



## Unterlage zur Sitzung im öffentlichen Teil

Gremium	am	TOP
Bezirksvertretung 6 (Chorweiler)	21.07.2011	

### **Stellungnahme zu TOP 11.2.3: Wartezeiten in der Meldehalle; mündliche Anfrage des Bezirksvertreters Herr Zöllner**

In der Sitzung der Bezirksvertretung Chorweiler vom 12.05.2011 wurden die Wartezeiten des Servicezentrums Chorweiler thematisiert. Der Bezirksvertreter Herr Zöllner (CDU-Fraktion) bittet in diesem Zusammenhang um eine Stellungnahme der Verwaltung.

Aus organisatorischer Sicht wird wie folgt Stellung genommen:

*„Werden die Aussagen zu den Wartezeiten von der Verwaltung bestätigt?“*

Die Aussagen betroffener Bürger, dass in den späten Nachmittagstunden der langen Öffnungstage, Wartezeiten von bis zu drei Stunden in Kauf genommen werden mussten, können pauschal nicht bestätigt werden.

Ein temporärer Anstieg der Wartezeiten lässt sich erfahrungsgemäß in Einzelfällen aufgrund der Ferien- und Urlaubszeit nicht vermeiden. Ein Vergleich der Wartezeiten des Servicezentrums Chorweiler über einen längeren Zeitraum und mit den übrigen Servicezentren zeigt, dass sich diese durchschnittlich in einem moderaten Zeitfenster bewegen.

*„Haben die im Stellenplan 2009 zugesetzten Stellen für mehr Bürgerservice die angestrebte Wirkung erzielt?“*

Das Konzept „Optimierte Dienstleistung – im Bezirk und im modernen Europa“ sah zum einen erhebliche Veränderungen im Bürgerservice vor, für deren Umsetzung Stellen hinzugesetzt wurden. Zum anderen sollte durch das Konzept der Bürgerservice kontinuierlich weiterentwickelt werden. Ferner sind durch politische Entscheidungen bereits Veränderungen vorgesehen, die Teile des Konzeptes (z. B. längere Öffnungszeiten) zurücknehmen und mit einer Anpassung der Stellenausstattung verbunden sind. Bei den Veränderungen im Bürgerservice handelt es sich somit um einen fortlaufenden Prozess, der zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht abgeschlossen ist, und derzeit eine abschließende Einschätzung über die angestrebte Wirkung noch nicht ermöglicht.

*„Wird die wesentlich aufwändigere Beantragung und Ausgabe des neuen Personalausweises bei der aktuellen Stellenbedarfsplanung berücksichtigt? Sind Personalausweisungen aufgrund des neuen Personalausweises erforderlich und wann werden diese realisiert?“*

Mit der Einführung des neuen Personalausweises zum 01.11.2010 ergaben sich Änderungen in den Arbeitsabläufen. Zur Frage, in wie weit diese Änderungen den Stellenbedarf im Kundenzentrum Innenstadt und den Servicezentren tangieren, kann zum jetzigen Zeitpunkt noch keine abschließende Aussage getroffen werden.

Um die neue Verfahrensweise für den neuen Personalausweis und deren Auswirkungen bewerten zu können, ist durch das Personal- und Organisationsamt eine Betrachtung der Arbeitsabläufe und die Erhebung der Bearbeitungszeiten für den Zeitraum 25.07.2011 – 05.08.2011 vorgesehen. Aufgrund der neu erhobenen Daten wird anschließend der künftige Stellenbedarf ermittelt.

*„Können zur personellen Verstärkung der Meldehallen Mitarbeiter, deren Stellen aufgrund der Einsparmaßnahmen der Stadt Köln an anderer Stelle nicht mehr erforderlich sind, zur kurzfristigen Verstärkung der Meldehallen eingesetzt werden?“*

Eine Verstärkung des Kundenzentrums Innenstadt und der Servicezentren durch Mitarbeiter/innen, deren Stellen aufgrund der Einsparmaßnahmen der Stadt Köln an anderer Stelle nicht mehr erforderlich sind, setzt aus organisatorischer Sicht einen anerkannten Stellenbedarf im Kundenzentrum und in den Servicezentren voraus. Da zur Bedarfsfrage vor Abschluss der Erhebung der Bearbeitungszeiten für den neuen Personalausweis keine Aussage getroffen werden kann, ist eine kurzfristige personelle Verstärkung derzeit nicht Gegenstand von Überlegungen.