

Vorlage Federführende Dienststelle: Bürgeramt Beteiligte Dienststelle/n:	Vorlage-Nr: FB 12/0001/WP17 Status: öffentlich AZ: Datum: 10.09.2018 Verfasser: Herr Raschke						
Tagesordnungsantrag der Fraktion der GRÜNEN vom 11.07.2018 "Kundenfreundliche Erweiterung des Bürgerservice-Angebots"							
Beratungsfolge: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Datum</th> <th style="text-align: left;">Gremium</th> <th style="text-align: left;">Zuständigkeit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11.10.2018</td> <td>Personal- und Verwaltungsausschuss</td> <td>Kenntnisnahme</td> </tr> </tbody> </table>		Datum	Gremium	Zuständigkeit	11.10.2018	Personal- und Verwaltungsausschuss	Kenntnisnahme
Datum	Gremium	Zuständigkeit					
11.10.2018	Personal- und Verwaltungsausschuss	Kenntnisnahme					

Beschlussvorschlag:

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

Finanzielle Auswirkungen

	JA	NEIN	
		X	

Investive Auswirkungen	Ansatz 20xx	Fortgeschriebe- ner Ansatz 20xx	Ansatz 20xx ff.	Fortgeschriebe- ner Ansatz 20xx ff.	Gesamt- bedarf (alt)	Gesamt- bedarf (neu)
Einzahlungen	0	0	0	0	0	0
Auszahlungen	0	0	0	0	0	0
Ergebnis	0	0	0	0	0	0
+ Verbesserung / - Verschlechterung	<i>0</i>		<i>0</i>			
	Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden		Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden			

konsumtive Auswirkungen	Ansatz 20xx	Fortgeschriebe- ner Ansatz 20xx	Ansatz 20xx ff.	Fortgeschriebe- ner Ansatz 20xx ff.	Folgekos- ten (alt)	Folgekos- ten (neu)
Ertrag	0	0	0	0	0	0
Personal-/ Sachaufwand	0	0	0	0	0	0
Abschreibungen	0	0	0	0	0	0
Ergebnis	0	0	0	0	0	0
+ Verbesserung / - Verschlechterung	<i>0</i>		<i>0</i>			
	Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden		Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden			

Direkte finanzielle Auswirkungen durch die Einführung dieses Services sind nicht zu erwarten.

Die erwartete Erhöhung der Prozesszeiten kann in Abhängigkeit vom Nutzungsgrad dieses Services mittelfristig zu einem erhöhten Stellen- bzw. Personalbedarf führen, der in seiner Höhe zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht prognostiziert werden kann.

Erläuterungen:

Die Fraktion GRÜNE im Rat der Stadt Aachen hat im Februar 2017 den Antrag eingebracht, zur Verbesserung des Bürgerservice die Zustellung von Ausweisdokumenten gegen eine geringe Gebühr per Fahrradkurier anzubieten.

Durch einen solchen Service würde den interessierten Bürgerinnen und Bürger ein zweiter Weg in einen der Bürgerservice-Standorte oder in ein Bezirksamt zur Abholung ihres Ausweisdokumentes erspart.

Gleichzeitig würde sich mit einem solchen Serviceangebot auch die Zahl der persönlichen Vorsprachen in den Bürgerservice-Standorten und den Bezirksamtern verringern lassen.

Ein solcher Service wird heute bereits in verschiedenen Städten angeboten. Recherchen in diesen Städten zum Thema Auslieferung von Ausweisdokumenten durch Fahrradkuriere und erste grundsätzliche Überlegungen zur Einrichtung eines solchen Serviceangebotes in Aachen haben ergeben, dass Gespräche zur Einrichtung eines solchen Services mit in Frage kommenden Kurierdiensten unter Berücksichtigung folgender Rahmenbedingungen in die Wege geleitet werden sollten:

- Die Stadt Aachen (Bürgeramt) schließt eine Rahmenvereinbarung mit einem Kurierdienst ab; in dieser Rahmenvereinbarung werden die wesentlichen Punkte des Zustelldienstes geregelt
- Die Zustellung von Ausweisdokumenten soll im Stadtgebiet und soweit möglich auch in den Bezirken möglich sein
- Der Kunde entscheidet sich bei der Antragstellung für diesen Service und unterschreibt eine entsprechende Vollmacht für den Kurierdienst
- Die Zustellung eines Ausweisdokumentes durch einen Fahrradkurier steht unter der Voraussetzung, dass der Kunde bei der Beantragung dieses Dokumentes das Altdokument abgibt bzw. dieses ungültig gemacht wird; eine Rückgabe des Altdokumentes über den Kurierdienst bleibt (zunächst) noch ausgeschlossen
- Die in ihrer Höhe noch unbestimmte Gebühr pro Zustellvorgang wird direkt zwischen dem Kunden und dem Kurierdienst abgerechnet

Die vergaberechtlichen Aspekte wurden bereits mit der Vergabestelle dem Grunde nach erörtert.

Derzeit erarbeiten Bürgeramt und Vergabestelle ein Interessenbekundungsverfahren, das Ergebnis dieses Verfahrens bleibt abzuwarten.

Die Interessenten werden im Verfahren insbesondere darauf hingewiesen, dass jegliche Zustellungen emissionsfrei erfolgen müssen.

Mit der Umsetzung dieses Services sind weder Einspareffekte noch die Reduzierung von Aufwendungen zu erwarten.

Vielmehr ist von einer Erhöhung der Geschäftsprozesszeiten auszugehen, da ergänzend zum derzeitigen Prozessablauf zusätzliche Dokumente (Vollmacht, Begleitpapiere für den Kurierfahrer zur Entgegennahme der Dokumente und Dokumentation der erfolgten Zustellung) erstellt und zusätzliche Prozessschritte (Ausgabe der Dokumente an den Kurierdienst, Rückgabe und Kontrolle der Begleitpapiere) erforderlich werden.

Der Bundesgesetzgeber hat sich 2017 mit der Frage beschäftigt, die Ausweisdokumente zukünftig direkt an die Antragsteller und nicht mehr an die Ausweisbehörden zu schicken; mit einer solchen Verfahrensumstellung würde sich das Thema "Abholen des Ausweisdokumentes" erledigen.

Diese Verfahrensänderung ist bislang noch nicht im gesetzgeberischen Verfahren umgesetzt worden, gleichwohl wird das Thema auf verschiedenen Ebenen nach wie vor intensiv diskutiert.

Die Umsetzung dieser Verfahrensumstellung hätte maßgeblichen Einfluss auf das hier in Rede stehende Projekt.

Anlage/n:

1. Antrag der Fraktion der GRÜNEN vom 11.07.2018 zur Tagesordnung der Sitzung des Personal- und Verwaltungsausschusses am 11.10.2018
„Kundenfreundliche Erweiterung des Bürgerservice-Angebots“
2. Ratsantrag der Fraktion der GRÜNEN vom 06.02.2017 „Bürgerservice verbessern durch Lieferangebot für Dokumente“

An die
Vorsitzende des
Personal- und Verwaltungsausschusses
Daniela Parting
SPD Fraktion
Verwaltungsgebäude Katschhof

52062 Aachen

11. Juli 2018

Antrag zur Tagesordnung der Sitzung des Personal- und Verwaltungsausschusses am 27. September 2018

Sehr geehrte Frau Parting,

die Fraktion der GRÜNEN beantragt für die oben genannte Sitzung die Aufnahme des Tagesordnungspunktes

Kundenfreundliche Erweiterung des Bürgerservice-Angebots

Wir bitten zu diesem Tagesordnungspunkt um die Beratung des Ratsantrages 03/2017 unserer Fraktion „**Bürgerservice verbessern durch Lieferangebot für Dokumente**“.

Wir bitten insbesondere um einen Sachstandsbericht unter dem Aspekt der emissionsfreien Auslieferung und der digitalen Einbindung des Angebots in das Serviceportal der Stadt Aachen.

Mit freundlichen Grüßen



Melanie Seufert
Fraktionsvorsitzende

Oberbürgermeister
Marcel Philipp
Rathaus
52058 Aachen

06. Februar 2017
GRÜNE 03 / 2017

Ratsantrag

Bürgerservice verbessern durch Lieferangebot für Dokumente

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

die Fraktion der GRÜNEN beantragt, im Rat der Stadt Aachen folgenden Beschluss zu fassen:

Die Verwaltung wird beauftragt, an allen Bürgerservice-Standorten folgenden Service anzubieten: Bürgerinnen und Bürger sollen sich amtliche Dokumente wie Reisepässe oder Personalausweise gegen eine geringe Gebühr per Radkurier nach Hause liefern lassen können. Nach einer Pilotphase soll evaluiert werden, ob und in welchem Rahmen das Angebot angenommen wird.

Begründung:

Die Beantragung von amtlichen Dokumenten wie Reisepässen oder Personalausweisen erfordert derzeit mindestens zwei Gänge – oder Fahrten – zum Bürgerservice. Im ersten Schritt werden persönliche Daten erfasst und das Dokument beantragt. Im zweiten Schritt wird das Dokument dem Kunden ausgehändigt, was einen erneuten Besuch der Servicestelle erfordert.

Indem sich Bürger das beantragte Dokument per Radkurier liefern lassen können, erspart man ihnen den zweiten Weg. Das ist serviceorientiert und entlastet das städtische Personal. Menschen mit Handicap und eingeschränkter Mobilität profitieren davon ebenso wie viele Berufstätige oder auch junge Familien. In vielen Fällen entfällt eine Abholung per Pkw. Damit wird vor allem der Innenstadtbereich von Verkehr und Emissionen entlastet.

Ein Lieferservice-Angebot fügt sich sehr gut in das neue Serviceportal der Stadt, das explizit mit verbessertem Service für seine Bürger wirbt. Es wäre darüber hinaus ein weiterer Mosaikstein auf dem Weg zur „Modellstadt Aachen“ mit Blick auf emissionsfreie Mobilität.

Etliche Städte bieten mittlerweile einen solchen Service, zum Beispiel Karlsruhe: Hier wurde das Angebot bereits in der Pilotphase sehr positiv aufgenommen und findet viel Zuspruch. Jeder vierte Kunde (26 %) hat in Karlsruhe seit Dezember 2016 den Dienst in Anspruch genommen (Stand: Ende Januar 2017) – und das, obwohl das zuständige Amt bis dato noch keine offizielle Werbekampagne gestartet hatte. Für Aachen bedeutet das: bei fast 41.000 ausgehändigten Dokumenten im Jahr 2016 hätten den Bürgern über 10.000 Wege erspart werden können.

Das Angebot eines Radlieferservices ist für den städtischen Haushalt so gut wie kostenneutral umsetzbar. Auch die rechtlichen Fragen bzgl. der Auslieferung (Haftungsfragen und Vollmachten) sind problemlos regelbar, wie das Beispiel in Karlsruhe zeigt.

Das Angebot sollte durch die Verwaltung aktiv beworben werden – sowohl durch öffentliche Ankündigung (Webseite, Pressemitteilung etc.), als auch durch Plakate an den Servicestellen und durch proaktive Hinweise seitens des städtischen Personals an ihre Kunden.

Mit freundlichen Grüßen



Ulla Griepentrog
Fraktionsvorsitzende



Wilfried Fischer
mobilitätspolitischer Sprecher