

<b>Vorlage</b>		Vorlage-Nr:	FB 11/0226/WP15
Federführende Dienststelle: Fachbereich Personal und Organisation		Status:	öffentlich
Beteiligte Dienststelle/n: Dezernat II		AZ:	FB 11/2
		Datum:	24.07.2009
		Verfasser:	Herr Zimmermann
<b>Bildung des Fachbereiches Bürgeramt -FB 12- zum 01.10.2009</b>			
Beratungsfolge:		TOP: __	
Datum	Gremium	Kompetenz	
19.08.2009	PVA	Anhörung/Empfehlung	

**Beschlussvorschlag:**

Der Personal- und Verwaltungsausschuss nimmt die Absicht der Verwaltung, ein Bürgeramt zum 01.10.2009 in der vorgelegten Konzeption zu bilden, zustimmend zur Kenntnis.

Dem Rat der Stadt wird empfohlen, folgende Stellen einzurichten und verwaltungsintern zu besetzen:

- a) 1 Stelle Fachbereichsleitung, 1 Stelle Vorzimmer, 1 Stelle Fachkoordination für Ideen- und Beschwerdemanagement sowie für E-Government,
- b) 2 Stellen Sachbearbeitung zur Verstärkung der Publikumsbedienung im Bürgerservice am Bahnhof und am Katschhof
- c) 1 Stelle zur Einrichtung einer Infotheke für alle Besucher des Verwaltungsgebäudes Bahnhof, besetzt durch einen Call Agenten des Bürgeramtes
- d) 1 Stelle zur Einrichtung einer Infotheke für alle Besucher des Verwaltungsgebäudes Katschhof, besetzt durch einen Call Agenten des Bürgeramtes

**Finanzielle Auswirkungen:**

Maßnahme:

**Bildung des Fachbereiches Bürgeramt – FB 12 – zum 01.12.2009**

**Investitionskosten**

a. Im Haushalt? in 2009 Nein €

b. Maßnahme über 150 T€: Liegt eine Wirtschaftlichkeitsberechnung vor?

c. Wenn bei a. nein: Deckung?

Maßnahme: \_\_\_\_\_ €

**Die Einrichtung einer Infotheke für das Publikum des Bürgeramtes am Katschhof wird dem Projekt „Route Charlemagne“ zugeordnet.**

d. Zuschüsse €

**Folgekosten**

Aufwand

Personalkosten €

Sachkosten €

Abschreibung €

a. Im Haushalt? Nein €

b. Wenn bei a. nein: Deckung?

Maßnahme: \_\_\_\_\_ €

c. Zuschüsse \_\_\_\_\_ €

**Konsumtiv – siehe oben -**

a. Im Haushalt? Nein €

b. Konsolidierung? €

Personalkosten

c. **Verwaltungsinterne Besetzung, keine externe Ausschreibung** €

d. Sachkosten €

e. Wenn bei a. nein: Deckung?

Maßnahme \_\_\_\_\_ €

f. Dauer \_\_\_\_\_ Jahre

g. Zuschüsse \_\_\_\_\_ €

## **Erläuterungen:**

Mit der jetzigen Bildung des Fachbereiches Bürgeramt werden zusammengeführt:

- Einwohnermeldeabteilung des Fachbereiches FB 32 Sicherheit und Ordnung im Verwaltungsgebäude am Bahnhof,
- Bürgerservice am Katschhof des Fachbereiches FB 01 Verwaltungsleitung sowie
- Servicecenter Call Aachen des Fachbereiches FB 11 Personal und Organisation im Verwaltungsgebäude Lagerhausstraße.

Die Verwaltung organisiert sich so, dass die Bürgerinnen und Bürger nachgefragte Leistungen einfach, gebündelt, vernetzt, schnell und in bestmöglicher Qualität erhalten. Der Bedarf wurde auch in der Auseinandersetzung mit den Handlungsempfehlungen des Aachener Bürger Dialogs 2007 aufgezeigt. Schwerpunktmäßig verfolgt wurde zur Verbesserung der Bürgerorientierung eine Angleichung der Dienstleistungen an den beiden hoch frequentierten Standorten Bahnhof und Katschhof. Mit Start des neuen Bürgeramtes werden den Besuchern jeweils gleiche Dienstleistungen offeriert.

Die Dienstleistungen der vorgenannten drei Bereiche werden nunmehr ganzheitlich unter eine verantwortliche Gesamtsteuerung in Form des neuen Fachbereiches Bürgeramt -FB 12- gestellt. Der Fachbereich wird dem Dezernat I zugeordnet. Dieser trägt nach außen nur die Bezeichnung „Bürgeramt“. Die nähere Aufbauorganisation ist aus dem Organigramm in der Anlage erkennbar.

Insbesondere wird hierdurch eine Standardisierung der Aufgabenwahrnehmung mit optimierten Arbeitsabläufen für die Kunden und eine größere Flexibilität in der Personaleinsatzplanung erwartet. Zudem werden der Aufbau und die Pflege des Ideen- und Beschwerdemanagements von einer zentral verantwortlichen Stelle aus betrieben. Diesbezüglich führt das Bürgeramt ein Berichtswesen und Controlling-System ein. Online können Bürger bereits ihre Ideen und Beschwerden über das zentrale Serviceportal einbringen. Die Aktivitäten im E-Government für bürgeramtsrelevante Dienstleistungen und Geschäftsprozesse werden ausgeweitet in Zusammenarbeit mit der gesamtstädtischen Steuerungsgruppe. Hier gilt es, gleichgewichtige Zugänge zur Verwaltung zu schaffen, ob persönlich, schriftlich, fernmündlich oder elektronisch.

Zur Lenkung der Kundenströme im Verwaltungsgebäude am Bahnhof soll perspektivisch eine Infotheke im Foyer eingerichtet werden. Der Bedarf für qualifizierte Auskünfte direkt im Eingangsbereich ist gesamtstädtisch zu bewerten. Ab dem 21.10.2009 nimmt die StädteRegion Aachen ihren Dienstbetrieb auf, wobei sie auch Räumlichkeiten im städtischen Verwaltungsgebäude am Bahnhof nutzt. Des Weiteren ziehen Einrichtungen um, die zukünftig der StädteRegion zugehören. Damit besteht zukünftig ein erhöhter Bedarf für Wegweisung des Bürgers bei seinen Behördengängen. Aus Sicht des Bürgeramtes hilft die Infotheke Besuchern, die nur eine Nachfrage haben oder einen Vordruck benötigen, sich nicht in den Wartebereich mit einer zu ziehenden Aufrufnummer einreihen zu müssen. Der Servicedienst des Bürgeramtes kann zudem effizient organisiert werden, in dem die Infotheke durch einen Call-Agenten des Servicecenters besetzt wird.

So können in Tageszeiten mit weniger Besucherandrang dort auch qualifizierte telefonische Auskünfte erteilt werden, was wiederum die Erreichbarkeit von Call Aachen unterstützt.

Unter diesen Aspekten ist es gleichermaßen sinnvoll und zweckmäßig, am Standort Katschhof ebenfalls eine Infotheke einzurichten. In der heutigen Situation können aufgrund der räumlichen Begrenzungen nur vier Schalterplätze im Großraum den Besuchern angeboten werden. Bedingt durch die sonstige Nutzung des Gebäudes z.B. für die diesjährigen Wahlen werden die Schalterplätze auch für allgemeine Auskünfte beansprucht.

Da auch die Besetzung der Infotheken von der Gewinnung vorhandenen Personals in der Verwaltung abhängt, da in Anbetracht der Haushaltssituation keine weiteren Folgekosten verursacht werden dürfen, ist der Realisierungszeitpunkt offen.

Wegen des vollständigen Umbaus des Verwaltungsgebäudes Katschhof zur Unterbringung der zentralen Anlaufstelle und des Geschichtslabors der Route Charlemagne wird in der Zeit ab März 2010 eine Übergangslösung andernorts geschaffen werden müssen. Der Personal- und Verwaltungsausschuss hat sich in seiner Sitzung am 06.05.2009 mit der Planung der baulichen Neugestaltung des zukünftigen Verwaltungsgebäudes Katschhof befasst, in dem das Bürgeramt mit einer deutlich erweiterten Zahl an Arbeitsplätzen einziehen soll. Die Einrichtung einer Infotheke für das Publikum des Bürgeramtes am Katschhof wird dem Projekt „Route Charlemagne“ zugeordnet.

Der Aufbauprozess des Bürgeramtes hat ebenso verdeutlicht, dass die Einrichtung des ehemaligen Einwohnermeldeamtes im Verwaltungsgebäude Bahnhof für die Belange der Besucher und der Beschäftigten in die Jahre gekommen ist. Dies ist auch im Ergebnis des im Fachbereich Sicherheit und Ordnung durchgeführten Projektes zur betrieblichen Gesundheitsförderung festgestellt worden. Von daher gibt die Verwaltungsführung eine Planung der Neugestaltung des dort untergebrachten Bürgeramtes in Anknüpfung an die Umbauten im Eingangsbereich in Auftrag. So kann auch räumlich eine standortübergreifende Identität des Bürgeramtes verfolgt werden.

Abschließend folgen einige Zahlen, die die hohe Frequentierung des Bürgeramtes verdeutlichen. Hier versucht die Verwaltung ebenfalls unter finanzieller Maßgabe im Rahmen von internen Stellenausschreibungen Personal zur Verfügung zu stellen, wobei nicht nur der Realisierungszeitpunkt für zusätzliche Kräfte offen ist, sondern es nach einigen durchgeführten internen Ausschreibungen schwierig ist, alle bereits vorhandenen Stellen zu besetzen. So sind derzeit noch 3,8 Stellen im Bestand vakant.

Im Vorjahr sprachen rund 63.000 Besucher am Katschhof und 98.000 Besucher am Bahnhof, in der Summe 161.000 Besucher/ Jahr bzw. rund 650 Besucher/ Tag vor. In Stoßzeiten entstehen mit bis zu 50 Wartenden Zeiten von 30 Min. bis 120 Min. vom Ziehen der Marke bis zum Aufruf an den Schalterplatz. Die nach einer aktuellen Auswertung der Kundenströme im März/ April 2009 berechneten Jahres-/Tageswerte zeigen eine Steigerung des Besucheraufkommens: 69.000 Besucher am Katschhof und 106.000 Besucher am Bahnhof, in der Summe 175.000 Besucher/ Jahr bzw. rund 700 Besucher/ Tag. Dazu kommen entgegengenommene Anrufe im Servicecenter des Bürgeramtes mit einem derzeitigen hochgerechneten Jahresvolumen von 637.000, von denen bereits 78% im Erstkontakt fallabschließend beantwortet werden.

**Anlage/n:**

Organigramm des Fachbereiches Bürgeramt