

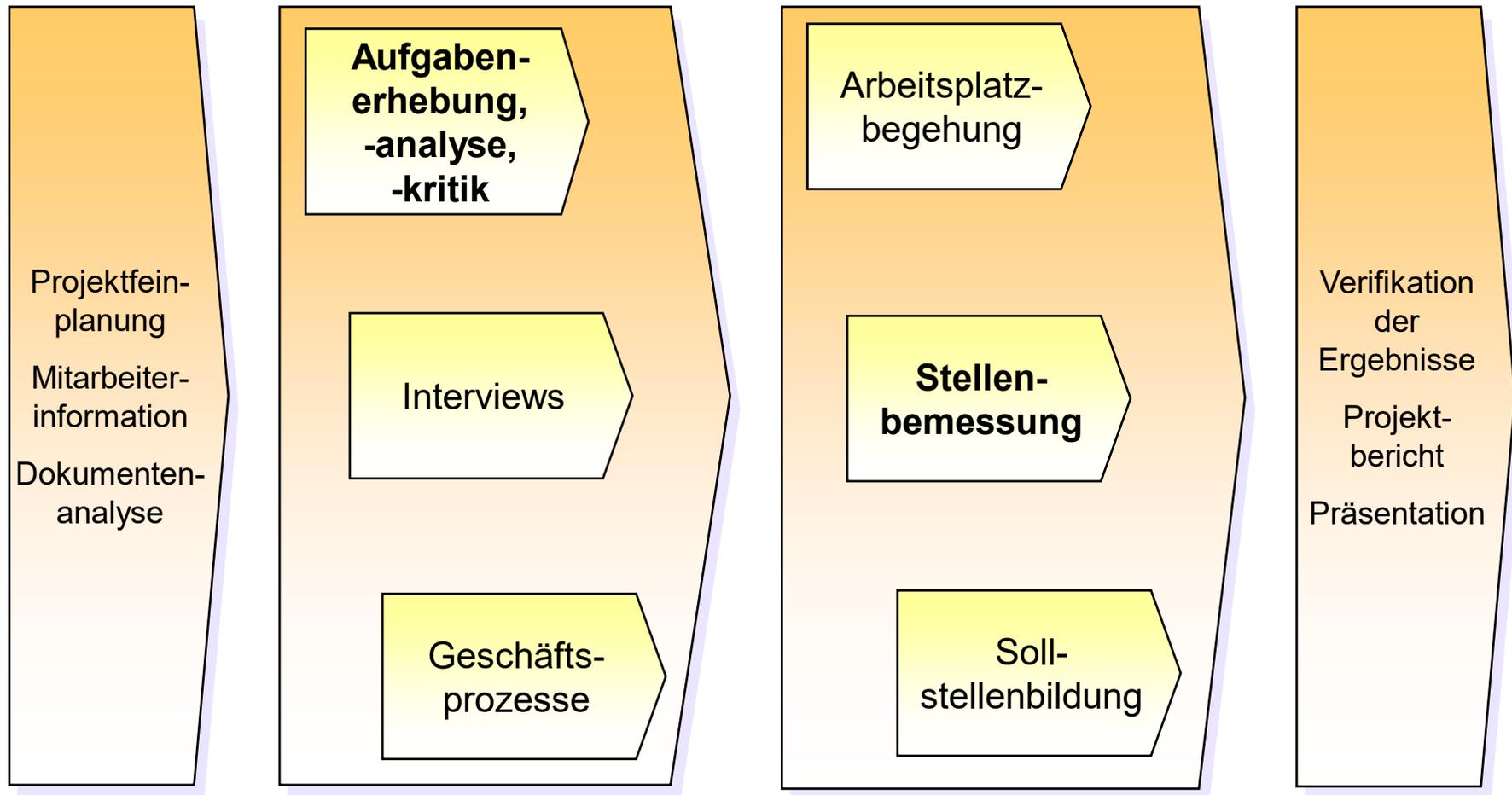


Stadt Sankt Augustin

Stellenbemessung für den Bereich Bürgerservice

Rasmus Hachmann

Projektübersicht



Geschäftsprozesse



Geschäftsprozesse

- An-/Ummeldung
- Personalausweis beantragen
- Reisepass beantragen
- Kinderreisepass beantragen
- Einbürgerung (Antragsentgegennahme)
- Kfz- und Führerscheinangelegenheiten (**zwei Geschäftsprozesse**)
- Führungszeugnis/ Erweitertes Führungszeugnis
- Sankt Augustin Ausweis beantragen
- Beglaubigung bis zu 10 DIN A 4 Seiten
- Einarbeitung der AZR-Nummern unter Berücksichtigung der ZUE der Stadt
- **Rückmeldungen**
- **Abrechnung mit der Bundesdruckerei**
- **Terminvergaben**



Geschäftsprozesse – Empfehlungen (1/5)

Gebühren einnehmen 1 (alle gebührenpflichtigen Prozesse):

- Die Kassen an den Schaltern enthalten einen Sockelbetrag in Höhe von 50 Euro. Die Gebühren für Dienstleistungen betragen bspw. 37 Euro. In vielen Fällen kann dann nicht das passende Wechselgeld ausgegeben werden. Dann muss SB Bürgerservice bei anderen Kassen das erforderliche Wechselgeld zusammensuchen.
- Es gibt eine Gebührenkasse, deren Inhalt auf die verschiedenen Schalter verteilt ist.

Die Sockelbeträge in den Kassen sollten erhöht werden (bspw. auf 100 Euro), damit es seltener zu Wechselgeld-Schwierigkeiten kommt, in denen der Bürger dann alleine am Schalter warten muss und damit zugleich der Aufwand für SB Bürgerservice verringert wird.



Geschäftsprozesse – Empfehlungen (2/5)

Gebühren einnehmen 2 (alle gebührenpflichtigen Prozesse):

- Es wird innerhalb der Verwaltung bereits daran gearbeitet, dass auch Zahlungen mit bspw. Debit-Karten ermöglicht werden.
- Nicht jeder Arbeitsplatz ist mit einem EC-Terminal ausgestattet. Es gibt zwei Terminals für fünf Plätze. Ggf. muss ein Terminal von einem anderen Arbeitsplatz geholt werden. Wenn dies gerade in Benutzung ist, entstehen weitere Wartezeiten.

Alle Schalterarbeitsplätze sollten mit Terminals für die bargeldlose Zahlung ausgestattet werden, mit denen auch möglichst viele Zahlungsarten bearbeitet werden können.



Geschäftsprozesse – Empfehlungen (3/5)

Sankt Augustin Ausweis:

Auf die Unterschriften durch die Bürger und durch SB Bürgerservice bei der Ausstellung der Sankt Augustin-Ausweise sollte verzichtet werden. Dann wäre auch kein Ausdruck, kein Einscannen des unterschriebenen Antrags und keine Ablage in D3 erforderlich.



Geschäftsprozesse – Empfehlungen (4/5)

KFZ-Angelegenheiten:

1. Anstelle des Ausdrucks für die eigenen Unterlagen sollte stattdessen eine Ablage über das DMS erfolgen und auf den Ausdruck verzichtet werden.
2. Es sollte mit dem Kreis geklärt werden: Kann die Übermittlung an den Kreis digital erfolgen (bspw. mit VOIS oder per E-Mail)?
3. Anstelle der Kopie des Fahrzeugscheins sollte ein Scan erstellt und im DMS abgelegt werden.



Geschäftsprozesse – Empfehlungen (5/5)

Einarbeitung der AZR-Nummern:

Auf den Ausdruck sollte verzichtet werden, wenn die Mitteilung elektronisch in die E-Akte übernommen werden kann.

Terminvereinbarungen

- 1. Die E-Mailadresse für Terminvereinbarungen sollte sichtbar auf der Anmeldeseite platziert werden.**
- 2. Auf der Internetseite sollte bei der E-Mailadresse auch der Hinweis platziert werden, dass eine Rückrufnummer angegeben werden soll.**



Personalbedarfsbemessung



Vorbemerkungen zur Personalbedarfsbemessung

- **aufgabenbezogen, nicht personen- oder organisationsbezogen**
- **Momentaufnahme, Notwendigkeit der Fortschreibung (bspw. Veränderung der Fallzahlen)**



Ergebnisse der Personalbedarfsbemessung

- Die Verwaltung des Bürgerservice der Stadt Sankt Augustin verfügt im Ist über ein Volumen von 11,27 VSt. Hierin enthalten sind auch Leitungsanteile für die anderen Aufgaben des Fachdienstes (Standesamt, Wahlen) sowie die befristeten Stellenanteile für eine Mitarbeiterin im mittleren Dienst.
- Demgegenüber ergibt die Stellenbemessung einen Bedarf von 12,47 VSt. und somit einen Mehrbedarf in Höhe von 1,20 VSt. Hierbei ist berücksichtigt, dass die Aufgabe Wahlen mit knapp 1,0 VSt. zukünftig vollständig dem Bürgerservice angehören soll.



Ergebnisse der Personalbedarfsbemessung

Lfd. Nr.	Aufgaben	IST	SOLL	Diff.
		VSt	VSt	SOLL - IST
Summe		11,27	12,47	1,20
01-00-00	Leitungs- und Verwaltungstätigkeiten	1,62	2,35	0,73
01-01-00	Meldewesen/ Bürgerbüro	8,90	8,89	-0,01
01-99-00	weitere Aufgaben	0,75	1,03	0,28
01-99-99	Zuschlag für nicht erfasste Tätigkeiten		0,20	0,20

Bereits in den Ist-Werten enthalten:

- Leitungsanteile für die anderen Aufgabenbereiche des Fachdienstes
- Eine derzeit befristete mD-Stelle für Tätigkeiten an der Infotheke

In den Soll-Werten erhalten:

- EDV-Unterstützung, Umsetzung OZG, Koordination und Konzeption
- Parkausweise
- Wahlen (ohne Beteiligung weiterer Bereiche)

Nicht enthalten: tatsächlicher Mehrbedarf durch Personalausfälle



Ergebnisse der Personalbedarfsbemessung

Weiterhin lassen sich die Bedarfe folgendermaßen nach Back- und Frontoffice differenzieren:

- **Derivative Aufgaben Back-Office:** ca. 0,56 VSt.
- **Fachaufgaben Back-Office:** ca. 2,28 VSt.
- **Sonstige Backoffice-Tätigkeiten, Leitung, EDV, OZG:** ca. 2,39 VSt
- **Frontoffice-Tätigkeiten (inkl. derivative):** ca. 7,24 VSt.



Personalausfälle

- Die Zahl der Personalausfälle im Bürgerservice ist in den letzten Jahren mit Werten von 197 bis 370 Tagen überdurchschnittlich hoch gewesen.
- Die Differenz zum normalerweise zu erwartenden Wert von 13 Tagen je Vollzeitstelle liegt zwischen 50 und 223 Tagen. Dies entspricht einem Unterschied von 0,25 bis 1,09 Vollzeitstellen. Dieses Stellenvolumen hat nur theoretisch zur Verfügung gestanden. Es musste in der Praxis durch die anwesenden Kolleginnen aufgefangen werden.

Jahr	Personalausfälle	Differenz (Tage)	Differenz (VSt)
2019	370	223	1,09
2020	197	50	0,25
2021	263	116	0,57
2022 (Hochrechnung nach 11 Monaten)	309	162	0,79



Öffnungszeiten (1/4)

Die Öffnungs- und Telefonzeiten sind derzeit:

- Mo bis Fr: 07:30 bis 12:00 Uhr
- Mo und Do: 14:00 bis 18 Uhr

Die Öffnungszeiten betragen damit wöchentlich 30,5 Stunden. In der Praxis gilt dies für 49,5 Wochen im Jahr.

Um einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen, sind mindestens zwei Schalterarbeitsplätze, die Infotheke und der Telefonarbeitsplatz zu besetzen. Um auf besondere Situationen und Personalausfälle reagieren zu können, sollte mit mindestens einer weiteren Kraft am Schalter und somit mit 5 Personen geplant werden.

In Episoden mit einer höheren Terminnachfrage (bspw. vor der Reisesaison: Reisepässe und Kinderreisepässe) empfiehlt sich eine verstärkte Besetzung zur Bedienung der Nachfrage.



Öffnungszeiten (2/4)

Die jetzigen Öffnungszeiten haben folgende Nachteile:

- Früh Morgens ist geöffnet, doch in den anderen besonders nachgefragten Zeiffenstern ist nur bedingt geöffnet (nachmittags) oder aber gar nicht (über die Mittagszeit).
- Das Publikum konzentriert sich auf 30,5 Stunden, anstatt sich auf einen größeren Zeitraum zu verteilen. Von längeren Wartezeiten aufgrund ungeplanter Verzögerungen sind somit relativ viele wartende Bürger gleichzeitig betroffen. Somit steigt auch das Risiko für Beschwerden und damit für zusätzlichen Aufwand.
- Auch die Laufkundschaft ohne Termin konzentriert sich auf diese engen Zeitfenster.
- Kurzfristige Personalausfälle führen zu einer umso größeren Belastung für die anwesenden Mitarbeiterinnen bei dem Versuch, den Erwartungen der Bürger weiterhin zu entsprechen.



Öffnungszeiten (3/4)

Szenario Öffnungszeit	Stunden je Woche	VSt. bei 5 Personen	VSt. bei 5,5 Personen	VSt. bei 6 Personen
Status quo (5 Vormittage je 4,5 Std. + 2 Nachmittag je 4 Std.)	30,5	5,15	5,66	6,18
Status quo + 1 Nachmittag je 4 Std.	34,5	5,82	6,40	6,99
Status quo + Öffnung bis 13 Uhr (Mittags volle Besetzung)	34,5	5,82	6,40	6,99
Status quo + Öffnung bis 14 Uhr (Mittags volle Besetzung)	38,5	6,50	7,15	7,80
Status quo + 1 Nachmittag je 4 Std. + Öffnung bis 14 Uhr (Mittags halbe Besetzung)	38,5	6,50	7,15	7,80
Status quo + 1 Nachmittag je 4 Std. + Öffnung bis 14 Uhr (Mittags volle Besetzung)	42,5	7,17	7,89	8,61



Öffnungszeiten (4/4)

Fazit

- Die Öffnungs- und Telefonzeiten können in begrenztem Umfang ohne zusätzliche Stellenbedarfe gegenüber den in der Stellenbemessung ermittelten Werten für Front-Office-Tätigkeiten ausgeweitet werden.
- Je nach Szenario führt dies für die Bürger zu mehr Wahlmöglichkeiten, zu einer gleichmäßigeren Verteilung des Publikumsverkehrs und zu einer besser ausgewogenen Belastung der Mitarbeiterinnen.
- Die tatsächlichen hohen Personalausfälle führen einerseits zu praktischen Grenzen bei der Anwendbarkeit dieser Ergebnisse. Andererseits werden breitere Öffnungszeiten durch sie umso notwendiger, weil die einzelnen Personalausfälle damit weniger ins Gewicht fallen.
- Bei der Umsetzung sollte berücksichtigt werden, dass die gesetzlichen Pausenzeiten eingehalten werden können und bei durchgehender Öffnung für die Kunden ein vom Publikum nicht einsehbarer Sozialraum bereitstehen sollte.





Stadt Sankt Augustin

Stellenbemessung für den Bereich Bürgerservice

Rasmus Hachmann