



Bereich: Ordnungswesen
Az: 32-4
Datum: 31.08.2016

2016/190
öffentlich

Sitzungsvorlage

Beratungsfolge	Datum	TOP-Nr.
Betriebsausschuss 1 (Kultur, Ordnung, Ausländerwesen und Feuerwehr)	28.09.2016	
Haupt- und Finanzausschuss	04.10.2016	

Betreff

Bürgerbüro der Stadt Castrop-Rauxel: Ist-Situation und künftige Entwicklungen;
Anfrage der FDP-Fraktion vom 12.08.2016

Finanzielle Auswirkungen

- ☒ keine haushaltsmäßige Berührung
- ☐ Auswirkungen siehe Sachverhalt

Beschlussvorschlag

Der Betriebsausschuss 1 / Haupt- und Finanzausschuss nimmt den Bericht der Verwaltung zur Kenntnis.

K r a v a n j a
Bürgermeister

E c k h a r d t
Beigeordneter

Sachverhalt

Mit Schreiben vom 12. August 2016 stellt Ratsmitglied Bettinger für die FDP-Fraktion eine Anfrage an den Haupt- und Finanzausschuss zum Thema Bürgerbüro. Da die Thematik grundsätzlich in die Zuständigkeit des Betriebsausschusses 1 fällt, erfolgt dieser Sachstandsbericht in beiden Gremien.

Zunächst erscheint es der Verwaltung als wichtig, den derzeitigen Ist-Zustand im Bürgerbüro zu beschreiben

Personal:

- aktuell 10,3 vollzeitverrechnete Stellen, verteilt auf 12 Personen
- ab dem 05.09.2016 0,5 Stelle zusätzlich, eine weitere halbe Stelle vakant
- Dienst erfolgt idR für ganze Tage (auch Teilzeitkräfte)
- gem. Stellenplan zur Zeit folgende Soll-Besetzung:

	Mo	Di	Mi	Do	Fr
Besetzung (Soll)	11	12	11	10	9/10
Besetzung (Ist) KW 35 - exemplarisch -	2	2	1	1	1

- Mindestbesetzung: 6 Personen (Info=1, Hintergrund=1, Schalter=4)
- 3 Vollzeitstellen in Langzeiterkrankung, hinzu kamen in der 2. Augushälfte bis zu 5 Krankmeldungen
- Langzeiterkrankungen ziehen sich bereits seit 2013 hin. Darüber hinaus immer wieder verschiedene längere zusätzliche Ausfallzeiten in den vergangenen Jahren.

Öffnungszeiten:

- Folgende Öffnungszeiten gelten grundsätzlich:

Mo, Di: 8 – 16 Uhr

Mi, Fr: 8 – 12 Uhr

Do: 8 – 17 Uhr

- es gilt: Ende der Öffnungszeit = letzte Möglichkeit, Wartemarke zu ziehen
- alle Kunden mit Wartemarke werden an dem Tag auch noch bedient
- tatsächlicher Dienstschluss daher wesentlich später (zusätzlich: Tages-/Kassenabschluss, Pässe verschließen...)
- es mussten immer wieder Öffnungszeiten kurzfristig verkürzt werden oder aber es kam zu Komplettschließungen, sobald nur eine Kraft im Bürgerbüro anwesend war.

Maßnahmen/Perspektiven:

- kurzfristige Schulung einer „schnellen Eingreiftruppe“ zur Unterstützung bei einfachen Meldeangelegenheiten
- Reduzierung der Langzeiterkrankungen auf 0 (Wiedereingliederungsgespräche durch die Bereichsleitung, Nachbesetzungen)
- Besetzung 1 zusätzliche Stelle
- neuer Aufgabenzuschnitt zur Verbesserung der Arbeitsabläufe

- Besetzung der vakanten Abteilungsleitung
- Viele weitere Schritte jetzt / nach Beruhigung der Personalsituation bereits angedacht / in Planung (z. B. Online-Auskunft, Terminvergabe)
- Verbesserung der Wartesituation allgemein: Wasserspender, Getränkeautomat, freies W-Lan, „Wartezimmer-TV“ - Bürgerinformationssystem
- zunächst muss jedoch die Personalsituation bereinigt werden, alle weiteren Service-Verbesserungen schließen sich daran an

Weitere Detailfragen des Antrages:

Das Thema der Öffnungszeiten wird zu diskutieren sein (s. o.). Die Einrichtung einer Online-Terminvergabe ist perspektivisch angedacht. Darüber hinaus bleibt zu klären, ob es neben der verlängerten Öffnungszeit am Donnerstag auch an einem Wochentag eine frühere Öffnungszeit geben kann.

Zahlvorgänge in bar können schon seit Jahren im Bürgerbüro selbst vorgenommen werden. Zahlungen per EC-Karte sind seit 12/2015 dort möglich.

Weiterer Bericht in der Sitzung.