

Unterlage zur Sitzung im öffentlichen Teil

Gremium	am	TOP
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen	15.09.2008	

Anlass:

- Mitteilung der Verwaltung
- Beantwortung von Anfragen aus früheren Sitzungen
- Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung
- Stellungnahme zu einem Antrag nach § 3 der Geschäftsordnung

Optimierte Dienstleistung - im Bezirk und im modernen Europa hier: Anfrage der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 18.08.08, AN/1625/2008

Zu der Anfrage der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen im Rat der Stadt Köln vom 18.08.2008 nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:

Zu 1. a)

Kapitel 4 des Konzeptes „Optimierte Dienstleistung – im Bezirk und im modernen Europa“ (Seite 12-27) beschreibt die zukünftigen Veränderungen in den Bürgerämtern und den Bezirksrathäusern. Oberstes Ziel ist ein einheitliches Angebot der Verwaltung für die Bürgerinnen und Bürger in jedem Stadtbezirk. Das bedeutet:

Die bisherigen Meldehallen und zukünftigen Servicezentren werden nicht mehr zentral vom Bürgeramt Innenstadt, sondern vor Ort von der jeweiligen Bürgeramtsleitung betreut. Über alle Fragen des inneren Dienstbetriebes einschließlich der Einsatzplanung für das Personal und persönliche Anliegen der Mitarbeiter/innen entscheidet die Bürgeramtsleitung (Dienstaufsicht). Eine dezidierte Aufstellung der Aufgaben der Bürgeramtsleitungen für die in den Servicezentren tätigen Mitarbeiter/innen ist der Ziffer 4.2 des Konzeptes (Seite 16, 2. Aufzählungspunkt) zu entnehmen.

Das Bürgeramt Innenstadt ist weiterhin für die Einheitlichkeit des Angebotes im Bürgerservice und dessen Weiterentwicklung verantwortlich. Das Bürgeramt Innenstadt steuert den Bürgerservice über strategische Zieldefinitionen und konkrete Zielvereinbarungen mit den Bürgerämtern (siehe hierzu dezidiert Ziffer 6.1-6.3 des Konzeptes, Seiten 31-33)

Die Fachaufsicht für die in den Servicezentren bisher wahrgenommenen und die neuen Aufgaben bleibt bei den jeweils zuständigen Fachämtern, also z.B. für das Einwohnermeldewesen beim Amt für öffentliche Ordnung. Die Fachämter nehmen ihre Fachaufsicht wie bisher über Richtlinien und Vorgaben im Einzelfall wahr.

Bei allen anderen Fachaufgaben, die im Bezirksrathaus wahrgenommen werden, aber nicht organisatorisch im Servicezentrum angesiedelt sind, verbleibt es zunächst bei der Dienst- und Fachaufsicht des jeweiligen Fachamtes. Zur Stärkung der dezentralen Verantwortung ist aber geplant, im Rahmen von Zielvereinbarungen mit den Fachdezernaten auch den Umfang der Dienst- und Fachaufsicht für die in den Bezirksrathäusern wahrgenommenen Fachaufgaben festzulegen (Seite 17 des Konzeptes, vorletzter Absatz).

Zu 1. b)

Die Zuständigkeiten für das Personal werden durch die beabsichtigten Veränderungen im Bürgerservice immer dann tangiert, wenn die Dienstaufsicht verlagert wird. Das gilt nach dem vorgelegten Konzept kurzfristig nur für die Servicezentren und den bezirklichen Ordnungsdienst, die aus der Dienstaufsicht der bisherigen Fachämter herausgelöst und zukünftig (für den Ordnungsdienst bereits seit 01.04.2008 realisiert) bei der Bürgeramtsleitung angesiedelt werden. Hier ändert sich die Zuständigkeit für das Personal entsprechend Ziffer 4.2 des Konzeptes (Seite 16, 2. Aufzählungspunkt). Die Zuständigkeiten der Querschnittsämter für grundlegende Personalangelegenheiten werden nicht verändert.

Eine weitere Verlagerung der Personalzuständigkeiten zugunsten der Bürgerämter kann bei Abschluss von Zielvereinbarungen mit den Fachdezernaten erfolgen, da in diesem Rahmen auch der Umfang der Dienstaufsicht der Bürgeramtsleitungen für die in den Bezirksrathäusern wahrgenommenen Fachaufgaben festgelegt wird.

Zu 1. c)

Das zukünftige Verfahren bei Beschwerden und Anregungen ist auf Seite 17 des Konzeptes, 1. Aufzählungspunkt beschrieben. Die Bürgeramtsleitungen nehmen für alle im Bezirksrathaus angebotenen Dienstleistungen Anregungen, Kritik und Beschwerden entgegen, leiten sie an die zuständigen Fachämter weiter und halten die fristgerechte Beantwortung nach. Bürgerinnen und Bürger können sich hinsichtlich des Verfahrensstands an die Bürgeramtsleitungen wenden. Die fachliche Prüf- und Entscheidungskompetenz verbleibt bei den Fachämtern. Wenn es sich um einen Fall handelt, der im Ausschuss für Anregungen und Beschwerden behandelt wird, leiten die Bürgeramtsleitungen den Vorgang an die Geschäftsstelle des Ausschusses weiter.

Zu 1. d)

Die Verwaltung wird im Rahmen der Weiterentwicklung des Bürgerservice prüfen, ob und inwieweit die Strukturen bei Aufgaben und Dienstleistungen, die nicht im Konzept erwähnt sind, ebenfalls verändert werden müssen.

Zu 2.

Auf Seite 23 des Konzeptes ist unter Ziffer 4.4.1.3 die Qualifizierung der Beschäftigten in den Servicezentren und den Infotheken beschrieben. Die Verwaltung strebt an, zunächst die 33 zusätzlichen Mitarbeiter/innen zu gewinnen, in das bestehende Aufgabenspektrum der Servicezentren einzuarbeiten und erst anschließend alle Beschäftigten für die neu zu übernehmenden Aufgaben zu qualifizieren. Es ist deshalb davon auszugehen, dass die Qualifizierung Ende 2008 beginnt und im Wesentlichen Anfang 2009 durchgeführt wird.

Zu 3.

Grundsätzlich verfolgt die Verwaltung im Bürgerservice die Strategie von 4 gleichberechtigten Zugangswegen für die Bürgerinnen und Bürger: persönliche Vorsprache vor Ort, schriftlich, Nutzung des Telefons (Call-Center), Nutzung von Online-Services (www.stadt-koeln.de). Die Verwaltung betreibt daher sowohl den Ausbau des Online-Angebotes wie auch – etwa im Zusammenhang mit dem Projekt „Einheitliche Behördenrufnummer 115“ - die Ausweitung der telefonisch über das Call-Center erreichbaren Dienste. Gleichzeitig sollen die dezentralen Angebote in allen neun Bürgerämtern ausgebaut werden. Ziel ist die Optimierung der städtischen Dienstleistungsangebote für alle 4 Zugangswege in die Verwaltung. Es kann letztendlich nur den Bürgerinnen und Bürgern überlassen bleiben, welche Angebote sie in ihrer jeweiligen individuellen Situation in welchem Umfang nutzen. Alle Services werden so entwickelt, dass sie in allen Dienstleistungsbereichen nutzbar sind. So basiert das städtische Wissensmanagement auf dem Internet-Auftritt, die Call-Center-Agents nutzen bei Bedarf die städtischen Online-Dienste sozusagen im telefonischen Kundenauftrag und in den Bürgerämtern wird auf der Basis des Wissensmanagements Auskunft erteilt. Umgekehrt fließen Anregungen und Kritik von Bürgerinnen und Bürger in die städtischen Dienstleistungen ein. Die Grundarchitektur soll für alle 4 Zugangswege und den Einheitlichen Ansprechpartner (EAP) nach der EU-Dienstleistungsrichtlinie strukturell einheitlich angelegt werden. Damit sollen dann auch Synergieeffekte gesichert werden.

Zu 4.

Der Publikumsverkehr in den Meldehallen wird seit mehr als 2 Jahren systematisch erhoben und ausgewertet. Diese Auswertungen bilden die Basis für die Personaleinsatzplanung in den Meldehallen. Dem Vorschlag zur Veränderung der Öffnungszeiten liegt eine Kundenfrequenzanalyse über 20 Monate zugrunde, die folgende Aussagen zulässt:

- Fast ein Viertel aller Kunden nutzt die lange Öffnungszeit am Dienstag.
- Überproportional ist auch der Kundenverkehr am späten Nachmittag zwischen 16-18 Uhr.
- Während der Mittagszeit bis in den frühen Nachmittag hinein ist das Kundeninteresse gering.

Die Verwaltung hat aus dieser Analyse den Schluss gezogen, dass die Erweiterung der Öffnungszeiten in den Nachmittags- und frühen Abendstunden im Interesse der Bürgerinnen und Bürger liegt und schlägt deshalb vor, die Servicezentren zukünftig an zwei Tagen bis 19 Uhr offen zu halten und die Mittagszeit an allen Tagen über die geöffneten Infotheken abzudecken. Dies entspricht stärker den sich verändernden Lebensgewohnheiten der Menschen und dem bereits eingeführten Angebot des Einzelhandels. Es bleibt abzuwarten, ob und wie die Bürgerinnen und Bürger diese veränderten Öffnungszeiten annehmen. Die Verwaltung wird die Entwicklung des Publikumsverkehrs genau beobachten und bei den Öffnungszeiten ggf. nachjustieren, um einen kundengerechten und effizienten Bürgerservice anzubieten.

Zu 5. erste Frage

Die organisatorischen Konsequenzen aus dem Konzept „Optimierte Dienstleistung – im Bezirk und im modernen Europa“ werden in einer Organisationsverfügung beschrieben, die mit Blick auf den noch laufenden politischen Entscheidungsprozess unmittelbar nach der Beschlussfassung des Rates erstellt wird. Die Organigramme aller betroffenen Ämter und die Arbeitsplatzbeschreibungen aller betroffenen Mitarbeiter/innen werden ebenfalls zu diesem Zeitpunkt den vom Rat beschlossenen Veränderungen angepasst.

Zu 5. zweite Frage:

Dem zusätzlichen Stellenbedarf von 33 Stellen für die Servicezentren liegen folgende Faktoren zugrunde:

- Erweiterung der Öffnungszeiten und Bedienung der Bürger/innen an den Infotheken
- Erweiterung des Aufgabenspektrums in den Servicezentren
- Abwicklung der Bezahlvorgänge während der gesamten Öffnungszeiten und durch die Sachbearbeiter/innen

Die Verwaltung ist der Auffassung, dass optimierte Dienstleistungen im Bürgerservice nach der haushaltsbedingten Zentralisierung mit klaren Sparvorgaben (2003) jetzt nicht kostenneutral möglich sind. Die 33 zusätzlichen Stellen in den Servicezentren sind erforderlich, um einen einheitlichen Mindeststandard bei den Dienstleistungen und einen kundenorientierten Service bei den Öffnungszeiten in allen Stadtbezirken zu gewährleisten.

Die Besetzung der 33 zusätzlichen Stellen erfolgt nur über externe Einstellungen, wenn interne Umschichtungen im mittleren Verwaltungsdienst nicht möglich sind.

Zu 5. dritte Frage

Im oben (zu 3.) beschriebenen Sinne dient der Ausbau des Online- und Call-Center-Angebotes nicht der Personaleinsparung in den Bürgerämtern. Optimierte Angebote und Abläufe in den Bürgerämtern sollen in erster Linie dazu dienen, die Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger zu beschleunigen und zu verbessern. Gleichwohl wird auch der Bereich Bürgerservice ständig daraufhin überprüft, ob die Dienste kostengünstig und preisbewusst entwickelt und angeboten werden. Dabei werden auch die unter 3. angesprochenen Synergieeffekte zu berücksichtigen sein.