



Unterlage zur Sitzung im öffentlichen Teil

Gremium	am	TOP
Bezirksvertretung 1 (Innenstadt)	23.09.2008	

Anlass:

Mitteilung der Verwaltung

Beantwortung von Anfragen
aus früheren Sitzungen

Beantwortung einer Anfrage
nach § 4 der Geschäftsord-
nung

Stellungnahme zu einem
Antrag nach § 3 der Ge-
schäftsordnung

Optimierte Dienstleistung im Bezirk und im modernen Europa hier: Anfrage der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 25.08.08 gem. § 4 der Geschäftsordnung des Rates

Zu der Anfrage der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen in der Bezirksvertretung Innenstadt vom 25.08.2008 nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:

Zu 1. und 2.

Kapitel 4 des Konzeptes „Optimierte Dienstleistung – im Bezirk und im modernen Europa“ (Seite 12-27) beschreibt die zukünftigen Veränderungen in den Bürgerämtern und den Bezirksrathäusern. Oberstes Ziel ist ein einheitliches Angebot der Verwaltung für die Bürgerinnen und Bürger in jedem Stadtbezirk. Das bedeutet:

Die bisherigen Meldehallen und zukünftigen Servicezentren werden nicht mehr zentral vom Bürgeramt Innenstadt, sondern vor Ort von der jeweiligen Bürgeramtsleitung betreut. Über alle Fragen des inneren Dienstbetriebes einschließlich der Einsatzplanung für das Personal und persönliche Anliegen der Mitarbeiter/innen entscheidet die Bürgeramtsleitung (Dienstaufsicht). Eine dezidierte Aufstellung der Aufgaben der Bürgeramtsleitungen für die in den Servicezentren tätigen Mitarbeiter/innen ist der Ziffer 4.2 des Konzeptes (Seite 16, 2. Aufzählungspunkt) zu entnehmen.

Das Bürgeramt Innenstadt ist auch weiterhin für die Einheitlichkeit des Angebotes im Bürgerservice und dessen Weiterentwicklung verantwortlich. Das Bürgeramt Innenstadt steuert den Bürgerservice über strategische Zieldefinitionen und konkrete Zielvereinbarungen mit den Bürgerämtern (siehe hierzu dezidiert Ziffer 6.1-6.3 des Konzeptes, Seiten 31-33)

Die Fachaufsicht für die in den Servicezentren bisher wahrgenommenen und die neuen Aufgaben bleibt bei den jeweils zuständigen Fachämtern, also z.B. für das Einwohnermeldewesen beim Amt für öffentliche Ordnung. Die Fachämter nehmen ihre Fachaufsicht wie bisher über Richtlinien und Vorgaben im Einzelfall wahr.

Bei allen anderen Fachaufgaben, die im Bezirksrathaus wahrgenommen werden, aber nicht organisatorisch im Servicezentrum angesiedelt sind, verbleibt es zunächst bei der Dienst- und Fachaufsicht des jeweiligen Fachamtes. Zur Stärkung der dezentralen Verantwortung ist aber geplant, im Rahmen von Zielvereinbarungen mit den Fachdezernaten auch den Umfang der Dienst- und Fachaufsicht für die in den Bezirksrathäusern wahrgenommenen Fachaufgaben festzulegen (Seite 17 des Konzeptes, vorletzter Absatz).

Die Entwicklungen auf der Fachamtsebene wie zum Beispiel die Sozialraumorientierung wirken sich nur auf die jeweiligen Fachämter aus, da es sich um sehr spezielle Aufgaben handelt, die keinen Bezug zu den Aufgaben der Mitarbeiter/innen der Bürgerämter haben. Die Verwaltung beabsichtigt aber, innovative Angebote im Bürgerservice (z.B. mobile Dienste) beispielsweise parallel in den definierten Sozialräumen zu erbringen.

Zu 3.

Das zukünftige Verfahren bei Beschwerden und Anregungen ist auf Seite 17 des Konzeptes, 1. Aufzählungspunkt beschrieben. Die Bürgeramtsleitungen nehmen für alle im Bezirksrathaus angebotenen Dienstleistungen Anregungen, Kritik und Beschwerden entgegen, leiten sie an die zuständigen Fachämter weiter und halten die fristgerechte Beantwortung nach. Bürgerinnen und Bürger können sich hinsichtlich des Verfahrensstands an die Bürgeramtsleitungen wenden. Die fachliche Prüf- und Entscheidungskompetenz verbleibt bei den Fachämtern. Wenn es sich um einen Fall handelt, der im Ausschuss für Anregungen und Beschwerden behandelt wird, leiten die Bürgeramtsleitungen den Vorgang an die Geschäftsstelle des Ausschusses weiter.

Zu 4.

Der Publikumsverkehr in den Meldehallen wird seit mehr als 2 Jahren systematisch erhoben und ausgewertet. Diese Auswertungen bilden die Basis für die Personaleinsatzplanung in den Meldehallen. Dem Vorschlag zur Veränderung der Öffnungszeiten liegt eine Kundenfrequenzanalyse über 20 Monate zugrunde, die folgende Aussagen zulässt:

- Fast ein Viertel aller Kunden nutzt die lange Öffnungszeit am Dienstag.
- Überproportional ist auch der Kundenverkehr am späten Nachmittag zwischen 16-18 Uhr.
- Während der Mittagszeit bis in den frühen Nachmittag hinein ist das Kundeninteresse gering.

Die Verwaltung hat aus dieser Analyse den Schluss gezogen, dass die Erweiterung der Öffnungszeiten in den Nachmittags- und frühen Abendstunden im Interesse der Bürgerinnen und Bürger liegt und schlägt deshalb vor, die Servicezentren zukünftig an zwei Tagen bis 19 Uhr offen zu halten und die Mittagszeit an allen Tagen über die geöffneten Infotheken abzudecken. Dies entspricht stärker den sich verändernden Lebensgewohnheiten der Menschen und dem bereits eingeführten Angebot des Einzelhandels. Es bleibt abzuwarten, ob und wie die Bürgerinnen und Bürger diese veränderten Öffnungszeiten annehmen. Die Verwaltung wird die Entwicklung des Publikumsverkehrs genau beobachten und bei den Öffnungszeiten ggf. nachjustieren, um einen kundengerechten und effizienten Bürgerservice anzubieten.

Zu 5.

Die organisatorischen Konsequenzen aus dem Konzept „Optimierte Dienstleistung – im Bezirk und im modernen Europa“ werden in einer Organisationsverfügung beschrieben, die mit Blick auf den noch laufenden politischen Entscheidungsprozess unmittelbar nach der Beschlussfassung des Rates erstellt wird. Die Organigramme aller betroffenen Ämter werden ebenfalls zu diesem Zeitpunkt den vom Rat beschlossenen Veränderungen angepasst.

Auf Seite 23 des Konzeptes ist unter Ziffer 4.4.1.3 die Qualifizierung der Beschäftigten in den Ser-

vicezentren und den Infotheken beschrieben. Die Verwaltung strebt an, zunächst die 33 zusätzlichen Mitarbeiter/innen zu gewinnen, in das bestehende Aufgabenspektrum der Servicezentren einzuarbeiten und erst anschließend alle Beschäftigten für die neu zu übernehmenden Aufgaben zu qualifizieren. Es ist deshalb davon auszugehen, dass die Qualifizierung Ende 2008 beginnt und im Wesentlichen Anfang 2009 durchgeführt wird.

Zu 6. (erste Frage)

Der Stadtbezirk Innenstadt erhält ca. 5,5 der 33 zusätzlichen Stellen. Der Aufgabenbereich dieser neuen Mitarbeiter/innen entspricht – wie unter 5. ausgeführt – zunächst dem bisherigen Aufgabenspektrum des Servicezentrums. Erst nach erfolgter Einarbeitung und Qualifizierung werden die neuen Aufgaben für alle Beschäftigten im Servicezentrum eingeführt.

Zu 6. (zweite Frage)

Der verstärkte EDV-Einsatz und der Ausbau des Online- Angebotes dienen nicht der Personaleinsparung in den Bürgerämtern. Optimierte Angebote und Abläufe in den Bürgerämtern sollen in erster Linie dazu dienen, die Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger zu beschleunigen und zu verbessern. Gleichwohl wird auch der Bereich Bürgerservice ständig daraufhin überprüft, ob die Dienste kostengünstig und preisbewusst entwickelt und angeboten werden. Dabei werden auch Synergieeffekte zu berücksichtigen sein, die dadurch entstehen, dass eine einheitliche Grundarchitektur für alle 4 Zugangswege (persönlich, schriftlich, telefonisch, elektronisch) geschaffen wird.