in 2022 eingestellt werden, um die Einarbeitung zu ermöglichen. Eine spürbare Verbesserung für die Bürgerschaft wird vermutlich nicht eintreten, es wird lediglich der Status quo gesichert.

VARIANTE 2 (status quo bei Erweiterung der Telefonzeiten)

Wie aus der **Anlage 2** ersichtlich wird eine Erweiterung der telefonischen Erreichbarkeit des Bürgerservice von derzeit 21,5 Std./Woche auf 28,5 oder 29,5 Std./Woche für notwendig erachtet. Insbesondere mit Beginn der Öffnungszeit morgens um 7.30 Uhr führt die Nachfrage nach Terminen zu Gesprächsbedarf aus der Bevölkerung. Gleichzeitig muss auch die Erreichbarkeit für andere Behörden gegeben werden (z. B. für Passermächtigungsanfragen, die neben den inländischen Städten z. T. auch aus dem Ausland kommen).

Da auch die Aufgaben im Hintergrund zunehmen, sollte bei der Erweiterung der Telefonzeiten mindestens eine weitere Stelle im Bürgerservice angesiedelt werden.

Die Aufgabenmehrung ist neben den zu erwartenden Tätigkeiten, die mit der zunehmenden Digitalisierung zusammenhängen, durch eine Vielzahl von Faktoren entstanden und wird vermutlich weiter ansteigen. Es gehen zunehmend Melderegisterauskunftersuchen (MRA) ein, die sich aus dem Forderungsmanagement privater Unternehmen oder bei Gerichtsvollziehern ergeben. Dies bedeutet, dass säumige Schuldner gesucht werden, die sich auf Mahnbescheide nicht gemeldet haben oder denen Mahnbescheide nicht zugestellt werden konnten. Hier müssen örtliche Ermittlungen veranlasst werden und deren Ergebnisse führen zu weiteren Maßnahmen (ggf. Ordnungswidrigkeitenverfahren, Abmeldungen von Amts wegen, etc.).

In der derzeitigen wirtschaftlichen Lage vieler Haushalte werden solche Anfragen zukünftig vermutlich gehäuft eingehen. Gleiches gilt für Lichtbildabrufe durch Polizei oder Ordnungsbehörden. Vor allem bei Geschwindigkeitsüberschreitungen scheinen immer mehr Menschen das Führen des betroffenen KFZ abzustreiten. Die jeweilige Ordnungsbehörde überprüft dann das beim Vergehen gefertigte Lichtbild mit dem im Personalausweisregister hinterlegten Passbild der beschuldigten Person.

Bei ausreichender Anzahl von Hintergrundarbeitsplätzen wäre es auch denkbar, dass dort zum Beispiel Anträge auf Einbürgerungen entgegengenommen werden können. Für deren Entgegennahme ist nicht die vollständige Hardware der Schalter notwendig, so dass deren räumliche Verlagerung zu mehr Schalterterminen führen würde. Auch bestimmte Sonderaufgaben, die bisher vom Schalterpersonal „zwischendurch“ bearbeitet werden mussten (wie z. B. die Bearbeitung der rückgelieferten fertiggestellten Dokumente), können bei ausreichendem Hintergrundpersonal dort bearbeitet werden. In der Hauptreisezeit kamen teilweise 10 Pakete je Tag mit bis zu 150 Ausweisen/Reisepässen aus Berlin. Die Antragsteller von Expressreisepässen müssen dann z. B. umgehend telefonisch benachrichtigt werden. Durch die Verlagerung solcher Tätigkeiten in den Hintergrund, wird an den Schaltern bei gleicher Öffnungszeit mehr Zeit für Publikum geschaffen.

Fazit bei Variante 2:

Durch **eine weitere EG 08/A8-Stelle** könnte bei gleicher Öffnungszeit, organisatorischen Änderungen und erweiterte Telefonzeiten eine für die Bürgerschaft spürbare Optimierung im Bürgerservice erreicht werden.

VARIANTE 3 (Erweiterung der Öffnungs- und Telefonzeiten)

Eine Erweiterung der Öffnungszeiten oder auch nur eine Entzerrung der Öffnungszeit bei gleichbleibender Terminanzahl setzt einen ausreichend großen Personalpool voraus. Es ist Fakt, dass die derzeitigen Öffnungszeiten (30,5 Std.) zusätzlich mit den entsprechenden Rüstzeiten für einen Vollzeitbeschäftigten das maximal Leistbare darstellen zumal neben den Aufgaben mit Publikum für jeden Beschäftigten auch noch eine Reihe anderer Aufgaben anstehe. Dies ist auch der Grund dafür, dass die derzeitigen Öffnungszeiten bereits nur durch die regelmäßige Leistung von Überstunden ermöglicht werden, deren Abgeltung in der Vergangenheit zu weiteren Abwesenheitstagen angesammelt wurden. Entzerrt man nun die Öffnungszeiten, muss dennoch zu jeder Zeit die Mindestbesetzung an der Infotheke und im Schalterbereich garantiert werden, um das geforderte 4-Augen-Prinzip sicherzustellen.

Bedenkt man zudem, dass auch die Beschäftigten in der Hauptreisezeit zwischen Ostern und den Sommerferien und vor den Herbstferien Urlaubswünsche haben und dass immer wieder Beschäftigte erkranken (kurz-, mittel- oder langfristig), sollte die Anzahl der Beschäftigten bei Ausweitung der Öffnungszeiten um eine weitere EG 8-Stelle auf insgesamt elf erhöht werden.

Die Bezifferung erfolgt im Vorgriff auf die beantragte Stellenbemessung und ließe sich notfalls durch zukünftige Personalbewegungen korrigieren. Räumlich lassen sich die drei zusätzlichen Stellen in Zimmer 6 und 7 im EG anordnen.

Fazit bei Variante 3:

Bei einer Entzerrung/Erweiterung der Öffnungszeiten ist **eine dritte zusätzliche Stelle** notwendig. Die genauen Bedarfe sollen in der beauftragten Organisationsuntersuchung ermittelt werden. Somit wären auch mögliche Fluktuationen bei Wechsel der jeweiligen Stelleninhaber*innen eher zu kompensieren.

Die Verbesserung wird nach der Einarbeitung aller neuen Stelleninhaber*innen mittel- bis langfristig dafür Sorge tragen, dass der Bürgerservice zukunftsfähig arbeiten kann.

Bei allen drei Varianten ist jedoch zwingend folgende Maßnahme einzuplanen:

Maßnahme (personelle Aufstockung im Koordinationspersonal):

Die Erhöhung des Personalbestandes bei gleichbleibender Schalteranzahl erfordert eine umfangreiche Schichtplanung, da es bei den Teilzeitbeschäftigten mehrere wöchentliche Arbeitszeitmodelle gibt. Gleichzeitig muss das Terminsystem täglich an die tatsächliche Besetzung im Bürgerservice angepasst werden. In der jüngsten Vergangenheit wurde die Einsatzplanung der Beschäftigten und die Freischaltung der täglichen Termine von der Fachdienstleitung wahrgenommen. Dies ist bei steigender Beschäftigtenzahl nicht mehr leistbar. Zudem ist die Digitalisierung der einzelnen Dienstleistungen im Bürgerservice auch aus Sicht der Fachverwaltung aktiv zu begleiten. Hiermit ist die Prüfung vorgesehener Maßnahmen auf ihre rechtliche Zulässigkeit, aber auch auf die Änderung der Arbeitsabläufe im Bürgerservice gemeint. Die Erfahrungen der Vergangenheit haben gezeigt, dass neue kostenpflichtige Online-Dienstleistungen auch in enger Abstimmung mit der Stadtkasse eingeführt werden müssen, um die Zuordnung der Einnahmen zu ermöglichen. Dies ist von keinem der bisherigen Beschäftigten on top zu leisten. Des Weiteren steigt durch die zunehmende Anzahl an Beschäftigten und auch durch die Zunahme an Aufgaben der Arbeitsanteil der Fachadministratoren für das Meldeprogramm (Stelle 1.01.30.3 und 1.01.30.01). Durch die wechselnden Einsatzorte aller Beschäftigten ist zudem der First-Level—Support bei dem Fachbereich 10 (luK) im Vergleich zu früher angestiegen.

Hierfür sollte eine weitere Vollzeitkraft im gehobenen Dienst (oder vergl. Tarifbeschäftigte) vorgesehen werden. Je nach Arbeitsanfall kann der/die Stelleninhaber/in dann zukünftig auch im Bereich Wahlen eingesetzt werden. Die Erfahrungen der letzten vier Jahre haben z. B. gezeigt, dass die Suche und Einteilung der ehrenamtlichen Wahlhelfer*innen immer schwieriger und zeitaufwändiger wird. Von daher fallen weit vor der Einrichtung des Briefwahlbüros zeitgleich viele Aufgaben an, die bisher alleine auf dem Arbeitsplatz 1.01.30.3 verortet waren und bisher nur durch den Einsatz von Auszubildenden oder anderen Kräften im Haus (2022: zwei Teilzeitkräfte aus 0/30) bewältigt werden konnten.

Hier ist eine dauerhafte Entlastung innerhalb der eigenen Organisationseinheit notwendig. Ggf. kann bei kleineren (Einzel-) Wahlen sogar auf eine Ergänzungskraft für die Dauer des Briefwahlbüros verzichtet werden.

Fazit:

Um den Bürgerservice mittel- bis langfristig zukunftsfähig zu gestalten, empfiehlt die Fachverwaltung, neben einer weiteren Stelle im g. D. (Koordination) drei weitere EG 8 VZ-Stellen und somit die Realisation der 3. Variante.

Eine konkrete Beschlussfassung zu den einzelnen Varianten bzw. über die Einrichtungen der jeweiligen Stellen erfolgt dann im Rahmen der Haushaltsberatungen.

Leider ist bereits jetzt absehbar, dass aufgrund der angespannten Haushaltssituation die Aufstockung der Stellen im Bürgerservice geringer ausfallen muss als von der Fachverwaltung empfohlen.

Dr. Max Leitterstorf
Bürgermeister

Die Maßnahme

- hat keine finanziellen Auswirkungen / ist haushaltsneutral
 hat finanzielle Auswirkungen

Diese stehen in Abhängigkeit zu den genehmigten zusätzlichen Stellen bzw. zu den gewählten Varianten. Die Verwaltung hat die Personalkosten der Variante 3 in die Haushaltsberatungen eingebracht. Eine Entscheidung hierüber ist zeitgleich eine Entscheidung über die möglichen Serviceleistungen im Bürgerservice.

Der Gesamtaufwand / Die Gesamtauszahlungen (bei Investitionen) beziffert/beziffern sich auf €.

Mittel stehen hierfür im Teilergebnisplan / Teilfinanzplan zur Verfügung.

Die Haushaltsermächtigung reicht nicht aus. Die Bewilligung von
 über- oder außerplanmäßigem Aufwand ist erforderlich.
 über- oder außerplanmäßigen Auszahlungen ist erforderlich (bei Investitionen).

Zur Finanzierung wurden bereits € veranschlagt; insgesamt sind € bereit zu stellen.
Davon entfallen € auf das laufende Haushaltsjahr.

- Bei der Maßnahme wurden inklusionsrelevante Aspekte berücksichtigt.
 Die Maßnahme hat keine Auswirkungen auf die Inklusion.