

Vorlage Federführende Dienststelle: Fachbereich Personal und Organisation Beteiligte Dienststelle/n: Bürgeramt	Vorlage-Nr: FB 11/0219/WP17 Status: öffentlich AZ: FB 11/510 Datum: 31.05.2017 Verfasser: Frau Lesmeister	
Sachstandbericht zur Arbeits- und Wartesituation in der Abteilung Bürgerservice (FB 12/100) des Fachbereichs Bürgeramt (FB 12)		
Beratungsfolge:		
Datum	Gremium	Zuständigkeit
06.07.2017	Personal- und Verwaltungsausschuss	Kenntnisnahme

Beschlussvorschlag:

Der Personal- und Verwaltungsausschuss der Stadt Aachen nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur Kenntnis.

Finanzielle Auswirkungen:

konsumtive Auswirkungen	Ansatz 2017	Fortgeschriebe- ner Ansatz 2017	Ansatz 2018 ff.	Fortgeschriebe- ner Ansatz 2018 ff.	Folgekos- ten (alt)	Folgekos- ten (neu)
Ertrag	€	€	€	€	€	€
Personal-/ Sachaufwand	€	€	€	€	€	€
Abschreibungen	€	€	€	€	€	€
Ergebnis	€	€	€	€	€	€
+ Verbesserung / - Verschlechterung	€		€			

Keine Deckung vorhanden

Erläuterungen:

Aus gegebenem Anlass (Wahrnehmung in der Öffentlichkeit/Pressemitteilung) wird über die Wartesituation im Bürgerservice ein Zwischenbericht gegeben.

Personalsituation

Der derzeitige Stellenbedarf ist gedeckt. Allerdings befinden sich zurzeit sechs Personen in der Einarbeitung (inklusive der Abteilungsleitung).

Wartesituation

Die durchschnittliche Besucherzahl in 2016 betrug 10.071 pro Monat, die durchschnittliche Wartezeit lag bei 66 Minuten. Grundsätzlich ist die Wartesituation bezogen auf ein Jahr unterschiedlich angespannt (Anlage 1). Grund hierfür sind saisonale Schwankungen sowie unterschiedliche fachliche Herausforderungen. Das Angebot der Online – Dienstleistungen führt zwar auf der einen Seite zu einem leichten Rückgang der Besucherzahlen, jedoch sind auf der anderen Seite die Leistungen im Verhältnis komplexer geworden.

Gerade zu den Spitzenzeiten braucht es weitere Möglichkeiten, um den Besucherandrang bewältigen zu können. Grundsätzlicher Ansatzpunkt ist die gezielte Lenkung der Kundenströme. Dies kann auf unterschiedliche Art und Weise erfolgen:

- Online-Dienste,
- Terminsprechzeiten/Öffnungszeiten,
- Personelle Unterstützung.

- Online-Dienste

Der Ausbau der Online-Dienstleistungen (Dienstleistungen im Serviceportal, an Terminals) soll langfristig auch zu weniger Kundenaufkommen in den Servicestellen der Stadtverwaltung Aachen führen. Dies hat u. a. Auswirkungen auf die Prozesse und die Bearbeitungszeiten, was langfristig zur Reduzierung der Wartezeiten sowie des Stellenbedarfs (auch keine Einrichtung von zusätzlichen Stellen) führen kann.

- Terminsprechzeiten/Öffnungszeiten

Durch FB 12/100 werden derzeit offene Sprechzeiten und Terminsprechzeiten angeboten:

	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
Offene Sprechzeiten	08:00 - 16:00	08:00 - 12:30	08:00 - 16:00	08:00 - 12:30	08:00 - 12:30	-
Terminsprechzeiten	-	13:00 - 15:00	08:00 - 12:00 16:00 - 18:00	13:00 - 15:00	-	09:00 - 13:00 erster Samstag im Monat

Das Angebot der Terminsprechzeiten wird durch die Kunden zahlreich nachgefragt. Die gute Annahme von Terminsprechzeiten spricht dafür, dies zur gezielten Kundensteuerung zu nutzen und auszubauen. Dies kann auf unterschiedliche Art und Weise erfolgen.

Erste Variante:

Das bisherige System wird ausgebaut, d.h. offene Sprechzeiten werden langfristig zugunsten von Terminsprechzeiten reduziert.

Zweite Variante:

Parallel zu den offenen Sprechzeiten werden weitere Terminsprechzeiten angeboten (siehe mittwochs).

Dritte Variante:

Vollständiger Wechsel zu einem Terminvergabesystem ohne offene Sprechzeiten, z. B. angelehnt an das Modell der Stadtverwaltung Düsseldorf. Näherer Erläuterungen hierzu erfolgen in der Sitzung.

- Personelle Unterstützung

In den erläuterten Spitzenzeiten ist auch eine personelle Unterstützung denkbar. Diese kann in Form von zusätzlichem Fachpersonal (zusätzliche Stellen) oder durch gegenseitige Unterstützung in Zusammenarbeit mit den Bezirksämtern erfolgen. Hierbei spielt auch die Lenkung der Kundenströme eine Rolle.

Digitalisierung

Prozessoptimierungsmöglichkeiten eröffnen sich in erster Linie durch die Umsetzung von iT-Lösungen (z.B. elektronisches Archiv, Bürgerterminal, Biometrie-Terminal, elektronische Melderegisterauskunft). Insbesondere durch den Einsatz eines elektronischen Archives wird zudem ein standortübergreifender Zugriff auf alle Dokumente ermöglicht.

Auch der Ausbau der Digitalisierung reduziert langfristig den direkten Kundenkontakt in den Servicestellen der Stadtverwaltung Aachen und hat ebenfalls Auswirkungen auf die Prozesse und die Bearbeitungszeiten. Daher sind diese Digitalisierungsmaßnahmen in der Digitalisierungsstrategie der Stadt Aachen mit hoher Priorität versehen.

Ergänzende Erläuterungen erfolgen in der Sitzung durch die Fachbereichsleitung des FB 12 - Herrn Raschke.