

Stellungnahme zum Änderungsantrag

AfD-Gemeinderatsfraktion

Vorlage Nr.: **2022/0376/1**

Verantwortlich: **Dez.**

Dienststelle: **OA**

Termine in den Bürgerbüros und Ortsverwaltungen

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Gemeinderat	26.04.2022	22.1	x	

Kurzfassung

Die Verwaltung nimmt wie folgt Stellung und empfiehlt im Ergebnis; den Antrag als erledigt zu betrachten, da alle angesprochenen Maßnahmen im Rahmen des Möglichen bereits ausgeschöpft werden.

Finanzielle Auswirkungen	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Investition <input type="checkbox"/> Konsumtive Maßnahme	Gesamtkosten: Jährliche/r Budgetbedarf/Folgekosten:	Gesamteinzahlung: Jährlicher Ertrag:	
Finanzierung <input type="checkbox"/> bereits vollständig budgetiert <input type="checkbox"/> teilweise budgetiert <input type="checkbox"/> nicht budgetiert	Gegenfinanzierung durch <input type="checkbox"/> Mehrerträge/-einzahlung <input type="checkbox"/> Wegfall bestehender Aufgaben <input type="checkbox"/> Umschichtung innerhalb des Dezernates	Die Gegenfinanzierung ist im Erläuterungsteil dargestellt.	
CO ₂ -Relevanz: Auswirkung auf den Klimaschutz Bei Ja: Begründung Optimierung (im Text ergänzende Erläuterungen)	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/> positiv <input type="checkbox"/> negativ <input type="checkbox"/>	geringfügig <input type="checkbox"/> erheblich <input type="checkbox"/>
IQ-relevant	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Korridor-thema: Moderne Verwaltung
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	durchgeführt am
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	abgestimmt mit

Ergänzende Erläuterungen

- 1. Termine sind mit einem bestimmten Faktor zu überbuchen. Die Verantwortlichen kennen das Verhältnis von nicht wahrgenommenen Terminen, um den Faktor zu bestimmen.**

Eine Überbuchung der Termine findet auf Grundlage der Erfahrungswerte der vergangenen Monate bereits statt. Es wird grundsätzlich davon ausgegangen, dass nicht alle Termine wahrgenommen werden. Gleichzeitig wird aber auch ein Personalpuffer für den Fall vorgehalten, dass tagesaktuell Mitarbeiter*innen erkranken. Das bedeutet, dass jeweils morgens festgestellt wird, in wie weit aufgrund von Erkrankungen beziehungsweise Absenzen noch zusätzliche Termine ausgegeben werden können oder nicht.

- 2. Die Verwaltung prüft die Möglichkeit, bei Terminvereinbarung einen Betrag in Höhe von 10 Euro zu erheben, der bei Wahrnehmung des Termins mit der Gebühr für die erbrachte Leistung verrechnet wird und setzt dies bei positivem Prüfergebnis um. Hierzu ist die Möglichkeit der direkten Zahlung bei elektronischer Terminvereinbarung einzurichten. Der Betrag wird nicht zurückerstattet, wenn der Leistungsempfänger den Termin ohne nachweisbaren triftigen Grund nicht wahrnimmt. Dies soll als Motivation der Bürger dienen, den Termin wahrzunehmen.**

Die öffentliche Verwaltung kann grundsätzlich nur Geldleistungen auf Grundlage der einschlägigen gesetzlichen Vorschriften erheben. Dies bedeutet, dass etwaige Strafgebühren mangels rechtlicher Grundlage nicht erhoben werden können. Dies wurde bereits in der Vergangenheit geprüft. Ebenso ist zu erwähnen, dass anders als in der freien Wirtschaft die öffentliche Verwaltung die Zugänglichkeit für alle Bürgerinnen und Bürger zu den angefragten Verwaltungsleistungen zu gewähren hat, weshalb hier auch andere Formen von denkbaren Terminhemmnissen bei terminuntreuen Personen ausscheiden müssen.

- 3. Es werden vorübergehend weitere Arbeitsplätze eingerichtet. Das hierfür benötigte Personal wird aus anderen Dienststellen abgeordnet und entsprechend eingewiesen.**

Das Ordnungs- und Bürgeramt setzt im Bürgerservice erfahrenes Personal aus eigenen Abteilungen, wie etwa der Gewerbeabteilung und anderen Bereichen, bereits aktuell im Bürgerbüro ein. Insofern konnte im Zeitraum vor und nach Ostern eine zusätzliche Anzahl an Schaltern geöffnet werden. Diese Personalverschiebungen innerhalb des Amtes stoßen jedoch an Grenzen, da die zeitweise zur Verfügung gestellten Kolleginnen und Kollegen in ihre originären Bereiche zur Erfüllung der dortigen Aufgaben zurückkehren müssen, zudem dort auch krankheitsbedingte Ausfälle zu verzeichnen und Urlaube angesetzt sind. Das ganze Amt, wie auch andere Lebensbereiche außerhalb der Verwaltung, ist aktuell stark von coronabedingten Ausfällen betroffen. Momentan gelingt es deshalb nicht, so viel Personal wie noch vor zwei Wochen in den Bürgerservice zu verschieben. Alleine am Montag, den 25. April 2022, waren im Bürgerbüro zehn Personalausfälle zu verzeichnen.

Zusätzlich wurde auch aus anderen Dienststellen Personal abgestellt. Allerdings kann schnell und spontan lediglich jenes Personal effektiv helfen, das in den Verwaltungsvorgängen des Bürgerservice erfahren und geschult ist. In der Regel muss also Personal mit früherer Beschäftigung im Bürgerservice eingesetzt werden und anderes Personal rückt so gut als möglich in deren Tätigkeiten nach. Diese doppelte Abhängigkeit der Aufgabenerfüllung macht ein schnelles und spontanes Verschieben von Personal, gefolgt von einer effektiven Aufgabenerfüllung, nur begrenzt möglich. Die Einarbeitung dauert sonst mehrere Wochen und insofern bindet ganz neues Personal zunächst Ressourcen, bevor es nach erfolgreicher Einarbeitung zusätzlich Kapazitäten generiert.

- 4. Die Öffnungszeiten werden von 6 bis 22 Uhr ausgeweitet. Eine zeitliche Anpassung kann vorgenommen werden, wenn die Randzeiten zu schwach gebucht werden.**

Die Ausweitung der Öffnungszeiten von 6 bis 22 Uhr, wie im Änderungsantrag genannt, ist arbeitsrechtlich und auch unter tatsächlichen Gesichtspunkten nicht möglich. Eine Ausdehnung der Arbeitszeiten setzt voraus, dass diese auch mit Personal abgedeckt werden können. Zu den momentanen Öffnungszeiten wäre es möglich, noch mehr Schalter zu besetzen, da diese physisch vorhanden sind. Allerdings, wie bereits oben dargestellt, mangelt es am betreffenden Personal beziehungsweise ist das Personal nicht nur in der Abwicklung von persönlichen Terminen an den Schaltern gebunden, sondern auch im Backoffice durch die Abarbeitung der schriftlich (per Brief oder auch per E-Mail) eingehenden Verwaltungsvorgänge beansprucht. Eine Ausdehnung der Öffnungszeiten ist also nicht sinnvoll, solange sie personell nicht unterlegt ist. Eine Ausweitung der Öffnungszeiten kann erst dann in Betracht gezogen werden, wenn zu bestimmten Zeiten mehr befähigtes Personal zur Verfügung stünde, als Arbeitsplätze zur Bearbeitung und Abwicklung der Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung stehen. Dies ist momentan nicht der Fall.

5. Es werden spezielle Schalter in allen Bürgerbüros und Ortsverwaltungen eröffnet, an denen alle Verwaltungstätigkeiten wie früher ohne vorherige Terminvereinbarung durch die Bürger erledigt werden können.

Der Vorschlag spezieller Schalter wird bereits seit Mitte des letzten Jahres von der Amtsleitung des Ordnungs- und Bürgeramtes umgesetzt und momentan als sogenannte „Expresshalle“ bezeichnet. Es ist nicht möglich, das System der Online-Terminvereinbarung, welches über Jahre gewachsen ist, kurzfristig gänzlich rückabzuwickeln. Dabei gilt es auch nicht in eine unkoordinierte Laufkundschaft zurückzufallen, sondern ein geordnetes spontanes Terminsystem zu etablieren. Dies geschieht verstärkt seit der Jahreswende in der Eingangshalle der Kaiserallee 8. Dort wurden momentan provisorisch vier Arbeitsplätze eingerichtet, an denen Verwaltungsleistungen von kurzer Bearbeitungsdauer ohne Termin bearbeitet werden.

Kommen Bürgerinnen und Bürger und beanspruchen eine länger dauernde Leistung, erhalten sie einen Termin für die spätere Abwicklung der Leistung. Das Angebot beziehungsweise die Produktpalette der Expresshalle wird nach und nach ausgebaut. Die Testphase seit Februar dieses Jahres zeigt Erfolge. Im März konnten bereits zusätzlich über 1.600 Termine, im April bislang 1.700 zusätzliche Anliegen abgearbeitet werden. Das bedeutet, diese zusätzlichen Anliegen konnten jenseits der im Online-Terminsystem bereitgestellten Termine zur Verfügung gestellt werden. Die Amtsleitung des Ordnungs- und Bürgeramtes forciert diese Entwicklung weiter und legt Wert darauf, nach und nach die Online-Terminvergabe so zurückzufahren, dass jene Produkte, bei denen ein persönlicher Termin eine effizientere Abarbeitung ermöglicht, wieder als spontane Termine angeboten werden. Damit wird beabsichtigt, die Backoffice-Tätigkeiten ebenso zurückzufahren und das Personal vorrangig an den Schaltern einzusetzen, sodass alle im Bürgerbüro eingerichteten Schalter und jene zusätzlichen in der Expresshalle konstant besetzt werden können. Zudem laufen bereits Vorbereitungen für eine organisatorische Betrachtung der Abteilung Bürgerangelegenheiten, da die letzte systematische Betrachtung über zehn Jahre zurückliegt. Dabei gilt es für eine mittelfristige Nachsteuerung, je nach Haushaltslage, den personellen Bedarf festzustellen.