

Mitteilungsvorlage

Sachstand Umsetzung der Maßnahmen aus der Organisationsuntersuchung über das Bürgeramt / die Ordnungsbehörde - Anfrage der Ratsgruppe der W.i.R.

Beratungsfolge

	Gremium	Sitzungstermin	Beratungsform
1	Ausschuss für Bürger, Umwelt, Klimaschutz und Ordnung	13.11.2018	Kenntnisnahme

Öffentlichkeit

Die Beratung erfolgt in öffentlicher Sitzung.

Federführung

3.32 Bürger, Sicherheit und Ordnung

Beteiligte Stellen

0.11 Personal und Organisation
1.00 Fachdezernat Finanzen und Kultur

Finanzielle Folgen und Auswirkungen

Voraussichtlicher Aufwand und voraussichtliche Auszahlungen im laufenden Jahr und in Folgejahren

keine

Die erforderlichen Haushaltsmittel sind im Ergebnis- und Finanzplan enthalten
entfällt

Produkt(e)

Klima-Check

Keine Klimarelevanz

Zeit- und Personalkostenaufwand

(Nur für die Beantwortung von Anfragen!)

Der Zeitaufwand beträgt ca. 1,5 Stunden. Es sind Personalkosten in Höhe von 113,19 Euro entstanden

Mitteilung der Verwaltung

Die nachfolgende Information wird zur Kenntnis genommen.

Die Ratsgruppe der W.i.R. hat in einer Anfrage um einen kurzen Sachstandsbericht zur Umsetzung der Maßnahmen aus der Organisationsuntersuchung über das Bürgeramt / die Ordnungsbehörde gebeten. Diese Anfrage wird wie folgt beantwortet:

Der Fachdienst Bürger, Sicherheit und Ordnung ist im Jahr 2016 im Auftrag der Gemeindeprüfungsanstalt durch die Firma Picture intensiv geprüft worden. Die Geschäftsprozesse wurden analysiert, dokumentiert und hinsichtlich der erforderlichen Personalkapazitäten bewertet. Gleichzeitig wurden die Strukturen und Prozesse des Fachdienstes sowie die Aufbau- und Ablauforganisation untersucht und es wurden neben den Aussagen zum Personalbedarf auch Hinweise und Empfehlungen zur Optimierung von Schnittstellen, Prozessen und Strukturen gegeben.

Ein Teil der Optimierungsempfehlungen war an Bedingungen und Voraussetzungen geknüpft, die nicht oder noch nicht erfüllt waren. Ein weiterer Teil der Empfehlungen war mit grundsätzlichen Zielen oder Strukturen der Stadt Remscheid unvereinbar.

Ein erheblicher Teil der Handlungsempfehlungen ist aber zwischenzeitlich umgesetzt oder befindet sich in einem noch nicht gänzlich abgeschlossenen Umsetzungsprozess.

Das wesentliche Element der Strukturverbesserung ist die im Juli 2017 vom Rat der Stadt beschlossene Veränderung der Personalausstattung des Fachdienstes.

Mit Wirkung vom 01.01.2018 ist der Fachdienst neu organisiert und in 4 Abteilungen aufgeteilt worden. Damit ist die Empfehlung zur Schaffung einer ausgeglichenen Organisationsstruktur durch Angleichung der Größe der Abteilungen umgesetzt worden.

Zur Verbesserung der teilweise problematischen Orientierung im Ämterhaus ist die Beschilderung im Hause überarbeitet und erneuert worden. Dabei handelt es sich zunächst um eine einmalige Veränderung, die ebenfalls empfohlene kontinuierliche Anpassung der Beschilderung ist noch nicht realisiert.

Die Empfehlung zur Anschaffung eines Selbstbedienungsterminals für Passbilder, Unterschriften und Fingerabdrücke ist aufgegriffen worden. Die Anbindung des Automaten an das städtische Netzwerk konnte bisher noch nicht realisiert werden, eine Erledigung – zumindest der Bildübertragung - ist aber bis Ende des Jahres zugesagt worden.

Die Lenkung der Kundenströme im Ämterhaus ist durch eine Erweiterung der Terminvergaben in der Führerscheinstelle und in der Passabholung verbessert worden.

Die Möglichkeiten zur Terminvereinbarung sind erweitert worden. Neben der Buchung im Internet sind nunmehr auch telefonische Buchungen über das Service-Center und persönliche Vereinbarungen an der Info-Theke im Ämterhaus möglich.

An der Info-Theke ist die empfohlene Erweiterung des Leistungsspektrums umgesetzt worden, so dass eine Vielzahl an Dienstleistungen ohne vorherige Terminvereinbarung unmittelbar erledigt werden kann.

Die Verbesserung der Raumsituation im Standesamt ist umgesetzt worden. Die Abläufe für die Kunden, insbesondere die teilweise langen Wartezeiten durch unregelmäßigen Kundenandrang während der Öffnungszeiten sollen durch ein Terminmanagement in Verbindung mit einer Aufrufanlage verbessert werden. Die Beauftragung ist erfolgt, die Realisierung wird noch in diesem Jahr erwartet.

Durch die Einführung des Meldeportals für Behörden ist der Aufwand mit Auskünften aus der Meldedatei erheblich reduziert worden. Die öffentlichen Stellen haben die Möglichkeit, ihre Anfragen online über das Portal zu stellen, wodurch die schriftlichen oder telefonischen Anfragen beim Bürgerservice entfallen können.

Der Vorschlag zur Verbesserung der dauerhaften Beschriftung der Umweltplaketten ist durch Anschaffung entsprechender technischer Ausrüstung umgesetzt worden.

Der Vorschlag zur Verbesserung der interkommunalen Kooperation und Kommunikation ist aufgegriffen worden, mit der Polizei ist eine Kooperationsvereinbarung abgeschlossen worden und mit den Ordnungsbehörden in der Region findet ein regelmäßiger Informationsaustausch statt.

Die vorgeschlagene verstärkte Nutzung von E-Payment-Komponenten wird in mehreren Bereichen forciert, die Anwendungen befinden sich noch der Testphase und sollen in nächster Zeit eingesetzt werden.

Die Möglichkeiten im Bereich E-Government werden zurzeit intensiv geprüft. Die Stadt Remscheid hat Fördermittel für die Teilnahme an einem Pilotprojekt Bürgerportal und Digitalisierung der Leistungen im Bürgerservice beantragt. Mit der Umsetzung soll im nächsten Jahr begonnen werden.

Die Situation im Bürgerservice war in diesem Jahr durch erhebliche personelle Engpässe und eine konstant hohe Kundenfrequenz geprägt. Das hat zu erheblichen Wartezeiten auf einen regulären Termin und zu weiteren Wartezeiten beim Aufruf der gebuchten Termine geführt. Um diese Situation künftig zu vermeiden, wird ein Konzept zur Optimierung der Abläufe im Bürgerservice entwickelt, dass in der nächsten Sitzung des BUKO vorgestellt werden soll.

In Vertretung

Reul-Nocke
Beigeordnete

Mast-Weisz
Oberbürgermeister

