

Bürgerservice

Optimierte Dienstleistung – im Bezirk und im modernen Europa

**Besserer dezentraler Bürgerservice – Dienstleistungen für
Europa – Modellregion im Bund-Projekt „Verwaltungsruf 115“**

Kölner Stufenmodell – Stufe 1 bis 3

Stufe 1: „Optimierung Bürgerservice in den Stadtbezirken“ (2008)

Stufe 2: „Einheitlicher Ansprechpartner für Stadt und EU“ (2008-2009)

Stufe 3: „Auf- und Ausbau regionaler Service-Strukturen“ (ab 2008)

Stufe 4: „Ausbau und Optimierung der Strukturen“ (ab 2009)

Stadt Köln
Der Oberbürgermeister
Dezernat I – Allgemeine Verwaltung, Ordnung und Recht

Inhalt

1	WARUM WIR MEHR SERVICE BRAUCHEN!	3
2	WAS WIR ZU BEACHTEN HABEN	4
3	WAS WIR ERREICHEN WOLLEN	9
4	DEZENTRALER BÜRGERSERVICE IN DEN STADTBEZIRKEN	12
4.1	WELCHEN SERVICE BIETEN WIR KÜNFTIG IN ALLEN BEZIRKSRATHÄUSERN	12
4.2	DEZENTRALE DIENSTLEISTUNG – DEZENTRALE VERANTWORTLICHKEIT.....	16
4.3	KONSEQUENZEN FÜR DIE RAUMORGANISATION	18
4.3.1	Bezirksrathaus Innenstadt.....	18
4.3.2	Bezirksrathaus Rodenkirchen	19
4.3.3	Bezirksrathaus Lindenthal	19
4.3.4	Bezirksrathaus Ehrenfeld	20
4.3.5	Bezirksrathaus Nippes	20
4.3.6	Bezirksrathaus Chorweiler	20
4.3.7	Bezirksrathaus Porz	21
4.3.8	Bezirksrathaus Kalk.....	21
4.3.9	Bezirksrathaus Mülheim	21
4.3.10	Stadthaus Deutz.....	21
4.3.11	Kalk-Karree.....	22
4.4	ERSTE FINANZIELLE AUSWIRKUNGEN	22
4.4.1	einmalige Kosten	22
4.4.2	laufende Kosten	24
4.4.3	Ergebnis	27
5	NEUE ZEITEN FÜR UNSEREN BÜRGERSERVICE	28
5.1	ÖFFNUNGSZEITEN ALLGEMEIN	28
5.2	ÖFFNUNGSZEITEN IN DER INNENSTADT	28
6	ZENTRALE AUFGABEN FÜR DEN BÜRGERSERVICE	31
6.1	STRATEGISCHE ZIELDEFINITIONEN, ZIELVEREINBARUNGEN UND QUALITÄTSSICHERUNG.....	31
6.2	AUFGABENERLEDIGUNG FÜR DIE BÜRGERÄMTER	32
6.3	ZENTRAL ENTWICKELTE ANGEBOTE IM BÜRGERSERVICE	32
6.4	WELCOME-CENTER FÜR NEUBÜRGERINNEN UND NEUBÜRGER.....	34
6.4.1	Marketing- und Service-Instrument	34
6.4.2	Service für inländische Neubürgerinnen und Neubürger	35
6.4.3	Service für ausländische Neubürgerinnen und Neubürger	36
6.4.4	Service für qualifizierte Fachkräfte.....	36
6.5	EIN EINHEITLICHER ANSPRECHPARTNER.....	38
6.5.1	EU-Richtlinie setzt Service-Maßstäbe.....	38
6.5.2	Neuer Bürgerservice aus einer Hand.....	39
6.5.3	Start und Pilotphase	41
6.6	ORGANISATION, PERSONAL UND KOSTEN.....	42

1 WARUM WIR MEHR SERVICE BRAUCHEN!

Ein verbesserter, dezentraler und ortsnaher Bürgerservice für die Kölnerinnen und Kölner, synergetisch verknüpft mit effizienten Dienstleistungen für Kölns nationale und internationale „Kundschaft“ – das sind die wesentlichen Ziele des Kölner Stufenmodells „Bürgerservice - Optimierte Dienstleistung im Bezirk und im modernen Europa“.

Die Verknüpfung lokaler Bürgerdienste mit international und bundesweit geforderten, digital abzuwickelnden Dienstleistungen (EU-Dienstleistungsrichtlinie und Behördenservicenummer 115) stellen neue Anforderungen an die Dienstleistungsqualität der Stadt Köln und die Effizienz des städtischen Verwaltungshandelns. Unabdingbar dafür sind

- die konsequente Fokussierung auf die Bedürfnisse der Zielgruppen,
- Optimierungen stadtinterner Prozesse und Ausbau der IT-Infrastruktur,
- für Bürgerschaft und Wirtschaft transparente Ziel- und Leistungsvereinbarungen,
- durchgängige organisatorische und technische Verbindungen in alle bundesdeutschen Verwaltungsebenen und eine intensive regionale Vernetzung,
- die effiziente Zusammenarbeit mit Wirtschaftskammern, Verbänden und anderen, externen Beteiligten am Dienstleistungsprozess.

Im Ergebnis wird diese neue Qualität in Bürgerservice und Dienstleistung der Stadt Köln nicht nur den wachsenden Ansprüchen gerecht, sondern bietet zudem einen wichtigen und nachhaltigen Standortvorteil im inner-europäischen und weltweiten Wettbewerb der Kommunen und Regionen.

2 WAS WIR ZU BEACHTEN HABEN

Umfang und Ziele des Kölner Modellprojektes sind insbesondere durch Ratsauftrag sowie Entwicklungen auf EU- und Bundes-Ebene bestimmt:

- Der Rat der Stadt Köln hat die Verwaltung am 5. Juli 2005 beauftragt (Anlage 1), Möglichkeiten zur Weiterentwicklung des Bürgerservice in den neun Kölner Stadtbezirken zu prüfen. Neben Wohnortnähe und hoher Servicequalität sind für jeden Stadtbezirk die gesamte Produktpalette der Meldehallen als Ziel beschrieben sowie einheitlich das Angebot weiterer ausgewählter Leistungen aus den Bereichen Sicherheit, Ordnung (Ansprechpartner im Bürgeramt), Sauberkeit, Kinder, Jugend (Bezirksjugendpfleger), Familie, Soziales und Senioren (Seniorenberatung). Geprüft werden sollen zudem Mobile Dienste, weitere Einrichtungen des Bürgerservice in Stadtteilen oder Vierteln, Servicepakete für spezielle Zielgruppen („Neubürger-Scouts“) als Standortmarketing, veränderte (auch reduzierte) Öffnungszeiten, die Nutzung des Kundenzentrums Innenstadt für spezielle Serviceangebote sowie der Ausbau der städtischen Online-Angebote.
- Mit der Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über Dienstleistungen im Binnenmarkt vom 12. Dezember 2006 (EU-Dienstleistungsrichtlinie) hat der europäische Gesetzgeber einen völlig neuen Rechtsrahmen für bestimmte Dienstleistungen innerhalb Europas statuiert und entscheidende Weichen für die Behördenzusammenarbeit und einen noch zu entwickelnden einheitlichen europäischen Verwaltungsverbundes gestellt. Die Inhalte der Richtlinie müssen bis Ende 2009 in den Mitgliedsstaaten realisiert sein. Ihre Ziele sind der Abbau bürokratischer und grenzüberschreitender Hindernisse sowie die Förderung des grenzüberschreitenden Handels mit Dienstleistungen. Dienstleistungsanbieter in der EU haben danach für die beschriebenen Dienstleistungen Anspruch (auch bei nichtstaatlichen Verfahren) auf einen „einheitlichen Ansprechpartner“ (EA) zur Abwicklung aller erforderlichen Genehmigungen sowie auf Systeme zur

elektronischen Abwicklung der Verfahren. Überdies sind alle erforderlichen Informationen zu geben sowie Genehmigungsvoraussetzungen zu vereinfachen und diskriminierungsfrei zu gestalten. Bei den betroffenen Verfahren handelt es sich hauptsächlich um solche, bei denen die Kommunen Genehmigungsbehörde sind. Unklar ist noch, wie die Bundesländer den EA realisieren wollen, jedoch sind die Kommunen in jedem Fall verpflichtet, ihren Teil des Regelsystems aufzustellen. Das Präsidium des Deutschen Städtetages hat sich dafür ausgesprochen, dass die Kommunen diese Aufgabe übernehmen. In der Region Köln wird derzeit eine Service-Partnerschaft zwischen Stadt und IHK unter Einbeziehung weiterer Partner entwickelt. Zudem werden modellhafte Prozesse betrachtet und definiert.

- Nach dem Vorbild der einheitlichen Rufnummer 311 für die öffentliche Verwaltung in New York ist 2006/2007 in Deutschland – auch durch entsprechende Festlegungen von Bundeskanzlerin Merkel - die einheitliche Behördenrufnummer 115 als bundesweites Projekt etabliert worden. „Rufnummer 115“ soll die von Bürgerinnen und Bürgern sowie von der Wirtschaft häufig kritisierte Zersplitterung der Verwaltung aufheben, die Servicequalität (Bürgerservice, Effizienz, Barrierefreiheit) deutlich verbessern und die durchgängigen Behördenprozesse optimieren. Die Stadt Köln hat in diesem Zusammenhang mit ihrem Call-Center Köln/Bonn und ihren regionalen Kooperationen eine vielbeachtete Vorreiterrolle und hat sich zur weiteren Entwicklung des Projektes – unterstützt durch einen entsprechenden Beschluss des Rates der Stadt Köln - mit ihren Partnern erfolgreich als Modellregion beworben.

Speziell die EU-Richtlinie, aber auch das Projekt „Rufnummer 115“ setzen massiv auf den Ausbau digitaler Angebots- und Prozess-Strukturen. Die EU-Richtlinie hat dabei als gesetzliche Vorschrift normativen Charakter. Unabhängig davon steht für die Stadtverwaltung Köln jedoch fest, dass den Bürgerinnen und Bürgern drei gleichberechtigte Zugangswege zu den Dienstleistungen der Verwaltung angeboten werden müssen:

- die dezentrale Vorsprache vor Ort bzw. schriftliche Anfragen,
- der zentrale Telefonkontakt über das Call-Center
- die elektronischen Dienste über das Internet.

Für alle Zugangswege sind im Wesentlichen zwei Dienstleistungsebenen abzudecken: Informationen und Genehmigungsverfahren. Sicherzustellen ist dabei insbesondere, dass bei aller Vielfalt der Angebote und Zugangswege die Einheitlichkeit des Verwaltungshandelns bei Informationen und Genehmigungsprozessen gewahrt bleibt. Die Stadt Köln hat diese unverzichtbare Voraussetzung mit ihrem Wissensmanagement in der Prozesskette Internet / Call-Center / Bürgerämter gelöst. Das Internet mit dem Stadtportal www.stadt-koeln.de ist dabei das führende, über ein Content-Management-System (CMS) stadtweit funktionierende System zur Bereitstellung/Aktualisierung der Stadtinformationen und Online-Anwendungen. Das Call-Center setzt mit medienpezifischer Methodik auf den Online-Informationen auf. Die Stadt Köln nutzt dieses Gesamtsystem seit Jahren und setzt es erfolgreich auch in der Kooperation mit Bonn ein.

Ein optimierter „Bürgerservice“ ist im globalisierten Wettbewerb ein enorm wichtiger Standortfaktor. Nicht von ungefähr zielt die EU-Richtlinie auf den Dienstleistungssektor. Sie erhofft sich von diesem Sektor eine hohe Durchsetzungskraft gegen das Beharrungsvermögen der Verwaltungen aller Mitgliedsstaaten. Effiziente, schnelle (nicht unrechtmäßig „unbürokratische“) und serviceorientierte Verwaltungen in Kommunen/Regionen können im internationalen Wettbewerb bei ansiedlungswilligen Unternehmen punkten und bei bereits ansässigen Firmen Imagepflege betreiben. Die bei den Wirtschaftsförderern betriebenen Starter-Center sind deshalb ebenso im Gesamtsystem zu berücksichtigen wie Überlegungen zu speziellen Service-Angeboten, etwa in einem Welcome-Center.

Im umgekehrten Sinne dient der konsequente Ausbau von Service-Strukturen in der Region Köln durchaus auch der exportstarken Kölner Wirtschaft: Wer am heimischen Standort die geforderten Strukturen vorweisen kann, darf dies auch anderenorts in der EU einfordern.

Einzubinden in das System Bürgerservice sind auch andere, dezentrale und kooperative Ansätze städtischer Hilfs- und Serviceangebote. Dies gilt insbesondere für den Bereich Soziale Hilfen, Kinder, Jugend, Familie und Senioren mit seinen sozialraumorientierten Angeboten. Dabei ist insbesondere auf Synergieeffekte bei der Nutzung dezentraler Raumangebote zu achten. Zudem sind personelle Ressourcen optimiert einzusetzen, wo keine spezielle fachliche Qualifikation erforderlich ist (Botendienste, Annahmen, Auskünfte usw.).

Als weitere Rahmenbedingung für ein großstädtisches Bürgerservice-Modell ist die neu geregelte Ladenöffnungszeit zu beachten. Sie wird auch zu Forderungen an den öffentlichen Bereich führen. Konsequenzen für die Öffnungszeiten und die Vor-Ort-Angebote einer Großstadt ergeben sich zudem aus der generell wachsenden Servicequalität im privaten Sektor sowie aus der demografischen Entwicklung in Deutschland. Der demografische Faktor wird wesentlichen Einfluss auf die Servicequalität nehmen.

Service- und Sparpotentiale zugleich bieten schließlich regionale und verwaltungsübergreifende Kooperationen sowie der Einsatz von „shared services“, also die arbeitsteilige Kompetenz und Fachverantwortung, innerhalb neu strukturierter IT-Landschaften.

Die unumgänglich gemeinsame Betrachtung von lokalem Bürgerservice und überörtlichen Serviceforderungen (einheitlicher Behördenruf 115 und EU-Dienstleistungsrichtlinie) zeigt jedoch bei aller Interessengleichheit eine wesentliche Problematik auf: Die Zugänglichkeit von Dienstleistungen nicht virtuell oder digital, sondern real vor Ort – das ist in Kommunen ein wesentlicher Faktor für die Zufriedenheit von Bürgerschaft und Wirtschaft mit „ihren“ Behörden. Anders als auf Landes-, Bundes- und EU-Ebene ist im kommunalen Bereich das Vor-Ort-Angebot, sozusagen die „Theke“, eine wichtige, aber auch kostenträchtige Service-Ebene.

Kommunen müssen daher besondere Ansätze und Prioritäten bei Personal- und Finanzeinsatz im Service-Bereich berücksichtigen. Wenn also bundes- und EU-weite Serviceanforderungen nachhaltig relevant

werden für die kommunale Behördenlandschaft (Stadt und andere), führt dies zwangsläufig zu einem Parallelprozess: Einerseits müssen weiterhin engagiert die lokalen Anforderungen erfüllt werden, andererseits wirken über EU-Gesetze verpflichtende Zwänge auf die kommunale Ebene.

Die EU-Vorgaben ignorieren allerdings genau diese Zusammenhänge und damit die Tatsache, dass der EU-gesetzlich geforderte Aufbau durchgängig digitaler Angebote auf kommunaler Ebene nicht zu einem Abbau von Vor-Ort-Bürgerservice führen kann und darf. Vielmehr führt ein digital geforderter „Einheitlicher Ansprechpartner“ in diskriminierungsfreier Konsequenz folgerichtig zu der Frage nach dem analogen „Einheitlichen Ansprechpartner“ in der kommunalen Praxis des großstädtischen Bürgerservice. Der von der EU beabsichtigte „notwendige Umbau von Verwaltung in den Mitgliedsstaaten“ zwingt unter Kostengesichtspunkten daher zu gemeinschaftlicher Betrachtung und Bündelung der Instrumente für optimierten Bürgerservice, EU-Dienstleistungsrichtlinie und Ruf 115.

Neu zu betrachten ist auch Art und Wertigkeit des Personaleinsatzes im Gesamtsystem Bürgerservice. Neben der quantitativen Kategorie „Kundenkontakte“ müssen Kriterien herangezogen werden beispielsweise

- Serviceumfang und -tiefe,
- erweitertes Fachwissen,
- Umgang mit komplexen (und digitalisierten) Prozessen
- oder Fremdsprachenkenntnis.

Natürlich schließt das Bekenntnis zu mehr Bürgerservice immer ein, dass dessen Strukturen und Ressourcennutzung ständig optimiert werden. Einverständnis muss aber auch darüber herrschen, dass der Bürgerservice wegen der veränderten Lebensumstände und -erwartungen trotz seines großen Personal- und Raumbedarfs nicht beliebig als Sparbereich oder für Personalabbaukonzepte herhalten darf.

3 WAS WIR ERREICHEN WOLLEN

Um das Kölner Modell „Bürgerservice - Optimierte Dienstleistung im Bezirk und im modernen Europa“ zu realisieren, will die Stadt Köln

- ihren Bürgerservice vor Ort in allen Stadtbezirken optimieren und dabei die Bezirksrathäuser als Kernpunkte dezentraler Bürgerservice-Angebote sowie die Verantwortung der Bürgeramtsleitungen stärken,
- zentral organisierte Elemente des Bürgerservice anbieten, wo dies wirtschaftlich und organisatorisch sinnvoll ist und dezentrale Strukturen von nicht realisierbaren Anforderungen entlastet,
- Elemente des Bürgerservice zentral entwickeln und dezentral anbieten,
- mit mobilen sowie speziellen Diensten (etwa für Neubürger) das Gesamtangebot Bürgerservice abrunden,
- Synergieeffekte im Zusammenwirken mit sozialraumorientierten Angeboten und in der Zusammenarbeit mit stadteigenen Gesellschaften entwickeln und nutzen,
- die Entwicklung und Integration durchgängig digitaler Verfahren in ihr Dienstleistungsangebot vorantreiben,
- die beschriebenen drei Zugangswege (vor Ort, Telefon, Internet) weiterentwickeln, technisch-organisatorisch verknüpfen sowie sicher, diskriminierungs- und barrierefrei anbieten,
- Ziel- und Leistungsvereinbarungen für optimierten Bürgerservice verwaltungsintern und in einem weiteren Schritt mit stadteigenen Gesellschaften treffen und gegenüber der Bürgerschaft transparent machen,
- als „Einheitlicher Ansprechpartner“ im Sinne der EU-Dienstleistungsrichtlinie schnellstmöglich die notwendigen Vereinbarungen mit anderen am Prozess beteiligten Behörden, Institutionen und externen

Dritten gemeinschaftlich erarbeiten sowie die notwendigen, aber auch weitere, sich im Sinne eines besseren Services anbietende, Prozesse realisieren und institutionell betreiben,

- regionale Kooperationen ausbauen und mit behördenübergreifender Zusammenarbeit kombinieren als „Modellregion“ für optimierten „Bürgerservice“, für die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie sowie als dezentrale Kernzelle eines bundesweiten Behördenrufs 115,
- das Gesamtsystem dieses optimierten Bürgerservice wirtschaftlich vernünftig realisieren und das Zusammenwirken aller Komponenten über strategische Zielvorgaben steuern und weiterhin optimieren.

Da die gesetzlichen Anforderungen und die systemischen Vorgaben von EU und Bund deutlich ausgeprägter sind (und auch weiterhin sein werden) als die Kostenbeteiligung dieser Ebenen, müssen bei Konzeption und Realisierung des kommunalen Modells alle möglichen Synergieeffekte genutzt und bereits in der Startphase absehbare Entwicklungen berücksichtigt werden. Überdies sind eine Reihe von gesetzlichen Forderungen zwar dem Grunde nach bekannt, aber der Praxisvollzug durch den Bund und insbesondere das Land NRW noch nicht abschließend festgelegt. Deshalb – und mit Blick auf den städtischen Haushalt - kann das Modell nur in Stufen realisiert werden. Stufe 1 bis 3 (2008/2009) sehen vor:

- die Gesamt- und Umsetzungskonzepte entwickeln,
- den dezentralen Bürgerservice in den Stadtbezirken optimieren,
- die Öffnungszeiten im Bürgerservice stadtweit einheitlich regeln mit einem verstärkten Einsatz von Terminvereinbarungen und zielgruppenspezifischen Angeboten,
- die ersten zentralen, mehrfach nutzbaren Strukturen einrichten für den „Einheitlichen Ansprechpartner (EA)“ im Sinne der EU-Dienstleistungsrichtlinie, für zentrale und dezentrale Serviceangebote und zur Entwicklung gemeinsam nutzbarer Prozesse für EA und Ruf 115.

Die Stufe 4 – „Ausbau und Optimierung der Strukturen“ (ab 2009) – wird im Bereich des dezentralen Bürgerservice in den Stadtbezirken in erster Linie einen Fortschreibungs- und Anpassungsprozess als ständige Aufgabe bedeuten. Auslöser für Weiterentwicklungen können dabei einerseits technische Innovationen sein sowie andererseits verändertes „Kunden“-Verhalten aufgrund von Veränderungen gesamtgesellschaftlicher Lebensumstände.

In den Bereichen „Welcome-Center“ und „Einheitlicher Ansprechpartner“ sind Weiterungen zwangsläufig, weil das regionale und überregionale Gesamtsystem dieser Servicebereiche, insbesondere beim „Einheitlichen Ansprechpartner“, erst nach der Startphase 2008/2009 seine komplexe Gesamtstruktur entfalten wird. Dazu sind vor allem auch Praxiserfahrungen mit „Kunden“ einerseits und den beteiligten Servicepartnern andererseits unabdingbar.

4 DEZENTRALER BÜRGERSERVICE IN DEN STADTBEZIRKEN

Strukturierte, übersichtliche, erreichbare und verlässliche kommunale Serviceleistungen vor Ort sind in einer Millionenstadt unabdingbar für ein funktionierendes Miteinander zwischen Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern. Die Kölnerinnen und Kölner sollen deshalb wieder ein einheitliches, dezentrales Angebot bekommen – und zwar in jedem Stadtbezirk! Diese Optimierung des Bürgerservice bedeutet nicht nur Veränderungen bei der konkreten Aufgabenzuordnung, sie folgt auch neuen Grundsätzen der Bürgerorientierung und Servicequalität.

4.1 WELCHEN SERVICE BIETEN WIR KÜNFTIG IN ALLEN BEZIRKSRAHÄUSERN

Den optimierten Bürgerservice wird die Stadt Köln in einer neuen dezentralen Stadtstruktur einrichten, deren Herzstück ein gebündeltes Vor-Ort-Angebot städtischer Dienstleistungen ist. Im Mittelpunkt des Leistungsangebotes stehen die neun Bezirksrathäuser mit ihren „Meldehallen“. Die Bezirksrathäuser sind seit langem den Bürgerinnen und Bürgern als städtische „Anlaufstellen“ in den Stadtbezirken vertraut. Jetzt wird das Angebotsspektrum in diesen vertrauten Bezirksrathäusern noch deutlich ausgeweitet – sie werden zu Servicezentren mit einer umfassenden, in allen Bezirken einheitlichen Angebotspalette.

Diese Ausweitung wird nach und nach, jedoch stets einheitlich in allen Stadtbezirken erfolgen. Da wegen der zum Teil sehr speziellen Fachkenntnisse nicht alle Leistungen von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bürgerämter erbracht werden können, werden die Fachämter zunächst in eigener Zuständigkeit, aber so weit wie möglich bereits in den Servicezentren der Bezirksrathäuser ihre Leistungen anbieten.

Mittelfristiges Ziel ist es überdies, in den Bezirksrathäusern und auch in „ausgelagerten“ Servicestellen in den Stadtteilen Beratungs- und Hilfeangebote kommunaler und freigemeinnütziger Träger unter einem Dach anzubieten.

Mit diesem umfassenden Service vor Ort wird das Angebot deutlich ausgeweitet, die städtischen und nichtstädtischen Dienstleistungen werden transparenter, übersichtlicher und effektiver. Die zukünftige Produktpalette der Bezirksrathäuser umfasst folgendes Spektrum an städtischen Dienstleistungen:

- **Infotheken im Eingangsbereich der Bezirksrathäuser**

Die Infotheken sind die Visitenkarten der Bezirksrathäuser. Hier werden grundsätzliche Auskünfte zu allen städtischen Angeboten erteilt, aber auch Informationsmaterial über städtische und nicht-städtische Angebote bereitgehalten. Diese grundlegende Informations- und Auskunftsfunktion der Infotheken wird ausgebaut, indem gleichartige Aufgaben, die bisher noch in Fachämtern wahrgenommen werden, dort gebündelt werden. Insgesamt ergibt sich für die Infotheken folgendes Aufgabenspektrum:

- Informationen umfassend vermitteln und beraten mit Hilfe des städtischen Wissensmanagements,
- Online-Anwendungen nutzen lassen,
- beantragte Dokumente aushändigen,
- Führungszeugnisse beantragen,
- Auskünfte aus dem Gewerbezentralregister erteilen,
- Umweltplaketten verkaufen,
- Fundangelegenheiten bearbeiten,
- Informationen zu den VHS-Angeboten geben.

- **Servicezentren (bisherige „Meldehallen“)**

Die „Meldehallen“ werden als Servicezentren das Herzstück des zukünftigen Bürgerservices in den Bezirksrathäusern sein. Der bestehende Ansatz, den Kundinnen und Kunden möglichst viele

Leistungen aus einer Hand und an einem Ort anzubieten, wird verstärkt, indem die Produktpalette um weitere Angebote aus den Bereichen Sicherheit und Ordnung bzw. Standesamt ergänzt wird (Anlage 2 stellt die beabsichtigten Veränderungen ausführlich dar):

- Gewerbeanmeldungen, -abmeldungen und –ummeldungen,
- Meldeauskünfte,
- Standesamtsaufgaben,
- Kfz-Zulassung.

Das geplante umfassende Angebot an bürgerbezogenen Dienstleistungen beinhaltet auch, dass Dienstleistungen der Fachämter so weit wie möglich in den Servicezentren angeboten werden. Dies gilt für folgende Dienstleistungen der Fachämter:

- Einwohnerinnen und Einwohner können sich bei Fragen und Anliegen zu den Themen Sicherheit, Ordnung und Sauberkeit an ihr Servicezentrum wenden,
 - Gewerbetreibende können ihre Angelegenheiten im Stadtbezirk regeln (gilt für Reise- und gegebenenfalls Gaststättengewerbe, Genehmigung von Sondernutzungen),
 - Vereine und Institutionen können Veranstaltungen im jeweiligen Stadtbezirk anmelden,
 - Information und Beratung bei besonderen Planungsprojekten.
- **Angebote der Fachämter in Räumen der Bezirksrathäuser**
Ergänzt wird das hier beschriebene Angebot um bürgerbezogene Dienstleistungen, die aus organisatorischen oder fachlichen Gründen zur Zeit noch nicht in den Servicezentren wahrgenommen werden können. Diese Dienstleistungen werden zunächst von den Fachämtern in eigenen Räumen in den Bezirksrathäusern angeboten. Es handelt

sich im Einzelnen um folgende Aufgaben (Anlage 3 stellt diese Aufgaben ausführlich dar):

- in jedem Bezirksrathaus finden Bürgerinnen und Bürger künftig ein Bezirksjugendamt und einen Bezirksjugendpfleger;
- eine Fachberatung zu Kindertagesstätten ist in jedem Bezirksrathaus für Eltern präsent;
- Einwohnerinnen und Einwohner werden bei Leistungen nach dem Sozialgesetzbuch XII (Hilfen zum Lebensunterhalt, Grundsicherung bei Erwerbsunfähigkeit und im Alter), beim Unterhaltsvorschussgesetz und bei Informationen und Leistungen für Behinderte beraten;
- die Seniorenberatung wird in jedem Stadtbezirk angeboten;
- Beratung der Einwohnerinnen und Einwohner bei Wohngeld und Wohnberechtigungsscheinen,
- Ausländerinnen und Ausländer regeln wie bisher ihre ausländerrechtlichen Angelegenheiten grundsätzlich in ihrem Bezirksrathaus. Ob und inwieweit die Ausländerbereiche in einem zweiten Schritt in die Servicezentren eingegliedert werden können, hängt von einer Vielzahl komplexer rechtlicher Fragestellungen ab. Bis zur Klärung dieser Fragen wird der jetzt erreichte Status Quo als Übergangslösung beibehalten.

Mit der Kommunalisierung der Versorgungsverwaltung nimmt die Stadt Köln neue Aufgaben im Bürgerservice wahr. Im ersten Schritt ist dazu ein neuer Aufgabenschwerpunkt beim Bürgeramt Mülheim entstanden. Nach einer Anlaufphase wird geprüft, ob sich Aufgaben der Versorgungsverwaltung für die Wahrnehmung in den Stadtbezirken eignen.

Die Bürgerbeteiligung in den Stadtbezirken wird bei Neubauprojekten wie zum Beispiel Infrastrukturprojekten oder Straßenplanungen so weit wie

möglich intensiviert. Neben der Vorstellung der Planung durch das Amt für Straßen- und Verkehrstechnik (-66-) sollen in den Veranstaltungen auch Fachleute des Bauverwaltungsamtes (-62-) für Informationen zu Erschließungsbeiträgen zur Verfügung stehen. Die Intensivierung der Bürgerbeteiligung stärkt nachhaltig die Kommunikation zwischen Verwaltung und Einwohnerinnen und Einwohnern.

Im Vorgriff auf die abschließende Entscheidung zum Bürgerservice hat die Verwaltung gemäß Ratsbeschluss vom 13.02.07, TOP 6.1 wieder einen bezirklich ausgerichteten Ordnungsdienst eingerichtet.

4.2 DEZENTRALE DIENSTLEISTUNG – DEZENTRALE VERANTWORTLICHKEIT

Die dezentrale Aufgabenzuordnung verleiht den Bezirksrathäusern mit ihrem umfassenden Bürgerservice und damit den Bürgeramtsleitungen wieder eine besondere Rolle. Deshalb ist es nur folgerichtig, dass auch eine verstärkte dezentrale Verantwortlichkeit eingeführt wird. Dies liegt schon wegen der notwendigen Transparenz und Flexibilität in kundennahen Bereichen („Servicezentren“) nahe. In der Konsequenz heißt das:

- Die Dienstaufsicht für die im Bezirksrathaus tätigen Beschäftigten in den Servicezentren wird auf die Bürgeramtsleitungen übertragen.
- In Abgrenzung zu zentral für die Bürgerämter wahrgenommenen Aufgaben sind die Leitungen der Bürgerämter künftig im Personalbereich zuständig für Personalauswahl, Beurteilungen/MAG, Krisengespräche, Abordnungen und Umsetzungen sowie im Bereich Organisation für Einsatzplanung, internes Raummanagement und Fallzahlen/Statistik.
- Jeweils 3 Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter des Ordnungsdienstes sind seit 01.04.2008 räumlich in die Bürgerämter verlagert und dienstrechtlich den Bürgeramtsleitungen unterstellt. Um gesamtstädtisch notwendige Einsätze sicherzustellen, hat -32- ein Rückgriffsrecht auf die bezirklichen Ordnungsdienste bei geplanten Großveranstaltungen mit

überbezirklicher Bedeutung (z.B. Karneval, Sport- und Festveranstaltungen) sowie im Fall unvorhersehbarer gesamtstädtischer Einsätze (z.B. Bombenfunde, Großschadensereignisse) erhalten. Ein wesentlicher Aufgabenbereich des bezirklichen Ordnungsdienstes sind Prävention und Sanktion im Rahmen der städtischen Sauberkeitsinitiative.

- Die Leitungen der Bürgerämter werden künftig auch die „Beschwerde-Instanz“ in ihrem Bezirksrathaus bilden und die Betreuung der Bürgeranregungen übernehmen. Bürgerinnen und Bürger haben damit unmittelbar vor Ort die Möglichkeit, ihre Anregungen, Beschwerden und Kritik für alle im Bezirksrathaus angebotenen Dienstleistungen unabhängig von dem jeweils zuständigen Fachamt anzubringen. Die fachliche Prüf- und Entscheidungskompetenz verbleibt in allen Fällen beim jeweiligen Fachamt.

Erhalten bleibt in jedem Fall die Richtlinienkompetenz der Fachämter für die jeweils im Bezirksrathaus wahrgenommenen Aufgaben. Für die einzelnen Fachaufgaben, die in den Bezirksrathäusern dezentral wahrgenommen werden sollen, vereinbart das Organisationsamt unter Beteiligung von 02-12 mit den jeweiligen Fachdezernaten, in welchem Umfang die Dienst- und Fachaufsicht für die Beschäftigten zur Erfüllung der gesetzten Ziele übertragbar ist. Eine solche Vorgehensweise ist beispielsweise dann sinnvoll, wenn Beschäftigte verschiedene Aufgaben aus unterschiedlichen Fachämtern nebeneinander wahrnehmen (etwa Meldeangelegenheiten, VHS-Beratung, Verlängerung von Schwerbehindertenausweisen, Kfz-Zulassung).

Zuständig für die Einheitlichkeit des Angebotes im Bürgerservice und dessen Weiterentwicklung ist 02-12. 02-12 stellt im Auftrag des Stadtdirektors sicher, dass die Umsetzung dieser Ziele über stadtweite strategische Vorgaben erreicht und durch Zielvorgaben konkretisiert werden (siehe auch Kapitel 6).

4.3 KONSEQUENZEN FÜR DIE RAUMORGANISATION

Die Optimierung des Bürgerservice in den Stadtbezirken hat raumorganisatorische Konsequenzen. Zusammengelegte Außenstellen müssen wieder entflochten und im jeweiligen Stadtbezirk untergebracht werden, ein Standort für das Bezirksrathaus Innenstadt ist festzulegen und zu einem geringen Teil müssen bisher nicht genutzte Räume in Ehrenfeld wieder angemietet werden. Im Einzelnen ist zu berücksichtigen:

4.3.1 BEZIRKSRATHAUS INNENSTADT

Im Hinblick auf das vorhandene umfassende Dienstleistungsangebot wird zukünftig das Dienstgebäude Laurenzplatz 1-3 als Standort für das Bezirksrathaus Innenstadt genutzt. Durch die Eröffnung des Kundenzentrums und die Unterbringung der Bezirksvertretung Innenstadt ist bereits eine Vorentscheidung für diese Liegenschaft als neues „Bezirksrathaus Innenstadt“ gefallen.

Als Alternative käme theoretisch auch ein Umzug der Bezirksvertretung Innenstadt und des Kundenzentrums nach Deutz in Betracht. Diese Option verbietet sich aber aus wirtschaftlichen Gründen (hohe Investitionskosten für die Einrichtung des Kundenzentrums in 2004, erhebliche zusätzliche Kostenbelastung für die Einrichtung eines Kundenzentrums im Stadthaus Deutz) und qualitativen Gründen (Preisgabe des idealen Umfeldes für Besucher der Kölner Innenstadt mit dem Nachteil weiterer Wege für die Bürgerinnen und Bürger).

Das Gebäude Laurenzplatz 1-3 ist derzeit belegt mit Teilen des Bürgeramtes Innenstadt, der Bezirksvertretung Innenstadt, dem Dezernat II und der Kämmerei. Um den Einwohnerinnen und Einwohnern der Innenstadt ein einheitliches Mindestangebot für bürgerbezogene Dienstleistungen bieten zu können und zur Realisierung zentraler Bürgerservice-Angebote in der „idealen Auflage Innenstadt“, ist es erforderlich, möglichst viele Flächen im Gebäude Laurenzplatz 1-3 sowie die bereits vorhandenen 23

Arbeitsplätze im Rathaus (Spanischer Bau) für das Bürgeramt Innenstadt, die zentrale Steuerung und den Einheitlichen Ansprechpartner zu nutzen.

Die bisher im Stadthaus Deutz untergebrachten Teile der Sozial- und Jugendverwaltung müssen deshalb im Tausch mit der Kämmerei umziehen. Insgesamt sind durch diese Maßnahme 88 Arbeitsplätze (Stand: November 2007) bei der Kämmerei und 50 Arbeitsplätze bei der Servicestelle des Amtes für Soziales und Senioren, bei der Servicestelle des Amtes für öffentliche Ordnung und bei dem Bezirksjugendamt betroffen. Diese Umzüge können im Rahmen der zur Zeit gesamtstädtisch vorhandenen Raumkapazitäten realisiert werden.

4.3.2 BEZIRKSRAETHAUS RODENKIRCHEN

Im jetzigen Dienstgebäude sind Umzüge zur Realisierung eines einheitlichen Mindestangebotes nur in geringem Maße (14 Arbeitsplätze) notwendig. Zwar werden dadurch die bereits vorhandenen Leerstände von 86 auf 98 Arbeitsplätze erhöht, aber mit Blick auf den baulichen Zustand des Gebäudes und den beabsichtigten Neubau des Bezirksrathauses ist diese Übergangslösung tragbar. Die aktuelle Raumplanung für den Neubau berücksichtigt bereits die anstehenden Veränderungen.

4.3.3 BEZIRKSRAETHAUS LINDENTHAL

Das Bezirksrathaus Lindenthal weist zur Zeit bereits freie Flächen auf (16 Arbeitsplätze). Die Verlagerung des in Lindenthal untergebrachten Bezirksjugendamtes Ehrenfeld in den eigenen Stadtbezirk vergrößert diesen Leerstand auf insgesamt 61 Arbeitsplätze. Diese Leerstände werden wie folgt belegt: das Amt für Soziales und Senioren beabsichtigt neben der Einrichtung von Servicestellen in jedem Stadtbezirk eine Zentralisierung der Aufgabenwahrnehmung in 2 Standorten (links- und rechtsrheinisch).

Die vorhandenen Raumkapazitäten in Lindenthal lassen die Einrichtung des linksrheinischen Standortes des Backoffices des Sozialamtes zu.

4.3.4 BEZIRKSRATHAUS EHRENFELD

Die Unterbringung des Bezirksjugendamtes beziehungsweise der Servicestellen des Amtes für öffentliche Ordnung, des Amtes für Soziales und Senioren und des Amtes für Wohnungswesen im Bezirksrathaus Ehrenfeld (insgesamt 54 Arbeitsplätze) ist bei Behaltung der bisherigen Raumbelungsstandards für das Jugendamt nur unter Anmietung der 2. und 3. Etage möglich, die im Jahr 2004 abgemietet wurden.

Eine konkrete Anfrage zur Rückanmietung wurde seitens der Gebäude- wirtschaft an den Eigentümer bisher nicht gestellt. Insofern kann hinsichtlich der zukünftigen Mietkonditionen zur Orientierung nur die Höhe der bisherigen Kosteneinsparung angenommen werden. Für die weitere Kostenkalkulation wird deshalb die Anmietung der 2. und 3. Etage des Bezirksrathauses Ehrenfeld zugrunde gelegt (zusätzliche geschätzte Kosten bis zu 228.000,- Euro Miete/Jahr).

4.3.5 BEZIRKSRATHAUS NIPPES

Im Bezirksrathaus Nippes finden nur geringe Veränderungen statt. Insgesamt sind lediglich 15 Arbeitsplätze von Umzügen betroffen.

4.3.6 BEZIRKSRATHAUS CHORWEILER

Die Veränderungen im Bezirksrathaus Chorweiler betreffen insgesamt 26 Arbeitsplätze, die fast ausschließlich auf die notwendigen Auszüge im Zusammenhang mit der Einrichtung des Backoffices für das Amt für Soziales und Senioren und die zentrale Unterbringung des Wohnungs- amtes im Kalk-Karrée zurückzuführen sind. Die so entstehenden

Leerstände können gegebenenfalls der Erweiterung des ArGe-Standorts dienen (gleiches gilt für die Bezirksrathäuser Porz und Mülheim).

4.3.7 BEZIRKSRATHAUS PORZ

Im Bezirksrathaus Porz ergeben sich nur geringe Veränderungen. Durch die vorgesehenen Veränderungen sind 14 Arbeitsplätze von Umzügen betroffen.

4.3.8 BEZIRKSRATHAUS KALK

Die vollständige Unterbringung des Bezirksjugendamtes Kalk kann nur unter der Prämisse erfolgen, dass andere dort untergebrachte Dienststellen zusätzlich verlagert werden. Hierzu passen aktuelle Überlegungen des Amtes für Kinder, Jugend und Familie, für die Jugendgerichtshilfe einen justiznäheren Standort zu finden. Außerdem könnte der Arbeitssicherheitstechnische Dienst als standortunabhängige Dienststelle verlagert werden.

4.3.9 BEZIRKSRATHAUS MÜLHEIM

Im Bezirksrathaus Mülheim haben die beabsichtigten Veränderungen nur geringe Auswirkungen. Hier sind 20 Arbeitsplätze von Umzügen betroffen.

4.3.10 STADTHAUS DEUTZ

Im Stadthaus Deutz sind zur Zeit die Außenstellen Innenstadt und Kalk des Amtes für Soziales und Senioren und die jeweiligen Bezirksjugendämter untergebracht. Durch die vorgesehenen Auszüge dieser Bereiche in die Objekte Bezirksrathaus Kalk und Laurenzplatz stehen ausreichend Flächen im Stadthaus Deutz zur Verfügung, die sowohl für die Unterbringung der Kämmerei als auch gleichzeitig für ein rechtsrheinisches Backoffice des Amtes für Soziales und Senioren ausreichen würden.

4.3.11 KALK-KARREE

Durch die bereits umgesetzten Veränderungen des Amtes für Wohnungswesen im Kalk-Karree sind die derzeit bestehenden Dispositionsflächen ausgeschöpft.

4.4 ERSTE FINANZIELLE AUSWIRKUNGEN

Die Betrachtung der finanziellen Auswirkungen dieses Konzeptes bezieht sich ausschließlich auf die 1. Stufe der Optimierung des Bürgerservice mit den Veränderungen im Bereich der Bürgerämter. Die Veränderungen für die neuen Aufgaben von 02-12 - „Welcome-Center“ und „Einheitlicher Ansprechpartner“ (EA-DLR)- sind im Kapitel 6.6 dargestellt.

4.4.1 EINMALIGE KOSTEN

4.4.1.1 UMZUGSKOSTEN

Insgesamt sind von den anstehenden Veränderungen 483 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betroffen, von denen 416 tatsächlich umziehen müssen. Die Umzugskosten wurden je Arbeitsplatz mit einem durchschnittlichen Ansatz von 500,- € (200,- € für die Transportkosten zuzüglich Pauschalansatz von 300,- € für DV-Leistungen (PC- und Telekommunikation durch 12) kalkuliert. Ein Möbeltransport ist hierbei nicht berücksichtigt. Aufgrund dieser Schätzgrößen dürften sich die Umzugskosten auf rund 208.000 Euro belaufen, und zwar aufgeteilt in einen Betrag von 132.500 € für 2008 und 75.500 für 2009.

4.4.1.2 MÖBLIERUNGSKOSTEN

In fast allen betroffenen Liegenschaften ist kein oder nur ein geringer Möblierungsaufwand erforderlich. Eine Ausnahme stellt die Neuanmietung

im Bezirksrathaus Ehrenfeld dar, denn dort stehen keine Einrichtungsgegenstände zur Verfügung.

Die benötigten Möbel könnten zwar theoretisch aus dem Bezirksrathaus Lindenthal mitgenommen werden, da aber alle Büros mit Standardmöbeln ausgestattet sind, sollten diese Möbel auch dort für die weitere Nutzung verbleiben. Daneben müssten die Umzugskosten wesentlich höher angesetzt werden und die Umzugslogistik würde erheblich erschwert.

Sinnvoller ist daher eine Neumöblierung im Bezirksrathaus Ehrenfeld, die an die Nutzerbedarfe angepasst werden kann. Erfahrungsgemäß sind hierzu circa 1.250 Euro je Arbeitsplatz anzusetzen, somit eine Gesamtsumme von rund 67.500 Euro (54 x 1250,-€), die im Haushaltsjahr 2008 veranschlagt wird.

4.4.1.3 QUALIFIZIERUNG DER BESCHÄFTIGTEN

Neben den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Servicezentren müssen vor allem die Beschäftigten in der Empfangsfunktion in den Bürgerämtern qualifiziert werden. Diese Qualifizierung erfolgt für die Servicezentren durch vorhandenes Personal der jeweiligen Fachämter, für das Empfangspersonal durch interne und externe Trainer/innen. Für die notwendigen Schulungen wird ein Betrag von 50.000 € benötigt, der sich mit 20.000 € auf das Haushaltsjahr 2008 und 30.000 € auf das Haushaltsjahr 2009 aufteilt.

4.4.1.4 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Veränderungen im Bürgerservice müssen in geeigneter Form bekannt gegeben werden, damit sich alle Bürgerinnen und Bürger auf das neue Aufgabenspektrum in den Bezirksrathäusern einstellen und vor allem mit den neuen Öffnungszeiten vertraut machen können. In 2008 und 2009 werden deshalb temporär erhöhte Kosten für die Öffentlichkeitsarbeit für die Bürgerämter entstehen. Diese Kosten werden auf das Haushaltsjahr

2008 mit 10.000 € und auf das Haushaltsjahr 2009 mit 40.000 € aufgeteilt.

4.4.1.5 INVESTITIONSKOSTEN

Die Entscheidung, ein gleichartiges Mindestangebot bürgerbezogener Leistungen in jedem Stadtbezirk vorzuhalten, bedeutet in Abänderung des bisherigen Ratsbeschlusse vom 18.12.2003 auch, dass das Raumprogramm für das neue Bürgeramt Rodenkirchen um Flächen für ein Servicezentrum erweitert wird. Da bisher noch keine Entscheidung über das weitere Vorgehen gefallen ist, kann zur Zeit noch kein genauer Betrag für diese zusätzlichen Kosten angesetzt werden. Die stärkere Nutzung der Infotheken der Bürgerämter ist in allen Bezirksrathäusern möglich. Allerdings sind teilweise kleinere oder größere Umbaumaßnahmen erforderlich, um mit der Umsetzung des neuen Öffnungszeitenmodells auch die Eingangssituation in den Bezirksrathäusern anzupassen. Die Investitionskosten für diese baulichen Maßnahmen werden vorsichtig geschätzt mit ca. 120.000 € beziffert, die sich auf die Haushaltsjahre 2008/2009 mit 20.000 € und 100.000 € aufteilen.

4.4.2 LAUFENDE KOSTEN

4.4.2.1 MIETKOSTEN (LEERSTANDSKOSTEN)

Die Nutzflächen verschieben sich zwar innerhalb der bereits angemieteten Objekte, dies bleibt jedoch grundsätzlich kostenneutral. Lediglich die Neuanmietung im Bezirksrathaus Ehrenfeld führt zu tatsächlichen Mehrausgaben. Zurzeit kann hierzu lediglich die ehemalige Mietzahlung für die Anmietung der 2. und 3. Etage angesetzt werden, mithin rund 228.000 Euro jährlich (für 2008 werden die halben Jahreskosten, also 114.000 € angesetzt).

4.4.2.2 HAUSHALTSANSATZ OPTIMIERUNG BÜRGERSERVICE

Bereits im Haushalt 2007 ist ein eigener Ansatz mit dem Titel „Optimierung Bürgerservice“ eingerichtet. Diese Haushaltsstelle wird in den Produkthaushalt überführt und ist im Haushalt 2008/2009 mit 510.000 € dotiert. Aus diesem Ansatz werden begleitende Maßnahmen zur Verbesserung des Bürgerservice finanziert. In 2008 wird beispielsweise ein großer Teil dieses Ansatzes für die Beschaffung der MESO-Gebührenkasse benötigt. Dieses IT-Verfahren ist notwendige Voraussetzung zur Realisierung der sog. Einheitssachbearbeitung, also der Bearbeitung eines Vorgangs mit anschließender Bezahlung durch denselben/dieselbe Sachbearbeiter/in.

Weiterhin wird aus diesem Ansatz beispielsweise die flächendeckende Beschaffung von EC-Cash- Geräten und die erforderlichen Schließfachschränke und Geldkoffer finanziert. Außerdem werden weitere Projekte wie die einheitliche Beschilderung in den Bezirksrathäusern aus diesen Mitteln bestritten.

4.4.2.3 ENERGIEKOSTEN

Durch die räumlichen Veränderungen ergeben sich eventuell Konsequenzen für die Energiekosten. Hierbei würde es sich aber lediglich um grobe Schätzwerte handeln, die zur Zeit nicht genau beziffert werden können.

4.4.2.4 PERSONALKOSTEN

Zusätzliche Personalkosten entstehen durch die Erweiterung des Bürgerservice bei den Öffnungszeiten in den Servicezentren der Bezirksrathäuser und im Kundenzentrum Innenstadt. Außerdem ist zu

berücksichtigen, dass die Erweiterung des Aufgabenspektrums in den Servicezentren personelle Auswirkungen hat. Hinzu kommt die Notwendigkeit, Bezahlvorgänge während der gesamten Öffnungszeiten, also auch außerhalb der Arbeitszeit der Kassierer/innen abzuwickeln. Diese Aufgaben werden von den Mitarbeiter/innen der Servicezentren zusätzlich wahrgenommen.

Insgesamt werden deshalb zur Verbesserung des Bürgerservice, zur Abdeckung der verlängerten Öffnungszeiten und um die Kassengeschäfte sicherzustellen 33 Stellen stadtweit in den Servicezentren zugesetzt. Dabei ist es im Interesse einer erfolgreichen Umstellungsphase besonders wichtig, zunächst die Stellenbesetzung durchzuführen und einen angemessenen Zeitraum für die Einarbeitung der neuen Mitarbeiter/innen vorzusehen, bevor neue Aufgaben übertragen und die Öffnungszeiten verändert werden.

Die zusätzlichen 33 Stellen werden zunächst befristet für 2 Jahre eingerichtet, um nach der Umstellungsphase beurteilen zu können, ob und in welchem Umfang eine dauerhafte Verstärkung des Personalbestandes in den Servicezentren erforderlich ist.

Diese 33 zusätzlichen Stellen werden im Haushalt 2008/2009 mit 600.350 € für 2008 (halbe Jahreskosten) bzw. mit 1.234.300 € für 2009 veranschlagt.

Durch die Entflechtung der zur Zeit zusammengelegten Bezirksjugendämter Innenstadt/Kalk und Lindenthal/Ehrenfeld werden 2 neue Außenstellen in Kalk und Ehrenfeld mit jeweils mehr als 40 Mitarbeiter/innen geschaffen. Für die Leitung dieser Außenstellen sind aufgrund ihrer Größe 2 zusätzliche Stellen Bezirksjugendamtsleiter/in erforderlich. Diese Stellen werden im Haushalt 2008/2009 mit 74.705 € für 2008 (halbe Jahreskosten) bzw. mit 153.590 € für 2009 veranschlagt.

4.4.3 ERGEBNIS

Die Optimierung des Bürgerservices ist nach Auffassung aller Beteiligten nicht zum Nulltarif möglich. Bei den einmaligen und den laufenden Kosten sind zusätzliche Finanzmittel erforderlich, um ein einheitliches Mindestangebot an bürgerbezogenen Leistungen in allen Bezirken zu realisieren. Die Mehrausgaben sind detailliert in Anlage 4 dargestellt und werden im Haushalt 2008/2009 zur Verfügung gestellt. Bei der Aufgabenverlagerung auf die Bürgerämter sind entsprechende Mehr- bzw. Wenigeraufwendungen im Teilplan 0101 zu dokumentieren.

5 NEUE ZEITEN FÜR UNSEREN BÜRGERSERVICE

Öffnungszeiten städtischer Einrichtungen - also die Ansprechbarkeit von städtischen Beschäftigten und die Erreichbarkeit von Dienstleistungen nicht nur virtuell oder digital, sondern gerade real vor Ort - sind in Kommunen ein wesentlicher Faktor für die Zufriedenheit von Bürgerschaft und Wirtschaft mit „ihren“ Behörden. Stadtweit stehen für diese Vor-Ort-Angebote in allen Bezirksrathäusern zwei Komponenten, die Infotheken und die Servicebereiche, zur Verfügung. Dabei wird einerseits für „Laufkundschaft“ geöffnet, andererseits werden Termine vereinbart.

5.1 ÖFFNUNGSZEITEN ALLGEMEIN

Künftig haben das Kundenzentrum Innenstadt und die Servicezentren in den Bezirksrathäusern von montags bis freitags wie folgt geöffnet:

- 07:00 bis 13:00 Uhr – Geöffnet für „Laufkundschaft“ (im Kundenzentrum Innenstadt bis 14:00 Uhr),

Außerdem bieten die Servicezentren folgende Dienstleistungsabende:

- 16:00 bis 19:00 Uhr – jeweils dienstags und donnerstags.

In allen Bezirksrathäusern werden künftig an den „Infotheken“ im Eingangsbereich einfache und schnelle Vorgänge erledigt und fertige Dokumente ausgegeben. Die Infotheken haben durchgehend geöffnet:

- 07:00 bis 19:00 Uhr – montags bis freitags.

Damit gibt es künftig in allen neun Stadtbezirken an fünf Tagen in der Woche ein Serviceangebot von 7:00 Uhr bis 19:00 Uhr.

Öffnungszeiten in der Innenstadt

Das Kundenzentrum Innenstadt bietet mit dem optimierten Bürgerservice künftig zusätzlich erweiterte Öffnungszeiten an, die mit Blick auf die anders strukturierte „Kundschaft“ (neben Innenstadtbewohnern auch Berufstätige, Einkäufer, Eventbesucher, Großstadtgenießer) sinnvoll sind, und die übrigen Bezirke entlasten, nämlich montags bis freitags:

- 14:00 bis 19:00 Uhr – Termine nach Vereinbarung

sowie an **allen** Samstagen:

- 10:00 bis 15:00 Uhr – Geöffnet für Laufkundschaft und Terminvereinbarung.

Termine nach Vereinbarung sind personallogistisch wesentlich besser zu kalkulieren und zu steuern als Laufkundschaft. Sie bedürfen zwar eines größeren Personaleinsatzes, reduzieren dafür andererseits die Wartezeit der Kunden praktisch auf Null. Für das spezielle Samstagspublikum in der Innenstadt bietet sich also der Behördengang als „Mitnahmeprodukt“ an, da er terminlich fixiert und somit kalkulierbar ist. Laufkundschaft dagegen erfordert eine größere Personaldichte vor Ort als das Termingeschäft. Speziell an Brückentagen ist die „Laufkundschaft“ sehr schwierig zu kalkulieren. Um jedoch einen möglichen Kundenansturm ohne ausufernde Wartezeiten beherrschen zu können, muss eine entsprechende Personalreserve vorgehalten werden.

Generell wird die Terminvereinbarung online angeboten und abgewickelt. Dieser Online-Dienst kann auch über das städtische Call-Center, also telefonisch, genutzt werden. Die Agents im Call-Center übernehmen dabei die Online-Reservierung für die Bürgerinnen und Bürger. Bei absehbaren Wartezeiten ab 30 Minuten wird zudem in den Meldehallen ein SMS-Service angeboten, der erlaubt, während der Wartezeit andere

Erledigungen zu tätigen. Per SMS wird ihnen dabei signalisiert, dass in kurzer Zeit im Bezirksrathaus ihre Kundennummer aufgerufen wird.

6 ZENTRALE AUFGABEN FÜR DEN BÜRGERSERVICE

Mit der Optimierung des Bürgerservice und der Stärkung der dezentralen Aufgabenwahrnehmung in den Bezirken wird beziehungsweise werden

- Das Service-Angebot der Stadt Köln nachhaltig ausgebaut und qualitativ optimiert. Damit werden aber auch neue Strukturen zur Sicherung von Qualität, Bedarfsorientierung und Einheitlichkeit des Leistungsangebots notwendig;
- Bestimmte Aufgaben zentral für die neun Bürgerämter erledigt;
- Neue Dienstleistungen im Bürgerservice, die durch die rechtlichen Vorgaben der EU-Dienstleistungsrichtlinie und das Bundesprojekt „Behördenruf 115“ initiiert werden, sowie das neue Angebot „Welcome-Center“ an zentraler Stelle für die Gesamtstadt aufgebaut und weiterentwickelt.

Diese drei zentralen Aufgabenbereiche werden von 02-12 wahrgenommen.

6.1 STRATEGISCHE ZIELDEFINITIONEN, ZIELVEREINBARUNGEN UND QUALITÄTSSICHERUNG

Strategische Zieldefinitionen einerseits und Qualitätssicherung durch Zielvereinbarungen andererseits sind die Instrumente, mit deren Hilfe der Bürgerservice in allen neun Stadtbezirken auf gleichem qualitativen Niveau gehalten und durch inhaltliche und technische Weiterentwicklungen ständig verbessert werden wird. Strategische Zieldefinitionen werden von 02-12 erstellt für

- die generellen Anforderungen an den Bürgerservice der neun Bürgerämter in den Bereichen Öffnungszeiten, Terminzeiten, einheitliches Erscheinungsbild, Definition des Aufgabenkatalogs, Anforderungen an die Servicequalität und das Beschwerdemanagement;

- neue, weitergehende Service-Konzeptionen unter Einbeziehung auch von nichtstädtischen Beratungs- und Hilfsangeboten, neue E-Government-Projekte für die Bürgerämter, Aufbau- und Ablauforganisation, den interkommunalen Erfahrungsaustausch.

Zur Qualitätssicherung erstellt 02-12 für den Stadtdirektor auf der Basis zielorientierter Leistungskataloge die entsprechenden Ziel-, Leistungs- und Ergebnisvereinbarungen und stellt sicher, dass die gesetzten Ziele erreicht werden.

6.2 AUFGABENERLEDIGUNG FÜR DIE BÜRGERÄMTER

Für die neun Bürgerämter wird 02-12 die folgenden Aufgaben erledigen:

- Im Bereich Personalwesen die Themen Personalentwicklung, §18 TVÖD und Schulungskonzeptionen;
- Im Bereich Finanzen die Zuschussverwaltung für die Bezirksvertretungen sowie Kosten- und Leistungsrechnung (KLR) und Neues Kommunales Finanzmanagement (NKF);
- Im Bereich der IT die inhaltliche Weiterentwicklung von Anwendungen sowie Auftraggeber für 12 zur Beschaffung und Installation von Hard- und Software sowie für die Schulung für DV-Programme;
- Die Öffentlichkeitsarbeit sowie Redaktion für Internet und Call-Center.

6.3 ZENTRAL ENTWICKELTE ANGEBOTE IM BÜRGERSERVICE

Mit seinen deutlich erweiterten Öffnungszeiten bis in den Abend hinein und an Samstagen bietet das Kundenzentrum Innenstadt bereits einen Bürgerservice für die spezielle Zielgruppe Innenstadt-Besucher an. Diese zusätzlichen Service-Zeiten auf der Basis von Terminvereinbarungen sind ein Beispiel für gezielte Serviceangebote, die flächendeckend wegen zu geringer Fallzahlen und/oder viel zu hohen Kosten wirtschaftlich nicht

vertretbar wären, aber an der richtigen Stelle und im passenden Umfang gezielt große Kundengruppen ansprechen können.

Die Entwicklung innovativer, zielgruppengerechter Service-Angebote und passender Angebotsstrukturen ist künftig – insbesondere mit Blick auf die demografische Entwicklung – eine Schwerpunktaufgabe von 02-12.

Dabei müssen immer alle Angebotskanäle und das gesamte Spektrum der städtischen Service-Palette berücksichtigt werden. Zu nutzen sind überdies Synergieeffekte durch die Einbindung des Kundenzentrums Innenstadt mit seinen ausgeweiteten Öffnungszeiten. Beispiele für entwicklungsfähige Angebote:

- „Mobile Dienste“ sind geeignet, in bestimmtem Umfang, an speziellen Orten und für spezielle Zielgruppen der Bürgerschaft Leistungen im Bürgerservice anzubieten; entsprechende Einsatz-Szenarien und Angebotsstrukturen sind zu entwickeln (zum Beispiel kombinierte Melde- und Kfz-Angelegenheiten).
- „Firmen-Service“ umfasst Dienste für Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Unternehmen, die ihrer Belegschaft mit Hilfe der Stadt spezielle Angebote machen wollen. Die Beschäftigten sparen Wege und Zeit, das Unternehmen profiliert sich mit sozialen Leistungen, die Stadt schärft mit einem solchen Angebot – notwendigerweise wohl gegen Rechnung für das Unternehmen - ihr Service-Profil.
- „Hol- und Bringdienste“ können für ältere oder behinderte Menschen sinnvolle Angebote sein; praktische Erfahrungen gibt es bisher nur aus Einzelfällen in Bürgerämtern; Sinnhaftigkeit, Kosten und mögliche Angebotsstruktur sind also zu prüfen.
- „Bürgerdienst und -information“ zu speziellen Themen – beispielsweise Umweltzone – bedarf eingeplanter Ressourcen und Einsatzstrukturen, die kurzfristig abrufbar und außerhalb der Bürgerämter einsetzbar sind; ein entsprechendes Konzept ist zu entwickeln.

6.4 WELCOME-CENTER FÜR NEUBÜRGERINNEN UND NEUBÜRGER

Spezielle Dienstleistungen für in- und ausländische Neubürger in einem „Welcome-Center“ anzubieten, beziehungsweise über ein solches Center zu organisieren – das ist ein neues, zusätzliches Aufgabenfeld von 02-12. Im Zusammenwirken mit dem gleichfalls bei 02-12 angebandenen Kundenzentrum Innenstadt (analog zum Hamburger Modell) lassen sich Synergieeffekte erreichen. Die Aufgabe fordert zudem über die konkreten Service-Angebote hinaus eine nachhaltige, internationale und zielgruppenorientierte Öffentlichkeitsarbeit. Diese muss unter Nutzung aller medialen Vermittlungsformen in enger Zusammenarbeit mit den Dienststellen 13, 1300 und 80 realisiert werden. In die Gesamtvermarktung müssen Unternehmens-Service und Starter-Center eingebunden werden.

6.4.1 MARKETING- UND SERVICE-INSTRUMENT

„Alles-aus-einer-Hand-vor-Ort-Service-Angebote“ sind heute ein klares Markenzeichen eines serviceorientierten Standortes. Serviceorientierung wiederum ist einer der wichtigsten Softskills überhaupt, mit denen sich im internationalen Standort-Wettbewerb punkten lässt. Gerade unter diesem Aspekt fügt sich die Idee eines Welcome-Centers passgenau ein in dieses Konzept, dessen Ziel der Aufbau eines Bürgerservice neuer Qualität nach internationalem Standard ist.

Entscheidend für die erfolgreiche Realisierung des Dienstleistungsangebotes „Welcome-Center“ ist eine gut funktionierende, zielgruppenorientierte Mischung zwischen tatsächlich notwendiger, exklusiver Infrastruktur und der Nutzung anderer, vorhandener Ressourcen, etwa aus dem Bereich des rechtlich vorgeschriebenen Einheitlichen Ansprechpartners entsprechend der EU-Dienstleistungsrichtlinie, aus dem Projekt Behördenruf 115 oder aus dem optimierten Bürgerservice.

6.4.2 SERVICE FÜR INLÄNDISCHE NEUBÜRGERINNEN UND NEUBÜRGER

Mit dem optimierten, dezentralen Bürgerservice finden inländische Neubürger in allen neun Stadtbezirken ein umfassendes Serviceangebot mit einer breiten Fachpalette vor (siehe Kapitel 4). Durch die wechselseitige Ausweitung des entsprechenden Angebotes der Meldehallen und der Kfz-Zulassungsstelle entsteht derzeit ein fast lückenloses Vor-Ort-Angebot speziell für Neubürger – eine wichtige Voraussetzung, die seit Mai 2007 auch mit Blick auf die Idee „Welcome-Center“ erarbeitet wurde.

Bezogen auf die inländischen Neubürger ist das „Welcome-Center“ also eine dezentrale Einrichtung des gesamtstädtischen Bürgerservice. Notwendig ist jedoch eine Konzeption für die klare räumliche Präsentation dieses Dienstes vor Ort in den Bürgerämtern. Diese Konzeption ist ebenso Aufgabe von 02-12 wie die Vermarktung dieses Angebotes für inländische Neubürger in Zusammenarbeit mit den Dienststellen 13 und 1300.

Die Vermarktung ist auf Zielgruppen in und außerhalb Kölns auszurichten. In der Stadt sind mit den jeweils geeigneten Informationsmitteln unter anderem folgende Zielgruppen anzusprechen:

- Hausbesitzer, Vermieter, Hotels, Pensionen,
- Unternehmen über Branchen- und Business-Organisationen,
- Wirtschaftskammern, Gewerkschaften und Berufsverbände.

Diese Informationskampagnen lassen sich kombinieren mit anderen Zusendungen der Stadt an diese Zielgruppen wie Einladungen zu Veranstaltungen, Gebührenbescheide und ähnliches. Ziel ist, dass über diese potentiellen, nichtstädtischen Erstkontakte Neubürger möglichst frühzeitig Informationen über den Welcome-Service der Stadt erhalten.

Deutlich schwieriger ist die Vermarktung des Welcome-Centers außerhalb von Köln. Im Wesentlichen wird sich die Vermarktung auf wenige Print-erzeugnisse, das Internet und das Call-Center konzentrieren. Allerdings sollte konsequent bei allen, überregionalen Informationskampagnen –

unabhängig vom konkreten jeweiligen Kampagnen-Thema - auf das Welcome-Center hingewiesen werden. Dabei entstehen zwangsläufig Überschneidungen und möglicherweise auch Doppelungen im Bereich des europäischen Binnenmarktes, da zum Beispiel deutschsprachige Informationen im Benelux-Bereich durchaus hinreichend sein können, andererseits englischsprachige Informationen auch für inländische Neubürger sinnvoll sind, die nur über unzureichende Deutschkenntnisse verfügen.

6.4.3 SERVICE FÜR AUSLÄNDISCHE NEUBÜRGERINNEN UND NEUBÜRGER

Ausländischen Neubürgern steht natürlich das gesamte Spektrum des dezentralen Bürgerservice-Angebotes zur Verfügung. In der Regel wird also das wohnortnahe Bürgeramt auch für ausländische Neubürger die erste Anlaufstelle sein.

Künftige Aufgabe des Welcome-Centers wird in diesem Zusammenhang einerseits die Entwicklung spezieller Informations- und Vermarktungskonzepte zur Darstellung des Bürgerservice für ausländische Neubürger sein. Dies schließt eine enge Zusammenarbeit mit dem Integrationsrat und mit in Köln ansässigen landesspezifischen Institutionen ein.

Zum anderen ist es Aufgabe des Welcome-Centers, weitere Angebotskonzepte für die spezielle Zielgruppe zu entwickeln. Zu prüfen wäre beispielsweise, ob und inwieweit – zentral oder dezentral – Terminangebote in Kombination mit Dolmetscherdiensten gemacht werden können. Zu prüfen wäre in diesem Zusammenhang auch, ob – verteilt auf die einzelnen Bürgerämter – jeweils spezielle Dolmetscherangebote mit Sprachschwerpunkten eingerichtet werden können.

6.4.4 SERVICE FÜR QUALIFIZIERTE FACHKRÄFTE

Als zentraler Dienst ist vom Welcome-Center der Service für qualifizierte Fachkräfte aufzubauen und anzubieten. Ausländische Führungskräfte, Expertinnen und Experten, Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler, Selbständige, Freiberufler und Unternehmer können im Welcome-Center

Termine vereinbaren und dort ihre melderechtlichen, ausländerrechtlichen, ordnungsrechtlichen und steuerrechtlichen Angelegenheiten erledigen. Dazu gehören beispielsweise nach dem Modell Hamburg:

- Aufenthalt- und Niederlassungserlaubnis,
- Freizügigkeitsbescheinigungen für EU-Bürger,
- Visaverlängerungen für Geschäftsreisende,
- Entgegennahme von Verpflichtungserklärungen,
- Anmeldung des Wohnsitzes,
- Ausstellung der Lohnsteuerkarte,
- Beantragung von Führungszeugnisse,
- Anmeldung und Aufenthaltsregelung für Studierende,
- Anmeldung von Kraftfahrzeugen.

Zudem erteilt das Welcome-Center allgemeine Auskünfte in allen Fragen des Bürgerservice und zu Hilfen für ausländische Bürgerinnen und Bürger. Es vermittelt außerdem Kontakte zu landespezifischen Institutionen und Einrichtungen (wie etwa Kulturzentren oder Business-Clubs).

Ansprechpartner ist das Welcome-Center zudem für ausländische Unternehmen oder Institutionen, die für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Serviceangebote – auch in den jeweiligen Unternehmen selbst – organisieren und terminieren wollen. Für solche Nachfragen steht das Welcome-Center auch als Service-Einrichtung für das Starter-Center, den Unternehmensservice oder die Wirtschaftsförderung im Hintergrund bereit.

Bei seinen Dienstleistungen greift das Welcome-Center wiederum auf die anderen, zentral entwickelten Dienste des Bürgerservice (Mobile Dienste, Firmenservice usw.) zurück. Auf diese Weise werden die verfügbaren, zentralen Ressourcen optimal genutzt.

6.5 EIN EINHEITLICHER ANSPRECHPARTNER

Die Einrichtung eines „Einheitlichen Ansprechpartners (EA)“ entsprechend der EU-Dienstleistungsrichtlinie ist zwingend. Der größte Anteil an den in der Richtlinie benannte Genehmigungsprozessen liegt im städtischen Aufgabenbereich. Dementsprechend hat sich der Deutsche Städtetag eindeutig für die Kommunen als EA ausgesprochen. In NRW ist die letztendliche Verortung des EA (Kommunen, Kammern, Mischmodell) derzeit noch in der Diskussion auf Ministerien-/Regierungsebene. Es zeichnet sich allerdings ab, dass vielfach Service-Partnerschaften zwischen Kommunen und Kammern angestrebt werden. Zwischen der Stadt Köln und der IHK Köln ist bereits abgesprochen, gemeinsam den Weg hin zu einer solchen Partnerschaft zu beschreiten.

Generell ist in diesem Zusammenhang festzustellen, dass die Kölner Metropolregion in jedem Fall zum einen Modell- und Vorbildfunktion hat, andererseits in jedem Fall letztlich über eine eigene EA-Infrastruktur verfügen muss, die dann als fertiger Baustein in die – wie auch immer geartete – Gesamtstruktur des Landes und des Bundes eingefügt wird.

Ohnehin fordert die EU-Richtlinie uneingeschränkte Zusammenarbeit bei Genehmigungsprozessen für die staatlichen und auch nichtstaatlichen Ebenen. Der „Einheitliche Ansprechpartner“ ist EU-weit gegenüber dem Antragsteller durchgängig während des gesamten Verfahrens zugleich Berater, Lotse, Vermittler und Koordinator. Dies gilt auch für Bereiche außerhalb seiner Zuständigkeit. Behördliche Fristen gelten durch Abgabe beim EA als eingehalten. Gleichzeitig laufen mit der Abgabe beim EA von der EU festgesetzte Bearbeitungsfristen, bei deren Ablauf der Antrag als genehmigt gilt. Genehmigungsprozesse müssen durchgängig digital abgewickelt werden können. Der EA kann Gebühren verlangen.

6.5.1 EU-RICHTLINIE SETZT SERVICE-MAßSTÄBE

Für einen Großstandort wie Köln und die umliegende Region setzt die EU-Richtlinie Service-Maßstäbe, die in ihrer Konsequenz weit über das hinaus-

gehen, was die Richtlinie detailliert für eine – eigentlich geringe Zahl - von Genehmigungsprozessen fordert. Gleich zu Beginn der deutschen Umsetzungsphase hat die zur bundesweiten Koordinierung eingesetzte Bund-Länder-Arbeitsgruppe festgestellt, dass zwischen Dienstleistungsanbietern aus der EU und aus Deutschland kein Unterschied gemacht wird. Der generelle Anspruch aus der EU-Richtlinie ist also selbstverständlich auch für Kölner Dienstleistungsunternehmen zu erbringen – und natürlich gibt es keinen Grund, allen übrigen Unternehmen, Handel- und Gewerbetreibenden sowie den Kölnerinnen und Kölnern einen einheitlichen Ansprechpartner zu verweigern.

Diese Funktion der Stadt als „Einheitlicher Ansprechpartner“ auch im lokalen Bereich entspricht im Übrigen dem realen Lebensgefühl der Bürgerinnen und Bürger. Sie sehen als Ansprechpartner stets die Stadt Köln, ohne dabei zu hinterfragen, ob eine Leistung von der Stadt selbst oder einer ihrer Gesellschaften erbracht wird. Dies gilt spätestens dann, wenn Leistungen als unbefriedigend bemängelt werden. Von entscheidender Bedeutung werden deshalb auf Dauer für die Bürgerinnen und Bürger klare und transparente Ziel- und Leistungsvereinbarungen zwischen der Stadt als ihrer „Einheitlicher Ansprechpartnerin“ und den „dahinterliegenden“ Dienststellen sowie beteiligten städtischen Gesellschaften und/oder anderen Behörden sein.

In diesem Sinne eröffnet die EU-Dienstleistungsrichtlinie mit ihren gesetzlichen Zwängen einer Großstadt wie Köln auch Handlungsoptionen: Die erforderlichen Investitionen – insbesondere in die IT - und die notwendigen personellen Aufwendungen müssen in konsequenter Ausnutzung von Synergieeffekten letztlich in die Optimierung des stadtkölnischen Bürgerservice investiert werden.

6.5.2 NEUER BÜRGERSERVICE AUS EINER HAND

Die Zielbeschreibung ist vergleichsweise einfach: Kölnerinnen und Kölner, Unternehmen, Handel und Gewerbe müssen derzeit für ihre Anliegen

unterschiedliche Dienstgebäude im Stadtgebiet aufsuchen. In absehbarer Zukunft sollen sie bei der Stadtverwaltung Köln einen „einheitlichen Ansprechpartner“ antreffen, der alle Anliegen uneingeschränkt entgegen nimmt und für deren Erledigung geradesteht. Dabei ist es unerheblich, um welches Anliegen es sich handelt, die Verantwortung für die Leistungserbringung über den gesamten Geschäftsprozess liegt immer bei diesem „Einheitlichen Ansprechpartner“.

Dieses Arbeitsprinzip entspricht in seiner Service-Qualität dem Ansatz der EU-Dienstleistungsrichtlinie sowie den Überlegungen für die bundesweite Behördenrufnummer 115. Diese qualitative Neuausrichtung des Bürgerservice wird allerdings weitreichende Änderungen auf zahlreichen Strukturebenen der Stadtverwaltung erfordern und ist insofern eine langfristige Aufgabe. Dabei kann das Ergebnis letztlich sein, dass das einfache, aber in einen klar strukturierten Prozess eingebettete Serviceangebot „Annahme eines Anliegens“ überall realisiert wird, wo die Stadt residiert – nach dem Motto: Stadt Köln steht dran, Stadt Köln nimmt an! Dies würde sehr dezentrale Zugänge für die Bürgerinnen und Bürger eröffnen, ohne dass die Stadt flächendeckende Investitionen in technische Ausstattung leisten muss. Damit einher geht die Realisierung eines Auskunftsdienstes, der online und telefonisch den aktuellen Status des gestellten Antrags oder Anliegens transparent und nachvollziehbar macht.

Im Ergebnis wird damit eine umfassende Service- und Informations-Schiene als Schnittstelle der Verwaltung zu Bürgerschaft und Wirtschaft entstehen. Dieses „Front-Office“ bildet das Scharnier zu den Fachdienststellen, in denen nach wie vor die einzelnen Aufgaben erledigt werden. Der „Einheitliche Ansprechpartner“ im Sinne dieses Kölner Service-Modells erledigt keine Fachaufgaben - seine Fachlichkeit ist der Service- und Informationsdienst für Wirtschaft und Bürgerschaft im weitesten Sinne.

6.5.3 START UND PILOTPHASE

Um einerseits Erfahrungen für dieses neue System von Stadtservice zu sammeln und den Entwicklungsprozess schnellstmöglich voranzutreiben und andererseits die durch die EU-Richtlinie gesetzlich vorgeschriebenen, über das rein kommunale Handlungsfeld hinausreichenden Strukturen bis Ende 2009 einzurichten, nimmt 02-12 als neue, zusätzliche Aufgabe die Realisierung des „Einheitlichen Ansprechpartners (EA)“ für die Stadt Köln wahr.

Koordiniert, stadtweit abgestimmt und synchronisiert mit der Optimierung des Bürgerservice in den Stadtbezirken und anderen Großprojekten wie „Behördenruf 115“ wird das Projekt „Einheitlicher Ansprechpartner (EA)“ unter Federführung des Stadtdirektors im „Arbeitskreis Bürgerservice“.

Um mit einer konkret operativen Pilotphase in 2009 in Betrieb gehen zu können, sind 2008 eine Reihe von Einzelprojekten zu definieren und zu betreiben. Dabei stehen im Wesentlichen die folgenden Themenkomplexe im Vordergrund:

- Art und Umfang der konkreten Aufgabenerledigung (Modellprozesse) zur Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie definieren, beschreiben und in konkrete Handlungsanweisungen umsetzen;
- Das Kölner Modell einbetten in das EA-System von Land und Bund;
- Service-Partnerschaften mit den Kammern und der Region definieren, verhandeln und die entsprechenden Vereinbarungen vorbereiten;
- Unternehmens-Service und Starter-Center einbeziehen;
- Einen digitalen Auskunftsdienst für Statusabfragen der „Kundschaft“ konzipieren, entwickeln und realisieren;
- Call-Center und Online-Dienste einbeziehen;

- Durchgängig informationstechnisch unterstützte Prozesse im Sinne der EU-Dienstleistungsrichtlinie konzipieren, entwickeln und realisieren;
- in Zusammenarbeit mit den institutionellen Partnern die notwendigen operativen Abläufe sowie die betrieblichen Strukturen konzipieren und in 2009 zuerst in einem Probetrieb und schließlich im Echtbetrieb realisieren;
- die Einbeziehung des Kundenzentrums Innenstadt als „Pilot-Theke“ für Bürgerinnen und Bürger konzipieren und erproben;
- Einbeziehung des Test- und Wirkbetriebs des Projektes D 115 gemäß des Projektplans 115 in das Gesamtsystem.

6.6 ORGANISATION, PERSONAL UND KOSTEN

Zur Erledigung der bisher beschriebenen Aufgaben werden zum einen die bei der stellvertretenden Amtsleitung von 02-1/Bürgeramt Innenstadt – bislang 02-12 „Steuerungsdienst Bürgerämter“, künftig 02-12 „Bürgerservice“ - vorhandenen Strukturen und Ressourcen genutzt, zum anderen in diesem Bereich neue Strukturen und Ressourcen für die neuen Aufgaben geschaffen.

Für die zentralen Aufgaben im Bürgerservice (Kapitel 6.1 – 6.3) sind die Personalressourcen und Strukturen aus den bisherigen Bereichen 02-12/1 (Personalstelle), 02-12/3 (KLR/Finanzen) und 02-12/5 (DV) weiterhin uneingeschränkt erforderlich. Der zur Ausweitung des konkreten Service-Angebotes in den Servicezentren und im Kundenzentrum notwendige, zusätzliche Personalbedarf ist in Kapitel 4 ausgewiesen.

Unter 02-12/1 wird der Bereich „Zentrale Aufgaben/Fachprojekte“ angesiedelt. Zu den Aufgaben gehören – neben dem Betrieb des Kundenzentrums Innenstadt und der Personalorganisation für 02-1 - im Wesentlichen für die Bürgerämter die Aufbau und Ablauforganisation, der Bereich Personal (mit Konzeption Personalentwicklung, Schulungskonzept-

tion, §18 TVÖD) sowie zentrale Aufgaben für neue Fachanforderungen (z.B. Steuer-ID, Datenbereinigung). Dem Bereich werden die vorhandenen 2,5 Stellen A12 zugeordnet. Für das Kundenzentrum wird eine bisher vertretungsweise eingerichtete Stelle A10 (Leitung) übernommen und eine Stelle A9 m.D. (Vertretung, zur Zeit befristet gesperrt) freigegeben. Die Personalstelle Innenstadt bleibt mit einer Stelle A10 und 3 Stellen A7/A8 unverändert.

Unter der neuen Bezeichnung „Bürgerservice“ wird der Bereich 02-12/6 (bisher „Steuerungsdienst“) künftig die Aufgaben „Ziel- und Leistungsvereinbarungen im Bürgerservice“ sowie „Weiterentwicklung Bürgerservice“ wahrnehmen. Außerdem werden 02-12/6 die neuen Aufgabenbereiche „Welcome-Center“ und „Einheitlicher Ansprechpartner (EA-DLR)“ übertragen, sowie der Aufgabenbereich Projektkoordination und Öffentlichkeitsarbeit zugeordnet. Unter der bisherigen Leitung mit dann erweitertem Aufgaben- und Verantwortungsbereich werden in 2008/2009 das Welcome-Center und der EA-DLR als zwei Säulen - mit zwei zusätzlichen Stellen A12 jeweils in der Spitze - aufgebaut. Dabei liegt der Schwerpunkt im Welcome-Center eindeutig auf dem Ziel, schnellstmöglich konkrete Dienste anzubieten, der Schwerpunkt im Bereich EA-DLR liegt stärker auf der Konzeptphase und im zügigen Aufbau eines, vorerst nichtöffentlichen, Probetriebs.

In der Aufbauphase (2008/2009) wird 02-12/6 diese beiden Aufgaben (skizziert in den Kapiteln 6.4 und 6.5) in Feinkonzepten konkretisieren, in Service-Partnerschaften (beispielsweise mit den Kammern) sowie in Abstimmung mit anderen Behörden (Kommunen, Kreisen, Region, LVR, RP, Land, Bund) die notwendigen Modellprozesse entwickeln und beschreiben, organisatorische Strukturen entwickeln, IT-Anwendungen einführen und erproben sowie schnellstmöglich konkrete Serviceangebote realisieren. Die personelle und finanzielle Ausstattung dieses Bereiches wird für die Entwicklungs- und Startphase bis Ende 2009 im Gesamtumfang festgelegt und in Schritten realisiert. Nach 2009 wird die

Ausstattung entsprechend den jeweiligen Feinkonzepten und der praktischen Erfahrung fortgeschrieben und angepasst.

Der Bereich „Welcome-Center“ und „EA-DLR“ wird nach der konzeptionellen Phase Personalressourcen für den operativen Teil erfordern. Nach einer Grobschätzung wird es sich hier um insgesamt 9 Stellen des gehobenen Dienstes in der Bewertung zwischen A9 und A11 und 6 Stellen des mittleren Dienstes in einer voraussichtlichen Bewertung nach A8 handeln. Da bereits jetzt ein enormer Zeitdruck bei der Umsetzung beider Projekte spürbar ist, werden aus diesem Kontingent zum 01.10.2008 drei Stellen A 11 und eine Stelle A 9 zur Umsetzung des EA-DLR und für die Einrichtung konkreter, operativer Dienste im „Welcome-Center“ eine Stelle A 10 und drei Stellen A 8 eingerichtet und besetzt.

Über die gemeinsame Leitung dieser beiden neuen Service-Bereiche und in der Bündelung dieser Aufgaben zusammen mit dem Bürgerservice bei der stellvertretenden Amtsleitung 02-12 ist sichergestellt, dass in der Entwicklung von Service-Angeboten, Strukturen und betrieblichen Abläufen alle sinnvollen Synergieeffekte genutzt werden.

Die bisher 02-12 zugeordneten Bereiche 02-12/2 (Standesamtsaufsicht) und 02-12/4 (Beschwerdeausschuss) werden innerhalb des Bürgeramtes Innenstadt neu zugeordnet.

Die entsprechenden Personal- und Sachkosten

– insbesondere für die Entwicklung von IT- und Web-Anwendung –in Höhe von jährlich 450.000 Euro werden im Haushalt 2008/2009 bereitgestellt.

Eine detaillierte Darstellung der gesamten haushaltsmäßigen Auswirkungen dieses Konzeptes ist der Anlage 4 zu entnehmen.

Anlage 1 Auszug aus der Niederschrift der Ratssitzung vom 05.07.2005

TOP 2.5

Antrag der CDU-Fraktion und SPD-Fraktion vom 3. Juni 2005 betreffend

„Optimierter Bürgerservice in den Stadtbezirken“

Ds-Nr. 0798/005

Die Verwaltung wird beauftragt zu prüfen, ob und wie kostenneutral unter Einhaltung der nachstehenden Eckpunkte eine Optimierung des Bürgerservices in den Stadtbezirken erreicht werden kann:

1. Die nachfolgenden - im Zielpapier „Verwaltung in den Stadtbezirken“ festgeschriebenen Grundsatzregelungen – bleiben von diesem Auftrag unberührt:

- Gliederung in 9 selbstständige Stadtbezirke mit eigenem Bezirksrathaus.
- Keine organisatorische oder funktionale Zusammenlegung von Bezirksbürgerämtern.

- Die Bezirksvertretungen und ihre Organisationsstrukturen bleiben als politische Entscheidungsgremien vor Ort in den jeweiligen Bezirksbürgerämtern integriert.

- Die beschriebenen Mindestanforderungen für ein Bürgeramt einschließlich des Stadtteilmanagements bleiben unverändert.

2. Das Dienstleistungsangebot in den Stadtbezirken ist nach folgenden Kriterien weiterzuentwickeln:

- Leitmotive der Bürgerorientierung sind die Wohnortnähe und Servicequalität, die damit höchste Priorität genießen.
- In den Stadtbezirken wird gegenüber dem Status quo das Angebot unter Berücksichtigung der Haushaltssituation nach folgenden Kriterien ausgeweitet:

- a) In allen neun Stadtbezirken wird ein einheitlicher Kundenservice mit ausgewählten Leistungen aus den Aufgabenfeldern Sicherheit und Ordnung, Sauberkeit, Kinder, Jugend und Familie sowie Soziales und Senioren angeboten.
 - b) Die gesamte Produktpalette der Meldehallen ist in jedem Stadtbezirk vorzuhalten.
 - c) Aus Gründen der Haushaltskonsolidierung können die Öffnungszeiten dabei grundsätzlich gegenüber dem Status quo reduziert werden.
- Das bereits neu hergerichtete Kundenzentrum Innenstadt hat aufgrund der Besonderheiten der Kölner Innenstadt (u. a. optimale Erreichbarkeit) eine herausgehobene Stellung und soll deshalb auch den gesamtstädtischen Spitzen- und Sonderbedarf abdecken. Das höhere Besucheraufkommen ist durch Personalumschichtungen und ein nachfrageorientiertes Öffnungszeitenmodell aufzufangen.
 - Der Bürgerservice wird Zug um Zug weiterentwickelt und stellt eine Daueraufgabe für die Verwaltung dar. Hierzu zählen auch Dienstleistungsangebote von stadtnahen Gesellschaften. Die städtischen Dienstleistungsangebote sind weiterhin nach einheitlichen Standards und hoher Servicequalität auszurichten. Besondere Bedeutung haben Öffnungs- und Wartezeiten. Als Reaktion auf die bekannten Stoß- bzw. Spitzenzeiten sind Maßnahmen einzuleiten, die einen flexiblen Ressourceneinsatz ermöglichen.
3. Die Verwaltung wird beauftragt zu prüfen, ob ein mobiler Bürgerdienst (Außer-Haus-Service) eingerichtet werden kann. Gegen eine entsprechende Gebühr sollen Bürger/innen individuell diesen Dienst in Anspruch nehmen können. Entsprechende technische Voraussetzungen sind bereitzustellen.
 4. Als Ergänzung zu den bisherigen drei Vertriebswegen (persönlicher, telefonischer bzw. elektronischer Kontakt) sind modellhaft in zwei bis drei Stadtbezirken, orientiert an Sozialräumen, Stadtteilen oder Vierteln weitere Einrichtungen des Bürgerservices zu erproben. Hier sollen für den Bürger/innen in der Fläche qualifizierte Bürgerberatung und eine möglichst breite Produktpalette von städtischen und nichtstädtischen Dienstleistungen mit mobilem Equipment nach terminlicher Vereinbarung oder zu festen Terminen vor Ort angeboten werden.

Dabei ist eine hohe Beratungs- und Bearbeitungsqualität mit aktuellen Informationen sicher zu stellen. Die Servicestellen könnten dabei in freien Raumkapazitäten oder in bereits vorhandenen Einrichtungen (z. B. Standorte freier Träger, Bürgervereine, soziale Einrichtungen, Strukturen des Bürgerschaftlichen Engagements), ohne zusätzliche Einrichtungskosten, genutzt bzw. mitgenutzt werden um Synergieeffekte zu generieren. Ziel dabei ist, dem Bürger/innen lange Wege zu ersparen.

5. Zur Verbesserung des Standortmarketings sind Servicepakete für Melde- und Passangelegenheiten für bestimmte Zielgruppen (so genannte Neubürger-Scouts) vorzuhalten. Die Neubürger-Servicepakete dienen dabei als „Unterstützungsmaßnahme“ für Firmenansiedlungen bzw. als „Bürgerbindungsinstrument“ für Einzelneubürger bestimmter Zielgruppen (z. B. Studenten) und könnten damit eine dritte Säule des Standortmarketings künftig darstellen (umfassende Infos auch über Lebens- und Wohnsituation, Umzugshilfen, Kultur- und Freizeitangebote).
6. Bis zur endgültigen Umsetzung des noch vorzulegenden Konzeptes ist sicherzustellen, dass sich Öffnungs- und Wartezeiten der Meldehallen weiterhin kundenfreundlich darstellen.
7. Das Online-Angebot ist weiter auszubauen. Die „Bürgerservice Online“ Komponenten (z. B. Virtuelles Rathaus, Wartezeiten, Terminvereinbarungen, Formularserver) sind forciert anzugehen.
8. Maßnahmen zur Verbesserung bzw. Beschleunigung des Kommunikationsprozesses „Bürger/innen zur Verwaltung“ (Weiterentwicklung des Internet-Auftrittes, EC-Cash usw.) sind ebenfalls mit Priorität umzusetzen.
9. Die Funktionen Bezirksjugendpfleger und Seniorenberatung sind in jedem Stadtbezirk vorzuhalten, als Mindestumfang sind den Bürger/innen bedarfsorientierte Sprechstunden bzw. Hausbesuche in Abstimmung mit den Bürgerämtern anzubieten.
10. Für den Ordnungsbereich ist für jedes Bürgeramt ein Ansprechpartner des Ordnungsamtes zu benennen, der für alle ordnungsrechtlichen Belange als direktes Verbindungsglied fungiert. In Abstimmung mit dem Bürgeramt sind durch das Ordnungsamt ebenfalls bedarfsorientierte Sprechstunden in den Bürgerämtern anzubieten.
11. Dem Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen ist durch ein aussagekräftiges Berichtswesen in regelmäßigen Abständen über die verschiedenen Umsetzungsschritte des Konzeptes (einschl. Kosten-Nutzen-Betrachtung) zu berichten.

Abstimmungsergebnis:

Mehrheitlich mit den Stimmen der CDU-Fraktion, der SPD-Fraktion, der FDP-Fraktion, der Fraktion pro Köln, der PDS-Gruppe sowie den Stimmen von Ratsmitglied Herr Breninek (parteilos) und des Oberbürgermeisters – gegen die Stimmen der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen und des Kölner

Bürger Bündnisses – bei Stimmenthaltung von Ratsmitglied Herr Ludwig (GgS) zugestimmt.

Anlage 2 Darstellung der erweiterten Aufgaben in den Servicezentren

Servicezentren	
<i>Aufgabe</i>	<i>Tätigkeiten</i>
Gewerbean-, ab- und -ummeldungen sowie -auskünfte	Erfassung von Gewerbeanmeldungen, Erfassung von Gewerbeabmeldungen und Gewerbeummeldungen; Erteilung von Gewerbeauskünften gegenüber auskunftsberechtigten Dritten
Meldeauskünfte	Erteilung von Meldeauskünften an Privatpersonen
Standesamtsaufgaben	Entgegennahme von Urkundenbestellungen sowie Weiterleitung an das Standesamt; Ausgabe von Urkunden, die vom Standesamt ausgestellt wurden
	Erteilung von Auskünften im Zusammenhang mit Ahnenforschungen von / an Privatpersonen
Straßenverkehrsangelegenheiten	Ausstellung von Behindertenparkausweisen; Erteilung von Ausnahmegenehmigungen für bestimmte schwer gehbehinderte Personen
Kfz-Zulassung	Anmeldung von Fahrzeugen (Standardfälle) für Privatpersonen; Abmeldung von Fahrzeugen für Privatpersonen; Ummeldung von Fahrzeugen für Privatpersonen

Sicherheit, Ordnung, Sauberkeit	Ansprechfunktion: Auskünfte und ggf. Weiterleitung an zuständige Stelle/n

Servicezentren	
Aufgabe	Tätigkeiten
Gewerbe	Bearbeitung von Reisegewerbeangelegenheiten / Reisegewerbekarten; Antragsannahme und Erteilung von - bezirklichen / einfachen - Sondernutzungen (z. B. bei Veranstaltungen auf "festen" Festplätzen oder wenn keine Beeinträchtigung des fließenden Verkehrs vorliegt; qualifiziertere Abgrenzungskriterien werden sukzessiv erarbeitet)
	Im Bereich der Gaststättenangelegenheiten sind noch eine Reihe von komplexen rechtlichen Fragen zu prüfen, so dass hier eine bezirkliche Wahrnehmung erst in einem 2. Schritt geklärt wird.
Wohnungswesen	Beratung und Antragsannahmen zu Wohngeldangelegenheiten (Weiterleitung an zentrale Wohngeldsachbearbeitung) sowie Beratung zu Wohnberechtigungsscheinen
Bau-/ Planungswesen	Information und Beratung zu besonderen Planungsobjekten
Ordnungsdienst	melderechtliche Personenermittlungen vornehmen (Wohnungen aufsuchen)
	Entsiegelung von Fahrzeugen ohne Versicherungsschutz und Einzug des Fahrzeugscheins
	Einhaltung der Kölner Straßenordnung sowie des Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetzes überwachen (z.B.

	gegen "Wildpinkler" vorgehen)
	Einhaltung der Grünflächenordnung für städt. Grünanlagen überwachen (Stichworte: Hunde, Grillen, Müll)
	Einhaltung der Landeshundegesetzes
	Beseitigung von "Alt-/Schrott- Autos" veranlassen

Anlage 3 Darstellung der Aufgaben der Fachämter in den Bezirksrathäusern

Angebote der Fachämter in den Bezirksrathäusern	
<i>Fachamt</i>	<i>Aufgaben / Tätigkeiten</i>
Amt 32	Ausländerrechtsangelegenheiten (wie bisher)
Amt 50	Zentralisierung der Leistungsgewährung nach SGB XII in Servicestellen (7 Frontoffices + 2 Backoffices) von 50: Ausgabe, Entgegennahme, Prüfung auf Vollständigkeit und Weiterleitung von Anträgen auf Leistungen nach dem SGB XII und Unterhaltsvorschuss; Beratung, Beschwerdemanagement und Entgegennahme von Unterlagen für die laufende Bearbeitung; ggf. Barzahlung aus vorbereiteten Auszahlungsanordnungen der Standorte
	Beratung und Information über Leistungen für Behinderte
	Seniorenberatung
Amt 51	Bezirksjugendamt
	Bezirksjugendpflegerin / Bezirksjugendpfleger
	Fachberatung zu Kindertagesstätten

Anlage 4 Zusammenstellung der zusätzlichen haushaltswirksamen Ausgaben für den Bürgerservice für 2008 und 2009

Kostenart	2008	2009
laufende Kosten hier:	Servicezentren	Servicezentren
Personalkosten	600.350 €	1.234.300 €
	(33 zusätzliche Stellen Kuz/Servicezentren, 13 A 6, 13 A 7, 7 A 8, halbe Jahreskosten)	(33 zusätzliche Stellen Kuz/Servicezentren, 13 A 6, 13 A 7, 7 A 8)
	EA	EA
	23.870 € (A 12, halbe Jahreskosten)	355.320 € (A 12, 3 A 11, A 10, 4 A 9)
	39.260 € (3 A 11, A 9, Kosten vom 01.10-31.12.)	
	Welcome Center	Welcome Center
	23.870 € (A 12, halbe Jahreskosten)	290.475 € (A 12, A 10, 6 A 8)
	33.605 € (A 10, 3 A 8, Kosten vom 01.10-31.12.)	
	Jugendamt	Jugendamt
	74.705 € (2 A 13 Bezirksjugendamtsleiter/innen, halbe Jahreskosten)	153.590 € (2 A 13 Bezirksjugendamtsleiter/innen)
gesamt	795.660 €	2.033.685 €

Kostenart	2008	2009
laufende Kosten	114.000 €	228.000 €
hier: Sachkosten	Mietkosten (halbe Jahreskosten)	Mietkosten
	510.000 €	510.000 €
	Optimierung Bürgerservice (inkl. Mobile Bürgerdienste und Einheitssachbearbeitung)	Optimierung Bürgerservice (inkl. Mobile Bürgerdienste und Einheitssachbearbeitung)
		450.000 €
		Entwicklung DV+Web- Anwendung
gesamt	624.000 €	1.188.000 €
einmalige Kosten	132.500 €	75.500 €
hier: Sachkosten	Umzüge	Umzüge
	67.500 €	
	Möblierung BR Ehrenfeld	
	68.300 €	
	Schließfachschränke, Geldkoffer	
	10.000 €	40.000 €
	Öffentlichkeitsarbeit	Öffentlichkeitsarbeit
	20.000 €	30.000 €
	Qualifizierung	Qualifizierung
	20.000 €	100.000 €
	Umbau Infotheken	Umbau Infotheken
gesamt	318.300 €	245.500 €
Haushaltswirksame zusätzliche Ausgaben insgesamt		
Personalkosten	795.660 €	2.033.685 €
Laufende Sachkosten	624.000 €	1.188.000 €
Einmalige Sachkosten	318.300 €	245.500 €
Summe	1.737.960 €	3.467.185 €
Davon gedeckt	510.000 €	510.000 €
Zusätzliche Ausgaben	1.227.960 €	2.957.185 €