



Der Oberbürgermeister

Dezernat, Dienststelle
I/10/10/3

I/10/10/3

Vorlage-Nr.:

3705/2008

Unterlage zur Sitzung im öffentlichen Teil

Gremium	am	TOP
Bezirksvertretung 2 (Rodenkirchen)	25.08.2008	

Anlass:

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

Optimierte Dienstleistung-im Bezirk und im modernen Europa hier: Änderungsantrag der CDU-Fraktion vom 19.08.08

Zu dem Änderungsantrag der CDU-Fraktion in der Bezirksvertretung Rodenkirchen nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:

Zu 1.

Die Formulierung auf Seite 16, Ziffer 4.2, erster Aufzählungspunkt bedeutet, dass die bisherigen Meldehallen und zukünftigen Servicezentren nicht mehr zentral vom Bürgeramt Innenstadt, sondern vor Ort von der jeweiligen Bürgeramtsleitung betreut werden. Über alle Fragen des inneren Dienstbetriebes einschließlich der Einsatzplanung für das Personal und persönliche Anliegen der Mitarbeiter/innen entscheidet die Bürgeramtsleitung (Dienstaufsicht).

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).

Diese Unterscheidung erfolgt aus Rücksicht auf die gerade in den Servicezentren anstehenden erheblichen Veränderungen im Aufgabenspektrum und der Arbeitsweise. Die Verwaltung ist der Auffassung, dass die Übertragung der Fachaufsicht für die in den Servicezentren wahrgenommenen Aufgaben erst dann diskutiert werden sollte, wenn die in Ziffer 4.1 beschriebenen Maßnahmen erfolgreich umgesetzt sind.

Zu 2.

Das zukünftige Verfahren bei Beschwerden und Anregungen zielt nicht auf die Prüf- und Entscheidungskompetenz, sondern auf die Beratung und Betreuung der Bürgerinnen und Bürger ab. Die Bürgeramtsleitungen arbeiten hier nach dem Prinzip des „einheitlichen Ansprechpartners“, indem sie für alle im Bezirksrathaus angebotenen Dienstleistungen Anregungen, Kritik und Beschwerden entgegennehmen, sie an die zuständigen Fachämter weiterleiten und die fristgerechte Beantwortung nachhalten. Bürgerinnen und Bürger können sich hinsichtlich des Verfahrensstands an die Bürgeramtsleitungen wenden.

Die fachliche Prüf- und Entscheidungskompetenz ist davon losgelöst und verbleibt solange bei den Fachämtern, bis Zielvereinbarungen zur Übertragung der Fachaufsicht für die in den Bezirksrathäusern wahrgenommenen Fachaufgaben abgeschlossen sind.

Zu 3.

Die Bezirksjugendämter Innenstadt/Kalk und Lindenthal/Ehrenfeld sind mit jeweils mehr als 80 Beschäftigten ungefähr doppelt so groß wie die anderen Bezirksjugendämter. Aus Sicht der Verwaltung ist bei Entflechtung dieser Struktur für die beiden Stadtbezirke ohne Bezirksjugendamt je eine neue Leitungsstelle erforderlich, um die anfallenden Führungsaufgaben effektiv wahrnehmen zu können.

Die Verwaltung wird diese Stellen – wenn möglich – durch verwaltungsinterne Umschichtungen besetzen. Da es sich hier um Fachpersonal handelt, kann die Verwaltung externe Einstellungen nicht von Vorneherein ausschließen.

Zu 4. und 5.

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 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 vorgeschlagene Reduzierung der Öffnungszeiten der Infotheken ist aus Sicht der Verwaltung keine Verbesserung des Bürgerservice gegenüber dem Status Quo.

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

Zu 6.

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. Hinsichtlich des Beginns der Öffnungszeiten lässt sich eine Tendenz der Bürgerinnen und Bürger erkennen, ihren Besuch im Servicezentrum vor der Arbeit zu erledigen. Die Verwaltung hat aus dieser Analyse den Schluss gezogen, dass die Erweiterung der Öffnungszeiten in den Nachmittags- und frühen Abendstunden, aber eben auch in den frühen Morgenstunden

den im Interesse der Bürgerinnen und Bürger liegt.

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 7.

Bei der Weiterentwicklung des Bürgerservice wird die Verwaltung alle kundenorientierten Ansätze verfolgen und die Realisierung eines „Behördenservicetages“ prüfen.

Im Ergebnis bittet die Verwaltung die Bezirksvertretung Rodenkirchen, das Konzept „Optimierte Dienstleistung – im Bezirk und im modernen Europa“ unverändert zu beschließen.