



- Fachdienstleiter -

24516 Stadt Neumünster Postfach 2640 32.0

Frau
Stadtpräsidentin Schättiger

hier

E-Mail Fachdienst-32@neumuenster.de
Telefon 04321 942 23 72 Fax 04321 942 25 21

Aktenzeichen: 32

Sachbearbeiter/in Herr Wachholz
E-Mail Udo.Wachholz@neumuenster.de
Telefon 04321 942 23 72 Fax: 04321 942 25 21
Zimmer 1.02 Altes Rathaus I. Etage

Öffnungszeiten

Nach telefonischer Vereinbarung

Neumünster, den 17.06.2022

Große Anfrage des Ratsherren Jürgen Joost – LKR – bezüglich des Zuganges zum Bürgerbüro vom 03.05.2022

Sehr geehrte Frau Stadtpräsidentin,

die o.a. große Anfrage des Ratsherren Joost beantworten wir wie folgt:

1. **Wann werden das Bürgerbüro sowie weitere städtische Dienststellen mit direktem Kontakt zum Bürger wieder – wie vor der Corona-Pandemie – ohne Voranmeldung aufzusuchen sein?**

Es ist grundsätzlich beabsichtigt, an der Terminvergabe festzuhalten. Die Terminvergabe ist ein gutes und zeitgemäßes Instrument zur Steuerung des Publikumsverkehrs. Es bietet den Bürgerinnen und Bürgern die Sicherheit, in einem kurzen Zeitrahmen und ohne lange Wartezeiten ihr Anliegen im Rathaus erledigen zu können.

Die Bürgerinnen und Bürger, die hier bereits die Erfahrung mit der Terminvergabe machen konnten, äußern sich grundsätzlich positiv über die Terminvergabe.

Kritisiert wird der Mangel an zur Verfügung stehenden Terminen in den publikumsstarken Bereichen. Hier wurde und wird mit entsprechenden Anpassungen für eine Optimierung entgegengewirkt:

- Optimierung einzelner Prozesse im Rahmen von Organisationsuntersuchungen
- erhöhter Personaleinsatz sowie dessen Priorisierung
- Angebot an Leistungen, die postalisch oder per Email erledigt werden können
- mittel- und langfristige Maßnahmen wie z.B. neue technische Ausstattung, Nutzung der Digitalisierung

In den publikumsintensiven Bereichen (Bürgerbüro, KFZ-Zulassung und Ausländerbehörde) wird das Aufsuchen ohne vorherige Anmeldung grundsätzlich nicht möglich sein, weil die eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Bearbeitung der Termine vollständig ausgelastet sind.

Im Bürgerbüro gibt es ergänzend einen Anteil an Tageterminen. Bürgerinnen und Bürger können ohne Voranmeldung diese Tageterminen wahrnehmen.

Zudem können Bürgerinnen und Bürger mit unaufschiebbaren Anliegen aber auch per Email und Telefon, der Dringlichkeit nach, entsprechende Termine erhalten. Für Seniorinnen und Senioren können Termine auch per Senioren-Hotline gebucht werden, wenn die Online-Terminvergabe keine Option ist.

In der Abteilung Straßenverkehr arbeiten die KFZ-Zulassungsstelle und die Führerscheinstelle seit Anfang 2020 ausschließlich mit Terminvereinbarung. Eine Ausnahme bildet der sog. Händlerschalter in der KFZ-Zulassung. Hier haben Händler und Zulassungsdienste in einem vorgegeben Zeitfenster die Möglichkeit, ihre Unterlagen abzugeben und nahezu ausschließlich taggleich wieder abzuholen.

Die Bürgerinnen und Bürger erhalten dort zeitnah (in der Regel rund 1 Woche Vorlauf; teilweise tagesaktuell) einen Termin. Bei einer Online-Terminvereinbarung wird darüber hinaus vorab eine E-Mail versandt, in der nochmals alle mitzubringenden Unterlagen benannt werden. Ein erneuter Besuch wegen fehlender Unterlagen kann somit vermieden werden und die Bearbeitung des Anliegens wird beschleunigt. Dies gilt auch in den anderen Abteilungen, in denen Online-Termine gebucht werden können. Wir sehen hier in besonderer Weise die wesentlichen Vorteile einer Onlineterminierung

Die Abteilung Ausländerangelegenheiten steht aktuell vor großen Herausforderungen, um die erheblichen Aufgabensteigerungen im Zusammenhang mit dem Zustrom der ukrainischen Flüchtlinge und den Folgen der Flüchtlingskrise 2015 zu bewältigen. Dies gilt ebenso für die Staatsangehörigkeitsbehörde, da es insbesondere im Nachgang zur Flüchtlingskrise 2015 zu einer Ausweitung von Einbürgerungsanliegen kommt. Für die Neuausrichtung der Tätigkeiten und Erfüllung der originären Aufgaben ist es auch hier zwingend erforderlich, strukturiert mit geplanten Terminen zu arbeiten.

In anderen Bereichen (z.B. Ordnungsamt, Standesamt oder Gewerbeamt) wird durch die Abschaffung der Zugangskontrollen des Sicherheitsdienstes wieder eine persönliche Vorsprache ohne Terminvereinbarung möglich sein. Es wird jedoch den Bürgerinnen und Bürgern ausdrücklich empfohlen, vorab einen Termin zu vereinbaren, weil nur so sichergestellt werden kann, dass die Sachbearbeiterin und der Sachbearbeiter zum entsprechenden Zeitpunkt für den vorsprechenden Bürger auch Zeit hat und nicht aufgrund vereinbarter Termine, dienstlicher Besprechungen oder Ähnlichem bereits vollständig ausgelastet ist.

In den zuletzt genannten Bereichen sind Termine laufend auch kurzfristig zu erhalten.

2. **Wie lange soll der Zutritt noch über eine externe Sicherheitsfirma geregelt werden?**

Der Einsatz des externen Sicherheitsdienstes wird im Augenblick evaluiert.

Der Sicherheitsdienst wurde mit der Wahrnehmung der Zugangskontrolle für die Zentralen Verwaltungsgebäude der Stadt Neumünster bis zum 31.03.2023 beauftragt.

Aufgabe des Auftragnehmers war es, sicherzustellen, dass ausschließlich befugte Personen Zutritt zu den Verwaltungsgebäuden erhalten. Die Handlungsanweisung erfolgt durch den Fachdienst Gebäudemanagement und die entsprechenden Fachdienste vor Ort. Sie wird der aktuellen Situation angepasst.

Neben der Zugangsregelung hat der Sicherheitsdienst außerdem die Aufgabe, bei Gefahrensituationen sofort und angemessen zum körperlichen Schutz der Mitarbeitenden unter Einhaltung der rechtlichen Vorschriften einzugreifen.

Die Aufgabe der Zugangskontrolle fällt nun zum 04. Juli 2022 weg, so dass die Mitarbeitenden des Sicherheitsdienstes lediglich noch die angestammte Rolle in Gefahrensituationen wahrnehmen.

Durch die inzwischen erworbenen örtlichen Kenntnisse über die Verwaltung beantworten diese Mitarbeitenden den Bürgerinnen und Bürgern natürlich weiterhin an sie gestellte, einfache Fragen.

Momentan findet eine Aktualisierung der Gefährdungsbeurteilung – erstmals 2017 durchgeführt - vor allem im Bürgerbüro und in der Information durch den Fachdienst 32 mit Unterstützung der städtischen Fachkraft für Arbeitssicherheit und dem Personalrat, ggf. wird noch die für die Stadt zuständige Unfallkasse Nord eingebunden. Die Beurteilung wird sich insbesondere auf alle Sicherheitsaspekte zum Schutz der Bürgerinnen und Bürger sowie der Mitarbeitenden durch einen Sicherheitsdienst beziehen, der auf Grund der seinerzeitigen Beurteilung der Gefährdungslage bereits 2017 eingeführt worden ist. Nach vorläufiger Bewertung gehen wir davon aus, dass sich an der grundsätzlichen Notwendigkeit zum Vorhandensein eines Sicherheitsdienstes nichts ändert, wie es auch in zahlreichen anderen öffentlichen Verwaltungen mit intensivem Besucherverkehr der Fall ist.

3. **Wie haben sich die Vorgangszahlen – z.B. beantragte Personalausweise, Reisepässe etc. im Pandemiezeitraum – seit der Einführung der Zugangsbeschränkungen gegenüber der Zeit vor Corona entwickelt?**

Während in den Jahren 2020 und 2021 die Vorgangszahlen insbesondere für Reisepässe und die meisten Leistungen mit Bezug auf Wohnortwechsel (An- und Ummeldungen, Verpflichtungserklärungen, Meldebescheinigungen) im Vergleich zu dem Jahr 2019 stark zurückgegangen sind, sind die Vorgänge im Jahre 2022 bis einschließlich Mai 2022 bereits wieder auf dem Niveau von 2019; im Falle von Reisepässen und Personalausweisen haben wir darüber hinaus bereits ein deutlich gestiegenes Antragsaufkommen.

Im Vergleich :

<u>(jeweils 01.01 bis 31.05)</u>	2019	2021	2022
<u>Reisepässe unter 24 Jahre</u>	320	147	471
<u>Reisepässe über 24 Jahre</u>	957	415	1.059
<u>Personalausweis unter 24</u>	730	447	1.131
<u>Personalausweis über 24</u>	3.093	2.561	3.036

Hier zeichnet sich die Entwicklung ab, dass Ausweise/Pässe aus den Jahren 2020 und 2021 nun in 2022 vermehrt aktualisiert werden.

<u>(jeweils 01.01 bis 31.05)</u>	2019	2021	2022
<u>Aushändigung Fundsachen</u>	57	53	71
<u>Jahresfischereimarken</u>	1.053	847	490
<u>Verpflichtungserklärungen</u>	192	27	108
<u>Abmeldungen Wohnsitz</u>	492	420	365
<u>Umzüge innerhalb von NMS</u>	2767	1942	1778
<u>Zuzug nach NMS</u>	2364	1727	3140

Im Vergleichszeitraum sind insgesamt 50.230 (**2019**), 43.704 (**2021**) und 55.550 (**2022**) Einzelvorgänge in über 70 verschiedenen Prozessen bearbeitet worden.

4. **Wie haben sich bei der Online-Terminvergabe die durchschnittlichen Wartezeiten vom Tag der Beantragung über die städtische Website bis zu einem freien Termin entwickelt?**

Da diese Daten zuvor nicht erhoben wurden, können fundierte Aussagen zu den Jahren 2020 oder 2021 im Bürgerbüro als Ganzes leider nicht getroffen werden.

Faktisch betrug die Wartezeit auf einen Termin über die Online- Buchung bis weit in das Jahr 2021 mindestens 3 Monate. Dies lässt sich aus der Tatsache schlussfolgern, dass freigeschaltete Termine für einen Zeitraum von 3 Monaten regelmäßig innerhalb von 24 Stunden ausgebucht waren. Darüber hinaus stornieren vielfach Bürgerinnen und Bürger nicht ihre Termine, wenn sie sie nicht mehr wahrnehmen wollen. Öfter buchen Bürgerinnen und Bürger gleich mehrere Termine (z. B. über verschiedene PC bzw. Emailadressen).

Ab Oktober 2021 sind Termine auch längerfristig mit einer Vorlaufzeit von bis zu 3 Monaten zu buchen gewesen. Im Mai 2022 waren Termine im Schnitt innerhalb von 17 Werktagen verfügbar. Auf Grund der bevorstehenden Ferien und des großen Andranges für Reisepässe und Ausweise (zu Reisezwecken innerhalb der EU) sind aktuell erst wieder online buchbare Termine zum Ende August 2022 verfügbar.

In den weiteren publikumsintensiven Bereichen mit Online-Terminvergabe sind Termine ohne besondere Dynamik innerhalb weniger Tage möglich.

5. **Welche Pläne bestehen seitens der Verwaltung, um einerseits im Rahmen der Corona-Pandemie eingeführten Kontaktbeschränkungen zwischen Bürgern und**

Verwaltung wieder zu beseitigen und andererseits digitale Angebote fortzusetzen, weiterzuentwickeln und bestehende Verfahren ggf. zu optimieren?

Die Zugangsbeschränkungen im Bürgerbüro, die alleine auf der Corona-Pandemie basierten, sind bereits aufgehoben, so dass jederzeit persönlicher Kontakt möglich ist.

Es wird jedoch weiterhin darum gebeten, möglichst die freistehenden Angebote wie die Telefonzentrale, Informationen im Internet, Presseveröffentlichungen, aber auch insbesondere die Online-Terminierung zu nutzen. Dieses ermöglicht den Mitarbeitenden gerade zu den Öffnungszeiten den Fokus auf die Aufgabenerledigung am Kunden zu legen, da sich ein Termin an den anderen anschließt.

Der Ausbau von digitalen Angeboten wird zügig vorangetrieben:

Im Bereich des Bürgerbüros ist vor wenigen Wochen ein Pilotprojekt in Zusammenarbeit mit dem Land Hamburg für die vollständige digitale Um- und Anmeldung gestartet. Ab Juli wird dieses System in Hamburg getestet, ab Oktober übernimmt unser Bürgerbüro diese Anwendung.

Weiterhin werden aktuell 6 Angebote des Bürgerbüros in Zusammenarbeit mit dem Projekt Digitalisierung und dem Fachdienst 20 für die Verwendung Online über die Internetseite der Stadt Neumünster vorbereitet, hier werden auch online Bezahlungsmöglichkeiten angeboten.

Durch die im Zulauf befindliche neue Hardware – Duplex-Drucker und Scanner sowie Unterschriftentablets und Bürgermonitore – werden mehrere Vorgänge, wie z.B. Verpflichtungserklärungen, Meldebescheinigungen und Ummeldungen, spürbar beschleunigt und für den Bevölkerung transparenter gemacht.

Mit einer schrittweisen Einführung der neuen EDV Software VOIS werden die einzelnen Abteilungen des Fachdienstes 32, beginnend in 2022 mit dem Bürgerbüro, auf einer einheitlichen Plattform angesiedelt.

Hierdurch werden Möglichkeiten für die Anbindung eines Kassenautomats für einfachere Barzahlungen, vereinfachtes Kassenwesen durch eine Schnittstelle zu der städtischen Haushaltssoftware H+H, aber auch für weitere noch vom Bund und Land zur Verfügung zu stellende Online-Angebote geschaffen.

Mit freundlichen Grüßen



Tobias Bergmann
Oberbürgermeister