

## Stellungnahme zu einem Antrag

### öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Bezirksvertretung 7 (Porz)	01.09.2022

#### Rudelgucken vor dem Rathaus

Die Fraktion „DIE LINKE/Die PARTEI“ bittet den folgenden Antrag auf die Tagesordnung der Sitzung der Bezirksvertretung Porz zu setzen:

Die Bezirksvertretung Porz beauftragt die Verwaltung, montags in der Zeit von 7:30 Uhr bis 15 Uhr und mittwochs von 7:30 Uhr bis 12 Uhr ausreichend Sitzgelegenheiten, eine große Leinwand und Toiletten für alle Geschlechter aufzustellen.

Für die kleinen Besucher sollte eine Hüpfburg zur Verfügung stehen.

#### Stellungnahme der Verwaltung

Die Verwaltung lehnt die Umsetzung des Antrages ab. Unabhängig davon, dass der Antrag wenig Wertschätzung gegenüber den Mitarbeiter\*innen des Kundenzentrums und deren Arbeit vermittelt, wurden verschiedene Maßnahmen zur Besuchersteuerung umgesetzt, die stetig weiterentwickelt werden.

Vor den und mindestens in den ersten drei Wochen der Sommerferien ist – wie in den letzten (Vor-Corona-)Jahren auch – ein sehr hohes Besucher\*innenaufkommen durch die Beantragung und Abholung von Ausweisdokumenten zu verzeichnen. Die Verkürzung der Geltungsdauer von Kinderreisepässen von sechs Jahren auf ein Jahr, der Führerschein-Pflichtumtausch sowie angestiegene Fallzahlen für Wohnsitzanmeldungen von Geflüchteten erhöhen zusätzlich den Nachfragedruck.

Dies führt auch aufgrund der weiterhin empfohlenen AHA Regelungen und dem Sicherheitsbedürfnis der Bürger\*innen bei ihrem Besuch insbesondere in den Eingangsbereichen vor den Kundenzentren zu Warteschlangen mit entsprechenden Wartezeiten.

Zur Besuchersteuerung drucken Mitarbeiter\*innen der Kundenzentren Aufrufmarken zur sofortigen Ausgabe für die Wartenden in der Schlange aus, damit die ersten Bürgerinnen und Bürger direkt um 7:30 Uhr zu den Schaltern gehen können und nicht erst nochmals in einer Schlange an den Infotheken auf die Ausgabe der Aufrufmarke warten müssen.

Den Wartenden wird eine SMS-Benachrichtigung angeboten, die zurzeit von ca. 40 % der Wartenden genutzt wird. Diese SMS-Benachrichtigung wurde außerdem um die Informationen „Zeit bis zum Aufruf“ und „Position in der Warteschlange“ erweitert. Im Rahmen der Möglichkeiten werden auch Termine für einen anderen Tag angeboten.

Temporär waren studentische Hilfskräfte eingestellt, die an den beiden Tagen die Wartenden nach den Anliegen fragen und eine Vorkontrolle der erforderlichen Unterlagen durchführen, damit niemand umsonst warten muss. Außerdem wurden die Bürger\*innen so auch über die Wartezeiten informiert. Der Einsatz weiterer studentischer Hilfskräfte wird derzeit vorbereitet.

Auch wurden im Stellenplan 2022 weitere 20 Stellen für die Kundenzentren eingerichtet, die sukzessive besetzt werden. Jedoch kommt es aufgrund einer entsprechenden Einarbeitungszeit der neuen Kolleg\*innen erst mit einem Zeitverzug zu einer Verbesserung der Wartesituation. Weitere Stellensetzungen in den Kundenzentren werden geprüft.

Zudem befinden sich Projekte zur weiteren Optimierung und Digitalisierung der Dienstleistungen, die in den Kundenzentren angeboten werden, in Planung und werden sukzessive im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) - soweit dies rechtlich möglich ist - umgesetzt.

Allerdings basiert das Ausweiswesen auf Bundesrecht sowie zur Aufrechterhaltung der Inneren Sicherheit auf – zum Teil sehr engen – Vorgaben des Bundes und des Landes Nordrhein Westfalen. In diesem Rechtsbereich müssen die hohen rechtlichen Anforderungen in Bezug auf Datensicherheit wie auch die sichere Identifizierung der antragstellenden Personen berücksichtigt werden. Dies erschwert die Digitalisierung der Prozesse in den Kundenzentren.