

<b>Vorlage</b>  Federführende Dienststelle: Bezirksamt Aachen-Laurensberg Beteiligte Dienststelle/n: Dezernat V	Vorlage-Nr: BA 5/0019/WP16 Status: öffentlich AZ: Datum: 03.03.2011 Verfasser: BA 5						
<b>Sachstandsbericht Servicezeiten des Bezirksamtes Laurensberg          Antrag der SPD-Fraktion in der Bezirksvertretung Aachen-          Laurensberg vom 21.02.2011</b>							
Beratungsfolge: <span style="float: right;">TOP: __</span>  <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;">Datum</td> <td style="width: 30%;">Gremium</td> <td style="width: 50%;">Kompetenz</td> </tr> <tr> <td>13.04.2011</td> <td>B 5</td> <td>Kenntnisnahme</td> </tr> </table>		Datum	Gremium	Kompetenz	13.04.2011	B 5	Kenntnisnahme
Datum	Gremium	Kompetenz					
13.04.2011	B 5	Kenntnisnahme					

**Beschlussvorschlag:**

Die Bezirksvertretung Aachen-Laurensberg nimmt den Bericht der Verwaltung zu Kenntnis.

In Vertretung

(Lindgens)

Beigeordneter

## **Erläuterungen:**

Die SPD-Fraktion in der Bezirksvertretung Laurensberg bittet um einen Sachstandsbericht zu den Servicezeiten des Bezirksamtes Laurensberg insbesondere für berufstätige Bürgerinnen und Bürger. Hintergrund sind Beschwerden über längere Wartezeiten.

Für die sechs Bezirksämter der Stadt wurden aus Gründen der Übersichtlichkeit und eines homogenen Dienstleistungsangebotes einheitlich folgende Öffnungszeiten festgelegt:

Montag bis Freitag täglich von 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr

Mittwoch zusätzlich von 14.00 Uhr bis 17.30 Uhr

Darüber hinaus werden Sprechzeiten nach vorheriger Terminvereinbarung außerhalb der vorgenannten offenen Servicezeiten angeboten, die auch von den Bürgerinnen und Bürgern angenommen werden.

Trotzdem ist festzustellen, dass es vor allem im Bereich des Melde- und Passwesens des Bezirksamtes seit November des letzten Jahres zu längeren Wartezeiten kommt.

Als Grund hierfür ist der durch den Bundesgesetzgeber zum 01.11.2010 eingeführte neue Personalausweis zu sehen, in den ein Computerchip integriert wurde, so dass dieser neben seiner Funktion als Sichtausweis auch ein sicheres Ausweisen im Internet ermöglicht. Die digitale Signatur ins neben der Online-Ausweisfunktion eine weitere Neuerung, die mit dem neuen Personalausweis ermöglicht wird.

Die Ausstellung dieses neuen Personalausweises mit seinen vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten erfordert ein erheblich aufwändigeres Antrags- und Beratungsverfahren, als dies bei den bis 31.10.10 ausgestellten Personalausweisen der Fall war.

So sind die Passfotos auf ihre biometrischen Eigenschaften zu prüfen, die Kunden sind über die Online-Funktionen und die Funktion der elektronischen Signatur zu unterrichten und müssen hierzu entsprechende Erklärungen unterschreiben. Weiterhin können auf Wunsch Fingerabdrücke im Ausweis gespeichert werden, die im Antragsverfahren gescannt werden müssen.

Auch die Abholvorgänge nehmen wesentlich mehr Zeit in Anspruch, da die Kunden in diesem Rahmen über die Freischaltung der Online-Ausweisfunktion entscheiden und gfls. PIN-Nummern vor Ort festlegen müssen.

Im Ergebnis bleibt festzuhalten, dass der Zeitaufwand für die Antragstellung und Aushändigung des neuen Personalausweises erheblich gestiegen ist, was sich letztendlich auch auf die Wartezeiten auswirkt.

Die Verwaltung hat dieses Problem erkannt. Die Prozesse im Rahmen des Bürgerservice werden derzeit generell durch die Stadt aufgearbeitet und u. a. die Bearbeitungszeiten für den neuen Personalausweis ermittelt.

Abschließend wird sich auch der Verwaltungsvorstand mit diesem Thema befassen.