



Castrop
Rauxel

Der Bürgermeister

Bereich Bürgerservice
Az:
Datum: 15.07.2022

2022/203

öffentlich

Sitzungsvorlage

Beratungsfolge	Datum	TOP-Nr.
Betriebsausschuss 1 (Kultur, Ordnung, Ausländerwesen und Feuerwehr)	24.08.2022	
Rat der Stadt	01.09.2022	

Betreff

Aufhebung des Ratsbeschlusses vom 27.02.2020: Möglichkeiten erweiterter Servicezeiten im Bürgerbüro der Stadt Castrop-Rauxel (Sitzungsvorlage 2020/001)

Finanzielle Auswirkungen

☒ keine haushaltsmäßige Berührung

☐ Auswirkungen siehe Sachverhalt

Beschlussvorschlag

Der Rat der Stadt beschließt die Aufhebung des Ratsbeschlusses vom 27.02.2020: Möglichkeiten erweiterter Servicezeiten im Bürgerbüro der Stadt Castrop-Rauxel (Sitzungsvorlage 2020/001) und somit die Beibehaltung der derzeit geltenden Öffnungszeiten des Bürgerbüros.

K r a v a n j a
Bürgermeister

E c k h a r d t
Stadtkämmerer/
Beigeordneter

Sachverhalt

Durch Ratsbeschluss vom 27.02.2020 wurde die Verwaltung beauftragt, die Änderung der Servicezeiten im Bürgerbüro der Stadt Castrop-Rauxel entsprechend der als „A“ bezeichneten Variante –unter Berücksichtigung aller Mitwirkungs- und Beteiligungsrechte- umzusetzen (vgl. Punkt 13 der Niederschrift zur Sitzung). Diese sah u.a. einen Tag mit Öffnungszeiten bis 19:30 Uhr bei Reduzierung der Öffnungszeiten an anderer Stelle vor.

Aufgrund der Einschränkungen der Corona-Pandemie konnte der Beschluss bislang nicht umgesetzt werden. Da sich die Situation in den vergangenen Wochen merklich entspannt hat und sich die Wiedereinführung von Corona-Schutzmaßnahmen zumindest zum jetzigen Zeitpunkt nicht abzeichnet, wurde die Thematik von der Politik erneut aufgegriffen.

Die Verwaltung, insbesondere die neue Leitung des Bereiches Bürgerservice, hat sich deshalb mit der vorgenannten Materie auseinandergesetzt, die seit dem Ratsbeschluss umgesetzten organisatorischen Änderungen evaluiert und plädiert aus folgenden Gründen für die Beibehaltung der derzeit geltenden Öffnungszeiten des Bürgerbüros:

Folgende Neuerungen sind umgesetzt:

- Einrichtung von 2 Ausgabeschaltern (Abholung von Dokumenten ohne Terminvereinbarung)
- Wegfall von generellen OT-Zeiten, aber Kurzanliegen ohne Terminbuchung möglich
- Einführung einer neuen Terminplanungssoftware
- Interne Umsetzungen mit Aufgabenverteilung (z.B.: Nachrichtenkorbbearbeitung durch eine Person)
- Ausweitung der Öffnungszeiten in den Mittagsstunden (Montag u. Dienstag bis 13:00 Uhr, Donnerstag bis 12:30 Uhr)
- Betreuung der Soft-u. Hardware wurde verbessert
- Optimierung des Arbeitsumfeldes: Sichtschutzanbringung, Aufstellung von pflanzlichen Raumtrennungen, Erneuerung der Zahlungsterminals

Auswirkungen:

Die Bürger profitieren von den organisatorischen Veränderungen, da

- a) Nunmehr 34 Stunden Erreichbarkeit gegeben ist (Variante A: 31 Stunden)
- b) Eine zeitnahe Terminvereinbarung erfolgen kann (innerhalb 4-6 Wochen), täglich werden zusätzliche zeitnahe Termine freigegeben

- c) Die Schaltereinsatzplanung ist optimiert worden – höhere Bearbeitungsfälle
- d) Sogenannte „Notfälle“ erhalten kurzfristig einen Termin
- e) Mitarbeiterzufriedenheit gegeben ist, die durch geringere Ausfallzeiten honoriert wird
- f) Abholung von Dokumenten ohne Termin mit minimaler Wartezeit

Momentan liegen keine Beschwerden von Bürger*innen vor. Auch in den sozialen Medien überwiegen die positiven Äußerungen.

Die Umsetzung des Ratsbeschlusses vom 27.02.2020 birgt aus verschiedenen Gründen das Risiko, die erreichten Verbesserungen zu gefährden:

- a) Erhebliche Störung „des Betriebsfriedens“ im Bürgerbüro, da die Ungleichbehandlung von Vollzeit-Mitarbeiter*innen und Teilzeit-Mitarbeiter*innen ansteht. Teilzeit-Mitarbeiterinnen sind i. d. R. Mütter, die aufgrund der Kinderbetreuung nur in den Vormittagsstunden Dienst verrichten können
- b) Anwendung von Direktionsrecht, heißt, Festlegung der Arbeitszeit in den Nachmittagsstunden. Es ist mit Versetzungsanträgen zu rechnen
- c) Die kontinuierliche Terminvergabe kann voraussichtlich nicht mehr gewährleistet werden
- d) Negative Presseberichte sind die Folge. Die Unzufriedenheit der Bürger steigt. Das Ansehen der Stadt Castrop-Rauxel wird beschädigt

Des Weiteren bietet keine andere Stadt im Kreis Recklinghausen einen Service bis 19:30 an. Castrop-Rauxel ist die einzige Stadt im Kreis, die an zwei Wochentagen Termine bereits um 07:00 Uhr anbietet.

Weitere Schwierigkeiten bei der Umsetzung können in folgenden Themenfeldern auftreten:

- Personalrat
- notwendige Änderung der Arbeitszeitrichtlinien
- Personalgestellung „Zentraler Eingangsbereich“
- Personalgestellung Hausmeister Rathaus
- Personalgestellung Bereich 18, IT
- Betreuung durch die GKD, IT-Support
- unkalkulierbare Risiken für die Personaleinsatzsteuerung aufgrund des weiteren Verlaufs der Corona-Pandemie und des Ukraine-Krieges



Castrop
Rauxel

Der Bürgermeister