



Bereich Ordnungswesen und Bürgerservice
Az: 32-6
Datum: 22.08.2019

2019/183
öffentlich

Sitzungsvorlage

Beratungsfolge	Datum	TOP-Nr.
Betriebsausschuss 1 (Kultur, Ordnung, Ausländerwesen und Feuerwehr)	18.09.2019	
Rat der Stadt	26.09.2019	

Betreff

Möglichkeiten erweiterter Servicezeiten im Bürgerbüro der Stadt Castrop-Rauxel
Bericht der Verwaltung

Finanzielle Auswirkungen

☒ keine haushaltsmäßige Berührung

☐ Auswirkungen siehe Sachverhalt

Beschlussvorschlag

Der Rat der Stadt nimmt den Bericht der Verwaltung zur Kenntnis.

K r a v a n j a
Bürgermeister

E c k h a r d t
Erster Beigeordneter

Sachverhalt

I. Ausgangslage

Der Betriebsausschuss 1 (13.02.2019) und Rat der Stadt (21.02.2019) haben folgenden Beschluss gefasst:

„Die Verwaltung soll prüfen, unter welchen Bedingungen das Bürgerbüro wöchentlich an einem Tag von 08:00 Uhr – 20:00 Uhr öffnen kann. Behelfsweise soll die Verwaltung prüfen, wie das Bürgerbüro an mindestens einem Tag in der Woche die Öffnungszeiten bis in den Abend legen kann.

In den Prüfauftrag einfließen soll außerdem

- eine Personalbefragung, ob die Mitarbeiter bereit sind, länger zu arbeiten*
- eine Prüfung, ob für Berufstätige das Bürgerbüro ab 7.00 Uhr geöffnet werden kann*
- eine Prüfung, ob ein Nachmittag für Berufstätige eingeführt werden kann*
- eine Feststellung, welcher Bedarf überhaupt besteht, nachdem erste Erfahrungen gesammelt wurden.“*

II. Ist-Situation

a) Zur Zeit bietet das Bürgerbüro zu folgenden Zeiten fest-verbindliche Termine nach vorheriger Reservierung an:

montags:	08.00 Uhr – 12.00Uhr, 14.00 Uhr – 16.00 Uhr
dienstags:	08.00 Uhr – 12.00Uhr, 14.00 Uhr – 16.00 Uhr
mittwochs:	07.00 Uhr – 12.00Uhr, 13.00 Uhr – 15.00 Uhr
donnerstags:	08.00 Uhr – 12.00Uhr, 14.00 Uhr – 17.30 Uhr
freitags:	07.00 Uhr – 12.00 Uhr

b) Darüber hinaus bietet das Bürgerbüro zu folgenden Zeiten eine „offene Sprechstunde“ ohne vorherige Terminreservierung an:

dienstags:	08.00 Uhr – 10.00 Uhr	} Wartemarkenausgabe
mittwochs:	07.00 Uhr – 10.00 Uhr	} Wartemarkenausgabe
donnerstags:	08.00 Uhr – 10.00 Uhr	} Wartemarkenausgabe

Während der genannten Zeiten der „offenen Sprechstunde“ werden – ohne limit – Wartemarken ausgegeben; alle Kunden mit Wartemarke werden am selben Tag bedient und verlassen in der Regel mit der gewünschten Dienstleistung das Bürgerbüro.

c) Während der in a) genannten Zeiten ist – ohne Terminvereinbarung – eine Ausweis- und Passabholung jederzeit möglich.

d) Das Team Bürgerbüro ist weiterhin darauf sensibilisiert, Sonder-/Notfälle tagesaktuell zu bedienen und – soweit es das Verhältnis Besetzung - Publikumsaufkommen zulässt – Kunden jederzeit mit einer Wartemarke auszustatten. Die Steuerung dieses Service erfolgt über die Info.

III. Die Prüfaufträge im Einzelnen

a) Zunächst wird dargestellt, unter welchen Bedingungen das Bürgerbüro an einem Tag von 08.00 Uhr bis 20.00 Uhr öffnen kann.

a1): Grundannahmen

Die weiteren Darstellungen gehen von folgenden Annahmen aus:

Es handelt sich um keine durchgehende Öffnung; die publikumsfreie Zeit bleibt, da für interne Tätigkeiten erforderlich, bestehen. Im Falle einer durchgehenden Öffnung wäre ein Schichtmodell unabweisbar. Dies allein hätte einen enormen Personal- und Organisationsmehraufwand zur Folge.

Das Angebot erfolgt on top zu den bisherigen Servicezeiten; eine entsprechende Kapung an anderer Stelle erfolgt nicht.

Das zusätzliche Angebot soll mind. mit 4 besetzten Schaltern erfolgen, um einen Placebo-Effekt zu vermeiden.

Das Zusatzangebot kann allein schon aus verfassungsrechtlichen Gründen nicht auf Berufstätige beschränkt werden.

a2): Berechnung des Personalbedarfes:

Es erscheint am sinnvollsten, das Angebot für den Donnerstag-Nachmittag zu planen. Hier besteht bereits eine längere Servicezeit und der „lange Donnerstag“ hat sich seit Jahrzehnten als Begriff etabliert.

Bei 4 mind. zu besetzenden Schaltern ist mit folgender Personalstärke zu kalkulieren:

- 4 Personen im Schalterbetrieb
- 1 Person an der Info
- 2 Personen als Puffer (Krankheit, Urlaub)

Für den Zeitraum 16.00 Uhr bis 20.00 Uhr, ausgehend von 4 Donnerstagen im Monat, ergibt sich folgender Stundenbedarf/Monat: $7 \times 4 \text{ Stunden} \times 4 \text{ Tage} = 112 \text{ Stunden/Monat}$.

Zieht man von diesem Wert das bisherige Angebot am Donnerstag (2 Terminspalten, 1 Info) von 18 Stunden ab, so erhält man einen rechnerischen Mehrbedarf von 94 Stunden/Monat = rd. 2,4 Stellen.

Da weiterhin davon auszugehen ist, dass zumindest am Donnerstag mit einem Schichtmodell gearbeitet werden muss, sind hier noch Anteile für eine Überlappung der Schichten hinzuzurechnen. Ein rechnerischer Mehrbedarf wird somit eher bei 2,5 zusätzlichen Stellen liegen.

a3) weitere Bedingungen / Voraussetzungen

- Spätestens bei der Einführung eines Dienstleistungstages bis 20.00 Uhr müsste für das Bürgerbüro eine eigene Arbeitszeitrichtlinie formuliert werden.
- Es ist sicherzustellen, dass die für den Betrieb und seine Sicherstellung erforderlichen Servicebereiche auch anwesend bzw. zu kontaktieren sind. Dies wären intern der Bereich 18/Informationstechnik und zentrale Dienste sowie extern die GKD (letztere zur Zeit Servicezeiten bis 16.00 Uhr).
- Die Reinigung des Bürgerbüros wäre der geänderten Servicezeit anzupassen.

- Für die „dunklen“ Monate stellt sich die Frage der Notwendigkeit eines Sicherheitsdienstes. Das Team Bürgerbüro wäre für ca. 2 Stunden der einzige Bereich des Rathauses, der noch geöffnet hat.

b) Zusatzfrage 1: Bereitschaft der Mitarbeiter

Hierzu erfolgt im nichtöffentlichen Teil ein weiterer Bericht der Verwaltung.

c) Zusatzfrage 2: Servicezeiten ab 07.00 Uhr

Wie oben dargestellt (s. Pkt. II.a)), bietet das Bürgerbüro mo und fr bereits Servicezeiten ab 07.00 Uhr an. Während dieser Randzeiten ist das Angebot nur eingeschränkt ausgestaltet. Eine Ausweitung hin zu einem „regulären“ Servicebeginn ab 07.00 Uhr hätte selbstverständlich auch einen zusätzlichen Stellenbedarf zur Folge. Eine Berechnung hierzu ist nicht erfolgt.

Darüber hinaus gilt es zu bedenken, dass einige Teammitglieder betreuungsbedürftige Kinder (Kita, Schule) haben und nicht ohne weiteres früher beginnen oder länger arbeiten können.

d) Zusatzfrage 3: Einführung eines Nachmittages für Berufstätige

Siehe hierzu meine Ausführungen zu III.a).

e) Zusatzfrage 4: Feststellung eines Bedarfes

Durch immer wiederkehrende, aber letztlich vereinzelte „Beschwerden“, dass die Servicezeiten nicht mit den Arbeitszeiten der Kunden kompatibel seien und man sich für einen Besuch des Bürgerbüros einen Tag Urlaub nehmen müsse, kann ein gewisser Bedarf durchaus unterstellt werden.

Letztlich wird man aber die Servicezeiten niemals so anbieten können, dass alle Kundenwünsche zu 100% erfüllt werden. Ausweitungen der Servicezeiten sind immer als Zusatzangebot zu verstehen und müssen sich den finanziellen Gegebenheiten der jeweiligen Kommune anpassen.

Weiterer Bericht in der Sitzung.