

# Sachstandsbericht zum

**Ratsantrag:**

**“Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote“**

# Ratsantrag

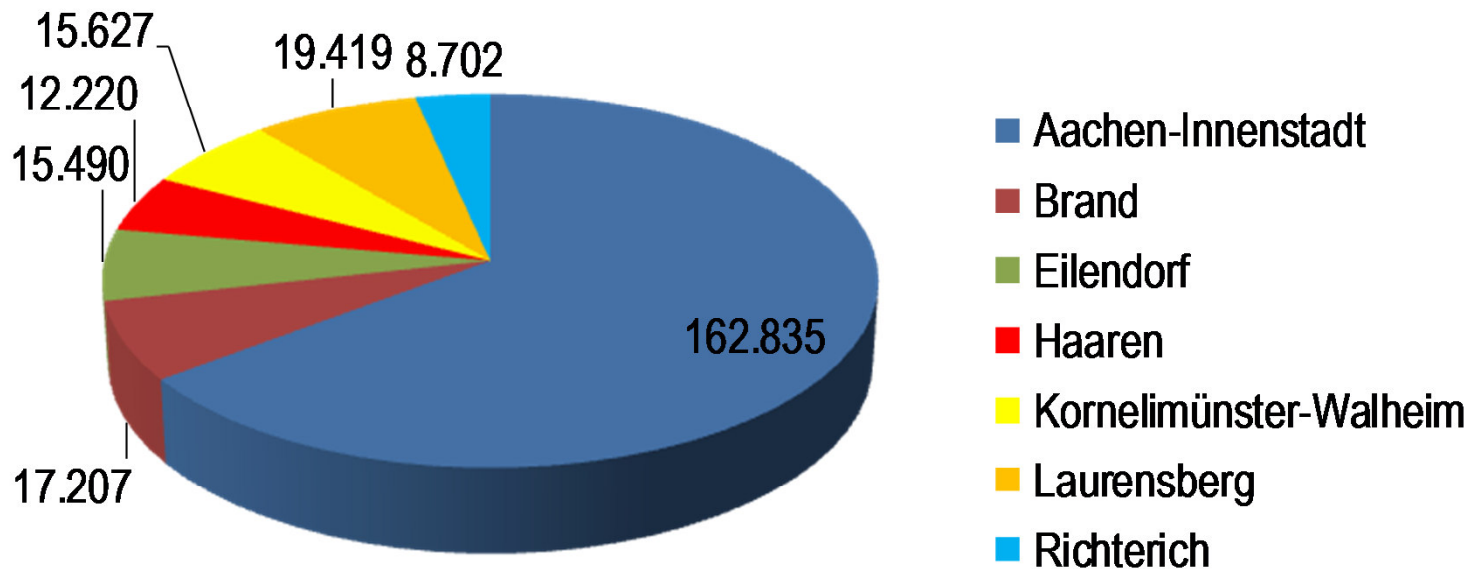
## Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote

Die Verwaltung wird beauftragt zu prüfen, wie die **Dienstleistungsangebote** der **Bezirksämter** und der **Bürgerservicestandorte** weiter **ausgebaut** werden können. Folgende Punkte sind zu beachten:

- Ausbau der Bezirksämter und Bürgerservicestandorte als ortsnahe und dezentrale Dienstleistungsstandorte.
- Ausweitung des Dienstleistungsangebotes der Bezirksämter und Bürgerservicestandorte (bspw. "Grundsicherung im Alter").
- Verbesserung der Erreichbarkeit der Stadtverwaltung für eine älter werdende Generation.
- Stärkere Digitalisierung der Akten und Arbeitsabläufe der Stadtverwaltung zur Unterstützung der dezentralen Dienstleistungsangebote (eGovernment).
- Stärkung und Vernetzung der sozialräumlichen Strukturen unter Einbeziehung von Stadtteilkonferenzen, Stadtteilbüros und Quartiersmanagement, insbesondere bei Integrationsaufgaben, Wohnungs- und Sozialangelegenheiten.

# Ratsantrag - Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote Stadtbezirke – Gegenüberstellung Bevölkerungszahlen

## Bevölkerung (2014)



# Ratsantrag - Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote

## Öffnungszeiten - Terminsprechzeiten

Bezirk	Öffnungszeiten		Terminsprechzeiten	
	Wochentag	Uhrzeit	Wochentag	Uhrzeit
Aachen-Mitte	Montag und Mittwoch Dienstags, Mittwoch, Freitag	08:00 – 16:00 08:00 – 12:30	Dienstag und Donnerstag Mittwoch 1. Samstag im Monat	13:00 – 15:00 08:00 – 12:00 + 16:00 – 18:00 09:00 – 13:00
Brand	Montag – Freitag Mittwoch	08:00 – 12:00 14:00 – 17:30	Montag Dienstag Donnerstag	13:30 – 14:30 07:00 – 08:00 07:00 – 08:00 + 13:30 – 14:30
Eilendorf	Montag – Freitag Mittwoch		Dienstag Freitag	13:00 – 15:00 07:00 – 08:00
Haaren	Montag – Freitag Mittwoch		Montag Donnerstag	14:00 – 16:00 07:00 – 08:00
Kornelimünster-Walheim	Montag – Freitag Mittwoch		Montag Dienstag Donnerstag	13:30 – 15:00 07:00 – 08:00 07:00 – 08:00
Laurensberg	Montag – Freitag Mittwoch		Dienstag Donnerstag	13:00 – 14:30 13:00 – 14:30
Richterich	Montag – Freitag Mittwoch		Dienstag	07:00 – 08:00 13:15 – 15:15

# Ratsantrag

## E-Government

Neben der Digitalisierung (z.B. E-Akte) auch das Angebot von z.B.:

- ➔ Online-Anwendungen / elektronischen Formularen
  - ➔ im Serviceportal
  - ➔ an Terminals (Bürgerterminal, Selbstbedienungsterminal)



Angebot in den Bezirken und den Bürgerservicestandorten geplant



- ➔ Mobiles Arbeiten
- ➔ Servicekoffer



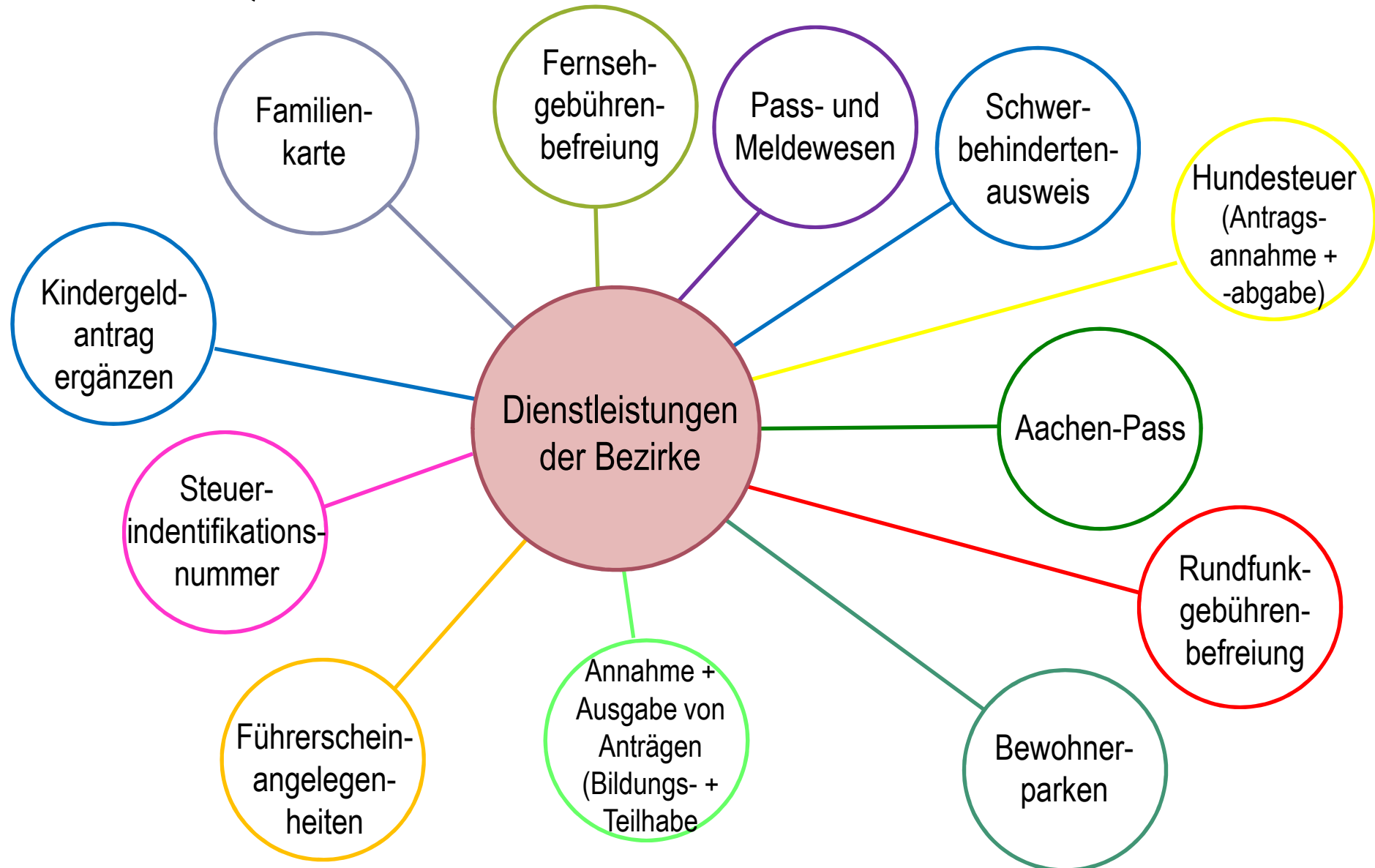
# Ratsantrag - Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote

## Status Quo – FB 12 – Abteilung Bürgerservice



# Ratsantrag - Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote

## Status Quo – Bezirke



# Ratsantrag - Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote Status Quo – Bezirke





# Ratsantrag - Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote

## Erweiterung des Dienstleistungsangebotes

Nachfolgende Dienstleistungen werden hinsichtlich einer Aufgabenwahrnehmung in den Bezirken überprüft:

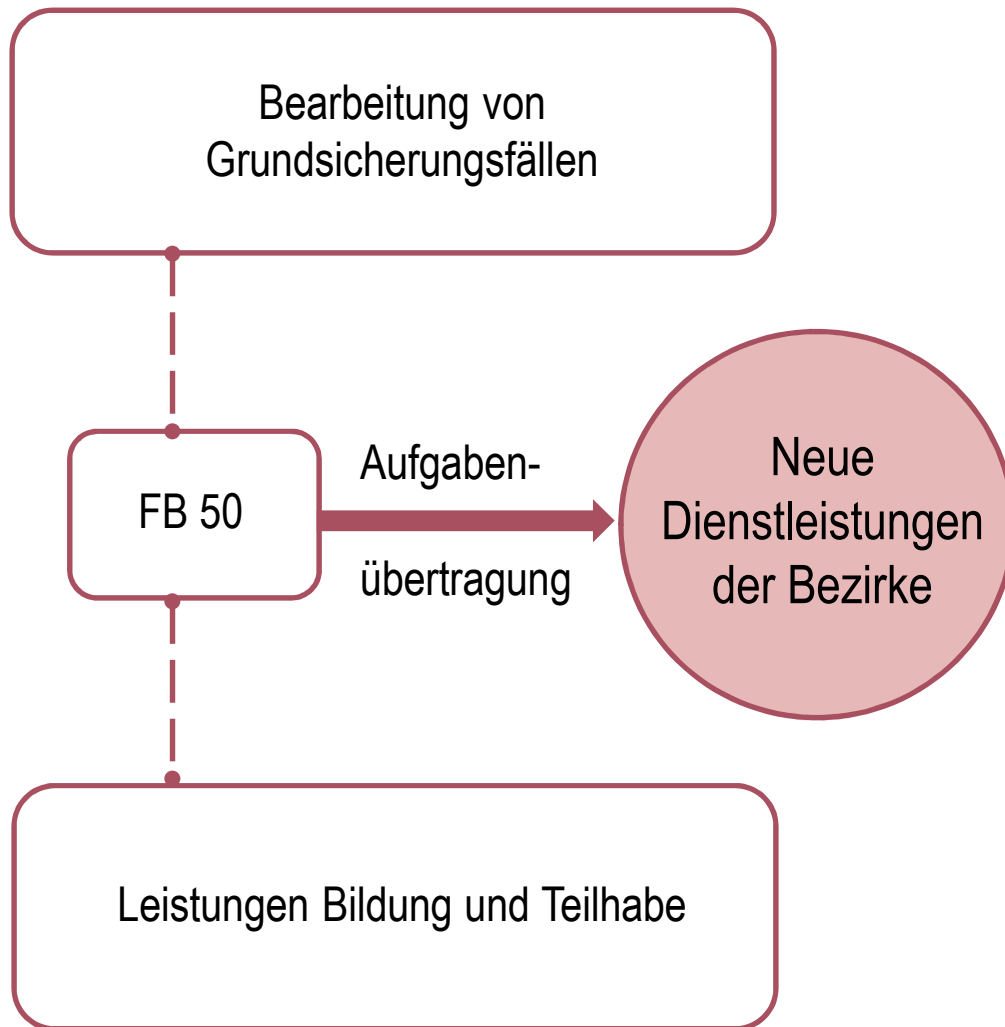
- ➔ Dienstleistungen des FB 50 (FB 56):
  - ➔ Bearbeitung von Grundsicherungsfällen
  - ➔ Leistungen Bildung und Teilhabe
  
- ➔ Dienstleistungen des FB 32
  - ➔ Verkehrsüberwachung ruhender Verkehr
  - ➔ Ordnungs- und Sicherheitsdienst
  
- ➔ Leistungen des Aachener Stadtbetriebes (E 18)

## **Ratsantrag** - Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote Erweiterung des Dienstleistungsangebotes

- Die Prüfung und Bearbeitung erfolgt gemeinsam mit FB 12 und den Bezirken sowie den Fachbereichen 32, 50 und dem E 18.
- Eine Ausweitung des Angebotes erfolgt zunächst für den Bereich der Bezirke.
- Der "Blick" auf FB 12 wird beibehalten.
- Die Einrichtung von Springerpools wird geprüft.

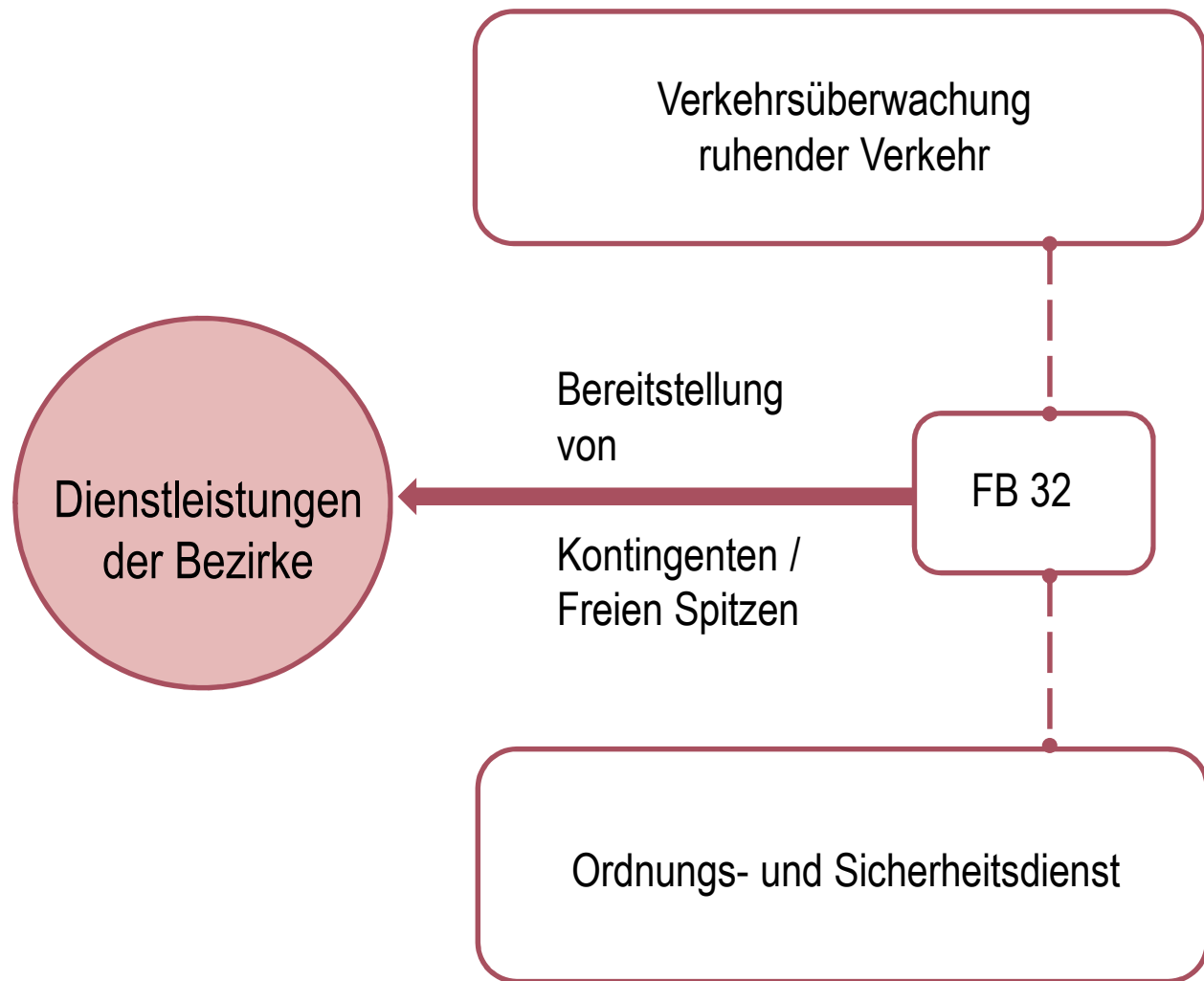
# Ratsantrag - Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote

## Erweiterung des Dienstleistungsangebotes – Bezirke



# Ratsantrag - Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote

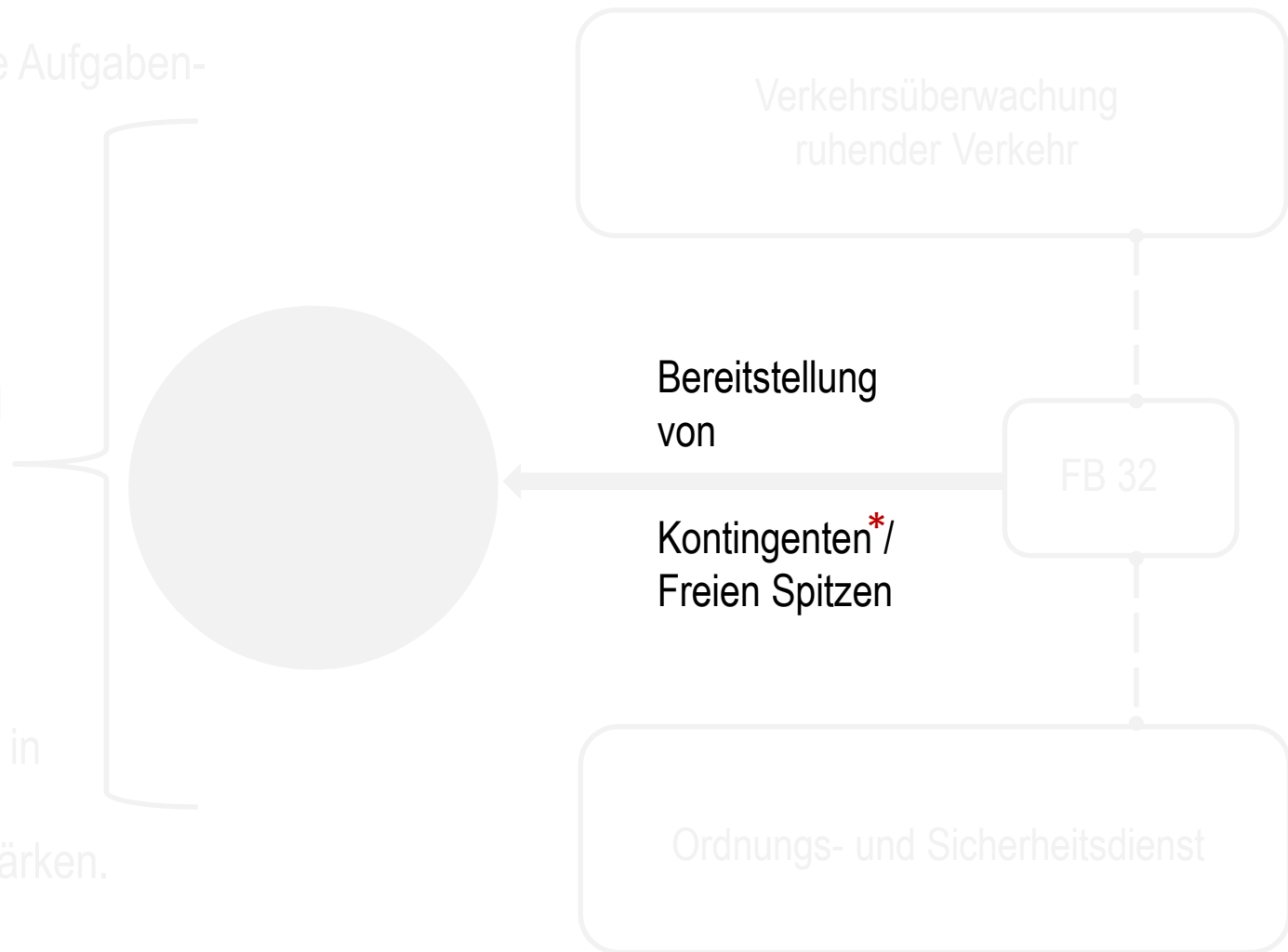
## Erweiterung des Dienstleistungsangebotes – Bezirke



# Ratsantrag - Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote

## Lösungsansatz für die Ausführung von Dienstleistungen:

Es ist beabsichtigt, die Aufgabewahrnehmung nach erfolgter Prüfung des Personalbedarfes und nach entsprechender Anforderung des Personals (bei FB 32) in den Bezirken zu verstärken.



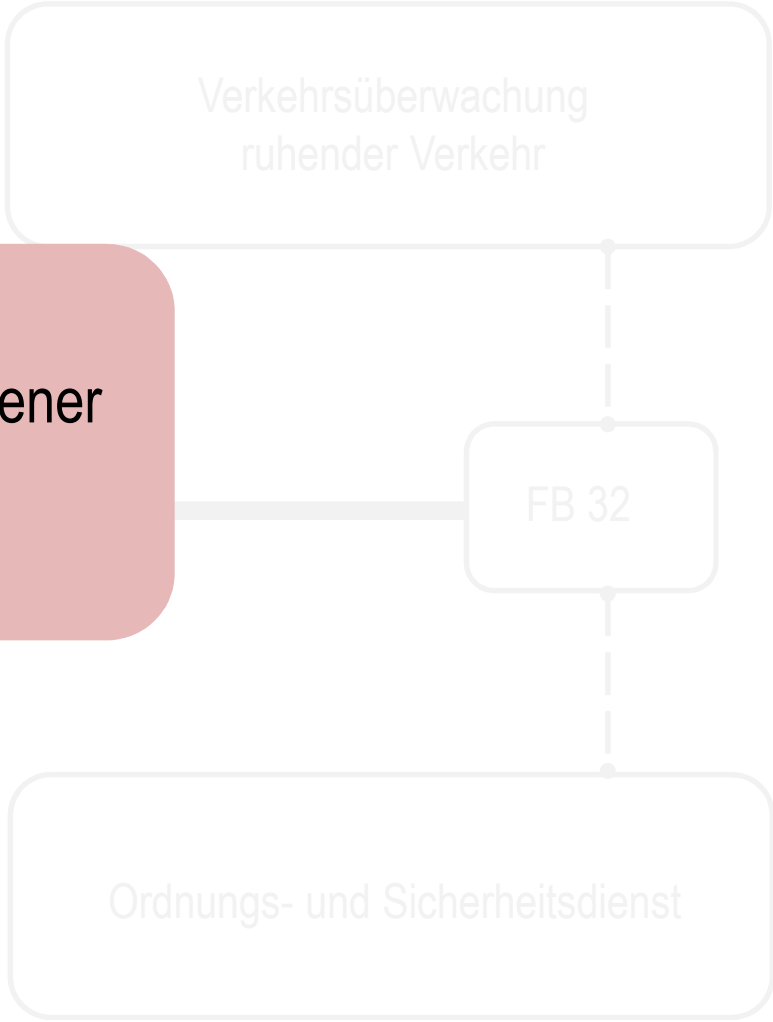
\* Lösungsansatz in Bezug auf "weitere" Leistungen des E 18

# Ratsantrag - Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote

## Lösungsansatz für die Ausführung von Dienstleistungen:

Es ist beabsichtigt, die Aufgabenwahrnehmung nach erfolgter Prüfung des Personalbedarfes und nach entsprechender Anforderung des Personals (bei FB 32) in den Bezirken zu verstärken.

Am Beispiel des Aachener Stadtbetriebes



# Ratsantrag - Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote Kontingente aus dem Stadtbetrieb

Erarbeitung einer Lösung für auszuführende Dienstleistungen in den Bezirken, welche

- ➔ früher durch die bezirklichen Kolonnen ausgeführt wurden und
- ➔ außerhalb der in der Betriebssatzung des E 18 festgelegten Dienstleistungen liegen
  - ➔ z.B. die Aufstellung von Weihnachtsbäumen
  - ➔ z.B. die Installation von Messgeräten

# Ratsantrag - Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote Kontingente aus dem Stadtbetrieb

Lösungsansatz (finanziell):

- Ausweisung eines Budgets für die Bezirke im Wirtschaftsplan des E 18  
oder
- Verwaltung eines Budgets der Bezirke durch E 18

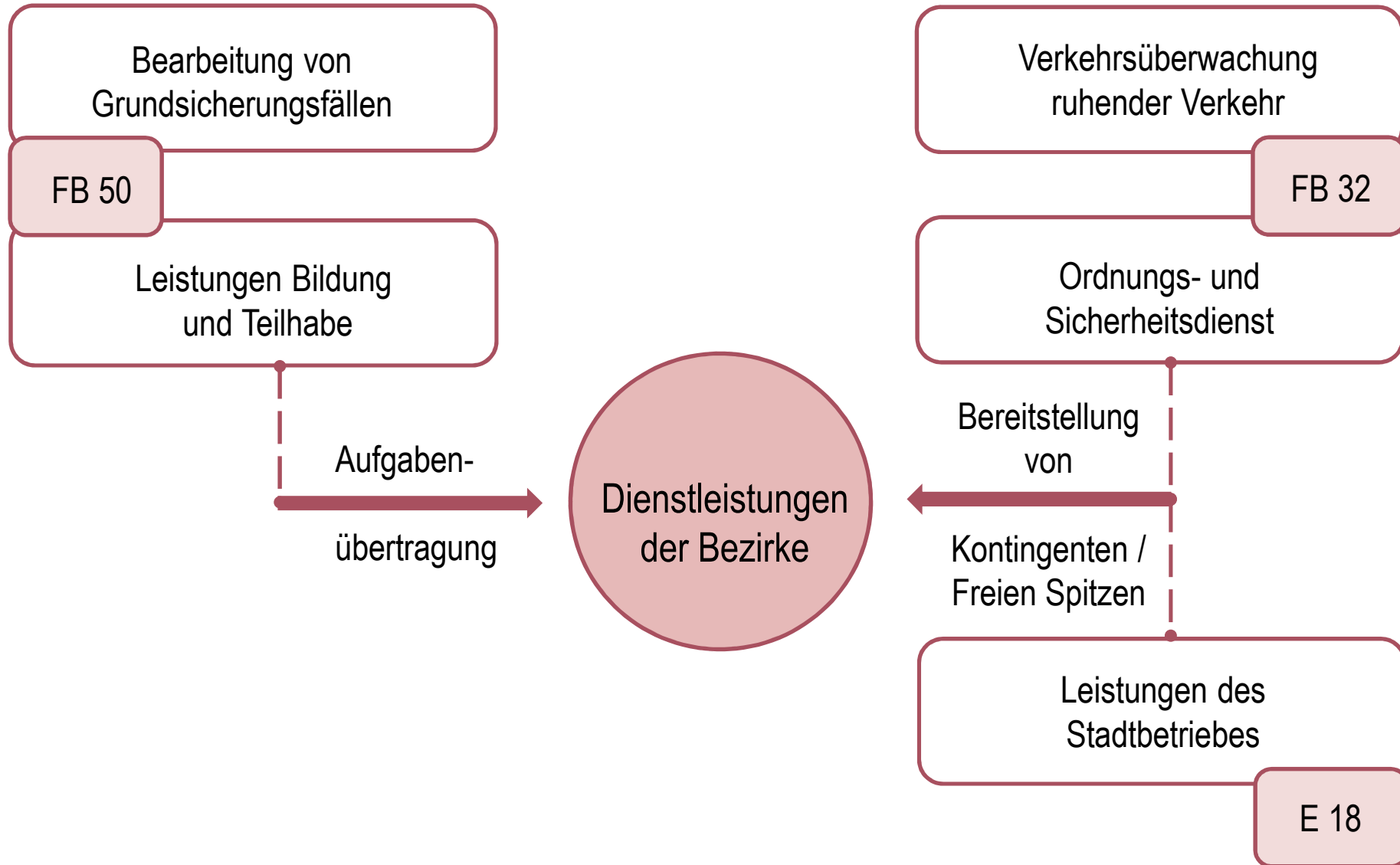
Lösungsansatz (Ausführung):

- Die Bezirke beauftragen E 18 für die entsprechenden Dienstleistungen.



# Ratsantrag - Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote

## Erweiterung des Dienstleistungsangebotes – Bezirke



# Ratsantrag - Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote

## Zeitschiene

**02.05.2016** - Ratsantrag

**20.09.2016** - Gemeinsamer Termin zur  
Abstimmung der weiteren Vorgehensweise

**27.09.2016** - PVA - Sachstandsbericht

**10.10.2016** - Gemeinsamer Termin mit den  
Vertretern der Fachbereiche 56 und 32

**15.12.2016** - PVA - Sachstandsbericht

**02/2017 - 03/2017** - Entscheidung  
und Umsetzung

Ist-Analyse (aktuelles  
Dienstleistungsangebot)  
Erarbeitung/Benennung  
neuer Dienstleistungen

Konkretisierung der vier  
neuen Aufgabenbereiche

Einleitung der zur  
Umsetzung notwendigen  
Schritte