

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	12.12.2011
Bezirksvertretung 4 (Ehrenfeld)	13.02.2012
Bezirksvertretung 7 (Porz)	28.02.2012
Bezirksvertretung 2 (Rodenkirchen)	05.03.2012
Bezirksvertretung 6 (Chorweiler)	08.03.2012
Bezirksvertretung 8 (Kalk)	08.03.2012
Bezirksvertretung 9 (Mülheim)	12.03.2012
Bezirksvertretung 1 (Innenstadt)	15.03.2012
Bezirksvertretung 3 (Lindenthal)	19.03.2012
Bezirksvertretung 5 (Nippes)	22.03.2012

Optimierte Dienstleistung - im Bezirk und im modernen Europa

Der Rat der Stadt Köln hat in seiner Sitzung am 25.09.2008 das Konzept „Optimierte Dienstleistung – im Bezirk und im modernen Europa“ beschlossen. Ziel dieses Konzeptes ist ein einheitliches Angebot an städtischen Dienstleistungen in den Bezirken. Ferner beinhaltet es eine Verbesserung des Leistungsangebotes und der Servicequalität.

Die im Konzept beschriebenen Veränderungen werden mit Blick auf den städtischen Haushalt stufenweise umgesetzt. Der Rat hat ferner beschlossen, dass der AVR halbjährlich einen Sachstandsbericht über die Entwicklung des Bürgerservice bei der Stadt Köln erhält.

Stufe 1 – Optimierung Bürgerservice in den Stadtbezirken

Stufe 1 beinhaltet die unmittelbaren Veränderungen im Bürgerservice. Diese Veränderungen wirken sich zum einen auf den Bereich der Servicezentren, zum anderen auf das Angebot verschiedener Fachämter in den Bürgerämtern aus. Die derzeitige Situation stellt sich wie folgt dar:

Veränderungen im Bereich der Servicezentren

Das Aufgabenspektrum

Nach Beschluss des Rates sollten zukünftig folgende Aufgaben zusätzlich in den Servicezentren wahrgenommen werden:

- Gewerbemeldungen und –auskünfte,
- Standesamtsaufgaben,
- Kfz-Zulassung und
- Sicherheit, Ordnung und Sauberkeit.

Im Bereich des Standesamtswesens wurde die Entgegennahme von Urkundenbestellungen sowie das Weiterleiten an das Standesamt umgesetzt. Ferner werden die Bürgerinnen und Bürger zu Themen aus dem Bereich Sicherheit, Ordnung und Sauberkeit in den Servicezentren informiert. Aus dem Aufgabenbereich der Kfz-Zulassung wird derzeit die Ummeldung eines Fahrzeuges von außerhalb nach Köln als Pilot im Kundenzentrum Innenstadt wahrgenommen. Der derzeitige Sachstand zu „Gewerbemeldungen und –auskünfte“ wird unter dem Punkt „Amt für öffentliche Ordnung dargestellt.

Neue Öffnungszeiten

Der Rat hat am 25.09.2008 eine Erweiterung der Öffnungszeiten beschlossen. In Abänderung des damaligen Ratsbeschlusses hat der Rat in seiner Sitzung vom 07.10.2010 zur Haushaltskonsolidierung entschieden, die „geplante Erweiterung der Öffnungszeiten der Meldehallen und des Kundenzentrums Innenstadt nicht vorzunehmen sondern auf dem derzeitigen Stand zu belassen.“ In diesem Zusammenhang werden 4,5 derzeit vakante Stellen zum Stellenplan 2012 abgesetzt.

Infotheken in den Bürgerämtern

Zur Verbesserung des Kundenservice sollen in den Servicezentren Infotheken gebaut werden, an denen Anliegen direkt und abschließend bearbeitet werden können. Die Infotheken in den Stadtbezirken Innenstadt, Lindenthal und Chorweiler sind für die im Konzept beschriebenen Anforderungen ausgestaltet. Die Baumaßnahmen für die übrigen Bezirke haben bereits begonnen bzw. befinden sich noch in der Planungsphase.

Die Infotheken werden mit dem Personal aus den Servicezentren besetzt, so dass in den Bürgerämtern entsprechend der baulichen Voraussetzungen ein separater Pfortendienst nicht mehr erforderlich ist und die zum Teil vorhandenen Pfortner- und Empfangsstellen in die Servicezentren integriert werden.

Einheitssachbearbeitung in den Servicezentren der Bürgerämter

Die Umsetzung der Einheitssachbearbeitung konnte vor dem Hintergrund der Entwicklungen des städtischen Haushaltes noch keiner abschließenden Lösung zugeführt werden. Die Verwaltung wird die hiermit verbundene Intention weiter verfolgen.

Mobiler Bürgerservice

Zurzeit nehmen die Mitarbeiter/innen im Rahmen der Mobilen Bürgerdienste regelmäßige Termine bei den Sozial-Betriebe-Köln (SBK), in Flüchtlingsheimen und an der Universität Köln wahr. Eine Anfrage einzelner Altenpflegeheime nach mobilen Dienstleistungen liegt bereits vor und wird derzeit geprüft.

Im Rahmen erster Maßnahmen für die direkt betroffenen Anlieger und Mieter nach dem Einsturz des Historischen Archivs wurde dieser Service als Hilfeleistung für die betroffenen Bürgerinnen und Bürger vor Ort erfolgreich eingesetzt.

Der Service wurde durch die Beschaffung einer Passbildkamera erweitert, um Anträge für die notwendigen Ausweisdokumente vollständig zu ermöglichen.

Darüber hinaus wurde die Ausstattung auf drei Koffer erweitert.

Organisatorische Veränderungen

Die Servicezentren werden nicht mehr zentral durch das Bürgeramt Innenstadt unterstützt, sondern sind den Bürgerämtern in den Stadtbezirken zugeordnet und vor Ort bei der jeweiligen Bür-

geramtsleitung angebunden, die insofern die Dienstaufsicht ausübt. Die Fachaufsicht für die bisher wahrgenommenen und die neuen Aufgaben obliegt den jeweils zuständigen Fachämtern. Zur Umsetzung des Konzeptes wurden vor Ort insgesamt 33 Stellen bereit gestellt. Diese sind bereits mit Personal besetzt, vakante Stellen sind zur sofortigen Wiederbesetzung freigegeben.

Veränderungen beim Angebot der Fachämter in den Bürgerämtern

Amt für öffentliche Ordnung

Im Rahmen der Umsetzung des vom Rat beschlossenen Bürgerservicekonzeptes sollten folgende Aufgaben aus dem Bereich Gewerbeangelegenheiten und Sondernutzungen auf die Bürgerämter übertragen werden:

- Bearbeitung von Reisegewerbeangelegenheiten / Reisegewerbekarten
- Bearbeitung von Gaststättenangelegenheiten
- Antragsannahme und Erteilung von bezirklichen / einfachen Sondernutzungen von Straßen und Grünflächen

Im Rahmen der Förderalismusreform wurde das Gaststättenrecht auf die Länder übertragen. Bereits vor der Aufgabenübertragung hat das Bundeswirtschaftsministerium an einer Reform des Gaststättengesetzes gearbeitet. Da die Auswirkungen eines neuen Gaststättengesetzes NRW auf die Aufgabenerledigung vor Ort nicht in Gänze beurteilt werden konnten, sind bisher die Aufgaben der Gaststättenangelegenheiten noch nicht auf die Bürgerämter übertragen worden. Da die Gesetzesänderung im Bereich des Gaststättengesetzes vom Land derzeit nicht weiter verfolgt wird und im Hinblick auf Standardreduzierungen wird die Übertragung der o. a. Aufgaben zurzeit wieder überlegt.

Amt für Soziales und Senioren

In den Bürgerämtern werden einheitlich folgende Dienstleistungen von 50 angeboten:

- Leistungen nach dem SGB XII
- Unterhaltsvorschüsse und
- Seniorenberatung.

Die Regelungen zur einheitlichen Aufgabenerfüllung wurden umgesetzt.

Amt für Wohnungswesen

Die im Rahmen des Bürgerservicekonzeptes beschlossene Ausweitung des Serviceangebotes vor Ort im Wohngeldbereich und bei den Wohnberechtigungsscheinen wurde umgesetzt.

Raumorganisatorische Konsequenzen

Ziel war es in diesem Zusammenhang, die bürgerbezogenen Dienstleistungen in den Bereichen Soziales, Jugend und Wohnen in allen Stadtbezirken anzubieten. Aufgrund der teilweise nicht abgeschlossenen Baumaßnahmen konnten bisher noch nicht alle raumorganisatorischen Veränderungen umgesetzt werden. Derzeit stellt sich die Situation wie folgt dar:

Bürgeramt Innenstadt:

Das Bezirkssozial- und Jugendamt befinden sich weiterhin im Stadthaus Deutz. Ursächlich sind derzeitige Sanierungsmaßnahmen in der Liegenschaft Laurenzplatz. Der Umzug des Bezirkssozial- und jugendamtes ist aufgrund der noch nicht abgeschlossenen Bautätigkeiten perspektivisch Anfang/Frühjahr 2012 vorgesehen.

Bürgeramt Nippes:

Das Bezirkssozialamt Nippes ist noch im Bürgeramt Chorweiler untergebracht. Mit dem erforderlichen Erweiterungsumbau zur Schaffung der erforderlichen Büroeinheiten für die Unterbringung des Bezirkssozialamtes soll in Kürze begonnen werden. Eine Aussage zum Umzugstermin kann derzeit nicht getroffen werden.

Bürgeramt Kalk:

Das Bezirkssozial- und Bezirksjugendamt ist planmäßig in der Liegenschaft untergebracht worden (vorher Stadthaus Deutz).

Bürgeramt Ehrenfeld:

Das Bezirkssozial- und Bezirksjugendamt ist planmäßig in der Liegenschaft untergebracht worden (vorher BR Lindenthal).

Die übrigen Bürgerämter sind nicht betroffen.

Stufe 2 – Einheitlicher Ansprechpartner

In der Stufe 2 sollten die organisatorischen Regelungen im Zusammenhang mit der Einführung des „Einheitlichen Ansprechpartners nach der EU-Dienstleistungsrichtlinie“ getroffen werden. Der Service des Einheitlichen Ansprechpartners wurde termingerecht zum 28.12.2009 umgesetzt.

Stufe 3 – Auf- und Ausbau regionaler Servicestrukturen im Bürgerservice

In diesem Zusammenhang sollte die Einrichtung eines Welcome-Centers für Neubürgerinnen und Neubürger bzw. für ansiedlungswillige Firmen und zielgruppenspezifische Serviceangebote entwickelt werden.

Welcome-Center

Der Rat hat die Einrichtung eines Welcome-Centers beschlossen. Mit seiner Entscheidung vom 07.10.2010 zur Haushaltskonsolidierung hat der Rat die vorläufige Nichtbesetzung der Stellen des Welcome-Centers beschlossen.

Zusätzlich bereits umgesetzte Optimierungen im Bürgerservice:Emailbenachrichtigung

Mit Hilfe dieses Informationsdienstes werden die Bürgerinnen und Bürger vor Ablauf des Gültigkeitszeitraumes ihres Bewohnerparkausweises und über die abholbereiten Personalausweise und Reisepässe per E-Mail benachrichtigt.

Passstatusabfrage im Internet

Dieser Service bietet den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit, sich im Internet über den Bearbeitungsstand der beantragten Ausweise zu informieren.

Zahlung mit EC-Cash

Der Service „bargeldloses Zahlen von Gebühren“ wird in allen Meldehallen und im Kundenzentrum von den Bürgerinnen und Bürgern rege angenommen.

Terminvereinbarung über das Call-Center

In diesem Zusammenhang wird den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit gegeben, Termine in allen Meldehallen für bestimmte Dienstleistungen über das Call-Center online zu reservieren.

Verbesserung der Internetpräsentation

Damit die Bürgerinnen und Bürger aktuelle, zuverlässige und bedarfsgerechte Informationen bzw. Auskünfte erhalten, findet ein ständiger Wissensaustausch mit dem Call-Center statt.

Installation von Aufrufanlagen

In allen Bezirken – bis auf Ehrenfeld und Porz – wurden neue Aufrufanlagen installiert.

SMS Benachrichtigung

Ab einer Wartezeit von 30 Minuten haben die Bürgerinnen und Bürger zur Überbrückung der Wartezeit die Möglichkeit, den baldigen Aufruf der Wartenummer per SMS ankündigen zu lassen.

An- und Ummeldung ohne Formular

Hierbei können die Bürgerinnen und Bürger die An- und Ummeldung bei einer persönlichen Vorsprache ohne Formular durchführen.

gez. Kahlen