

Bericht	Geschäftsbereich	Geschäftsbereich des Oberbürgermeisters
	Ressort / Stadtbetrieb	Ressort 003 - Bürgeramt
	Bearbeiter/in	Jochen Siegfried
	Telefon (0202)	563 4500
	Fax (0202)	563 8065
	E-Mail	jochen.siegfried@stadt.wuppertal.de
	Datum:	23.11.2012
	Drucks.-Nr.:	VO/0906/12 öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
04.12.2012	Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW	Entgegennahme o. B.
04.12.2012	Bezirksvertretung Ronsdorf	Entgegennahme o. B.
12.12.2012	Bezirksvertretung Cronenberg	Entgegennahme o. B.
12.12.2012	Bezirksvertretung Vohwinkel	Entgegennahme o. B.
18.12.2012	Bezirksvertretung Langerfeld-Beyenburg	Entgegennahme o. B.
Bericht Bürgerbüros		

1) Ausgangslage:

Seit dem 01.09.2011 können auf Grund der Beschlüsse des Rates vom Sommer 2011 zur Umsetzung der HSK-Maßnahme 13.2 in den Bürgerbüros keine Personaldokumente mehr beantragt oder abgeholt werden. Sämtliche Ausweisanträge sowie deren Ausgabe werden in der Zentrale des Einwohnermeldeamtes am Steinweg 20 bearbeitet.

Weiterhin entfielen Aufgaben des Standesamtes, des Versicherungsamtes sowie der Verpflichtungserklärungen.

Darüber hinaus wurden die Öffnungszeiten in den Bürgerbüros auf 8,5 Stunden pro Woche reduziert. Die Bürgerbüros Cronenberg, Langerfeld, Ronsdorf und Vohwinkel haben einen Vormittag und einen Nachmittag geöffnet; das Bürgerbüro Beyenburg hat 5 Stunden geöffnet.

In allen Bürgerbüros können unsere Bürgerinnen und Bürger folgende Dienstleistungen erledigen:

- An-, Ab und Ummeldungen
- Änderung der Anschrift in KFZ-Scheinen
- Auskünfte aus dem Melderegister
- Aufenthaltsbescheinigungen

- Anträge auf Ausstellung eines Führungszeugnisses
- Amtliche Beglaubigungen
- Befreiung von der Ausweispflicht
- Bestellung von Urkunden des Standesamtes
- Anträge auf Auszüge aus dem Gewerbezentralregister
- Untersuchungsberechtigungsscheine
- Entgegennahme von Wohngeldanträgen
- Aushändigung von Anträgen auf Wohnberechtigungsscheinen
- Verlängerung von Schwerbehindertenausweisen
- Unterstützung bei der Beantragung neuer Schwerbehindertenausweise
- Neuausstellung und Verlängerung von Schwerbehinderteparkausweisen
- Verkauf von Werbeartikeln und Stadtplänen
- Hundesteuer An- und Abmeldung
- Entgegennahme von Fundsachen
- Aushändigung von Antragsformularen städtischer Dienststellen und anderer Behörden

In der Zentrale in Barmen wurde ab dem 01.09.2011 eine gesonderte Passausgabestelle geschaffen. Hierdurch sollte eine Entzerrung der Kunden im Frontofficebereich sowie überhaupt eine Kundensteuerung erzielt werden. Beabsichtigter angenehmer Nebeneffekt für die Kunden ist, dass das Abholen der Dokumente als Schnellgeschäft zu werten ist und innerhalb weniger Minuten erfolgt.

2) Darstellung der Besuchersituation:

Die nachfolgenden Zahlen basieren in der Zentrale des Einwohnermeldeamtes auf Auswertungen von Aufrufanlagen, in den Bürgerbüros auf händischen Aufzeichnungen sowie auf Auswertungen aus MESO.

In der Zeit vom 01.09.2011 bis 31.08.2012 erfolgten in allen fünf Bürgerbüros insgesamt

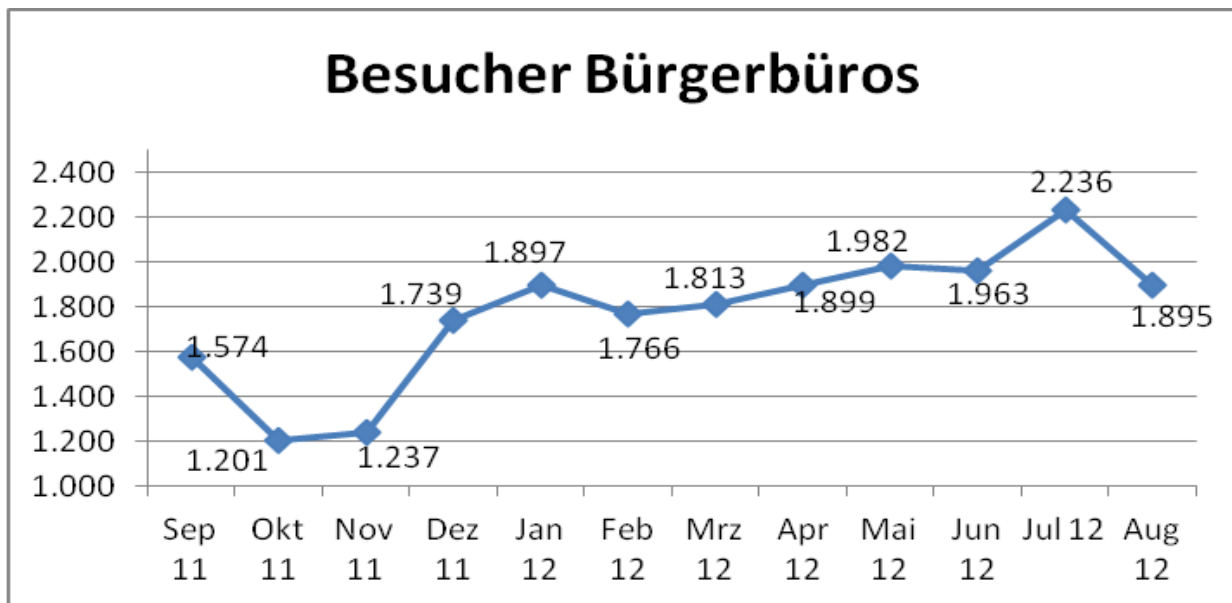
21.202

Vorsprachen.

Die Bürgerbüros waren ab Oktober 2011 regelmäßig nur noch mit einer/einem Mitarbeiter-/in aus der Zentrale des Einwohnermeldeamtes besetzt. Eine Ausnahme bildet hier das Bürgerbüro Vohwinkel.

Daneben erfolgt die dauerhafte Besetzung mit einem Geschäftsführer der Bezirksvertretung. Eine Ausnahme von dieser Besetzungsregel bildet Beyenburg.

a) Die Vorsprachen der Kunden verteilen sich auf das Berichtsjahr für alle Bürgerbüros bezogen wie folgt:



b) Die Vorsprachen der Kunden verteilen sich auf die einzelnen Bürgerbüros qualitativ und quantitativ unterschiedlich. Als Hauptleistungen wurden in allen Bürgerbüros folgende Dienstleistungen von unseren Bürgerinnen und Bürgern wahrgenommen:

- An, Ab- und Ummeldungen (mit weiterem Arbeitsgang Änderung der Personaldokumente)
- Beantragung und Ausstellung von Führungszeugnissen
- Auskünfte aus dem Melderegister

Neben diesen durch unsere elektronischen Systeme erfassbaren Dienstleistungen wurden die unter 1) der Vorlage dargestellten weiteren Dienstleistungen händisch erfasst.

Diese untergliedern sich in Dienstleistungen „Gemischtes“ sowie „Rest Bürgerbüros“.

Unter „Gemischtes“ sind folgende Dienstleistungen zu verstehen:

- Untersuchungsberechtigungsscheine
- Religionsänderung
- Änderung von Kfz-Scheinen
- Anträge auf Auszüge aus dem Gewerbezentralregister
- Beantragung und Verlängerung von Schwerbehindertenparkausweisen
- Verkauf von Werbeartikeln und Karten des Katasteramtes

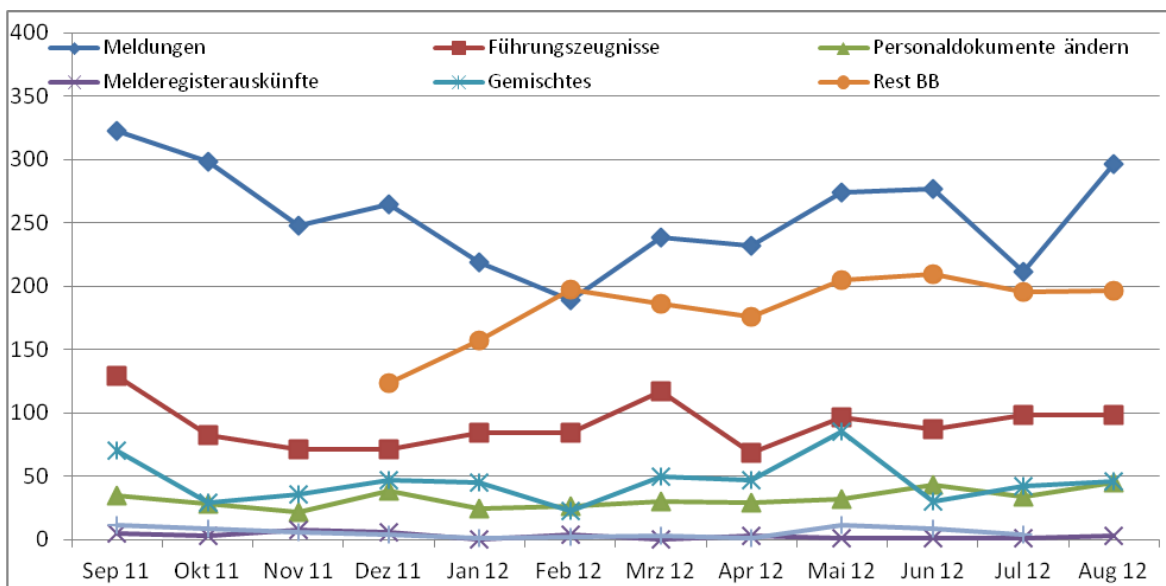
Unter „Rest Bürgerbüros“ sind folgende Dienstleistungen zu verstehen:

- Anträge auf Feststellung von Schwerbehinderung
- Allgemeine Auskünfte
- Anfragen und Erläuterungen zu Ausweisdokumenten
- Befreiung von der Ausweispflicht

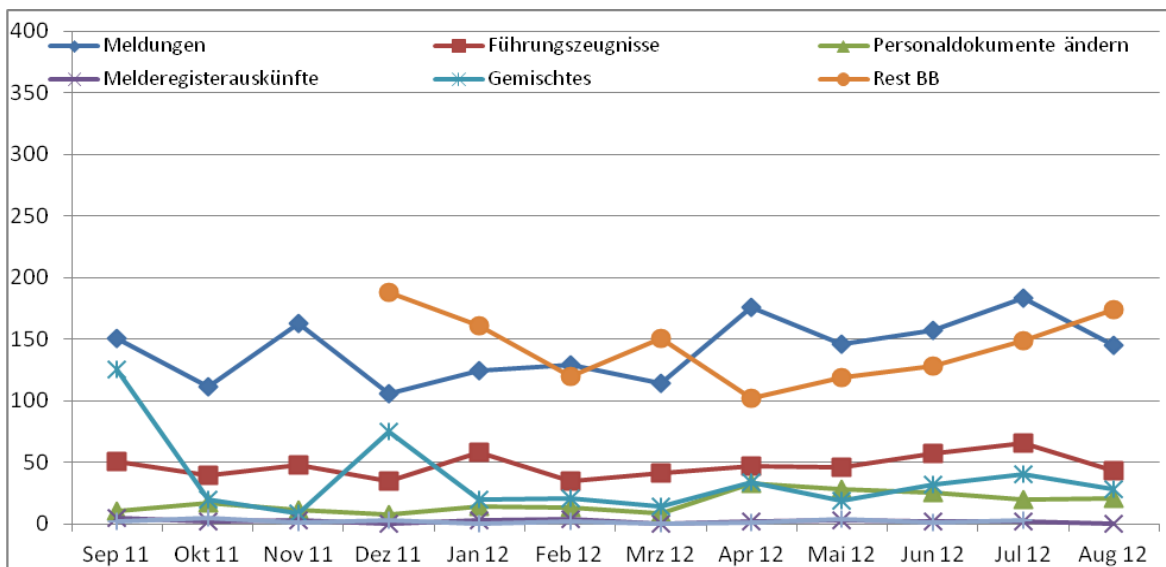
- Entgegennahme von Wohngeldanträgen
- Hundesteuerangelegenheiten
- Kostenlose Beglaubigungen
- Melderegisterauskünfte über vorgelegte Vordrucke
- Rentenangelegenheiten (auch Lebensbescheinigungen)
- Verlängerung von Schwerbehindertenausweisen

Aus dem Gesagten erklären sich die nunmehr folgenden Tabellen der einzelnen Bürgerbüros:

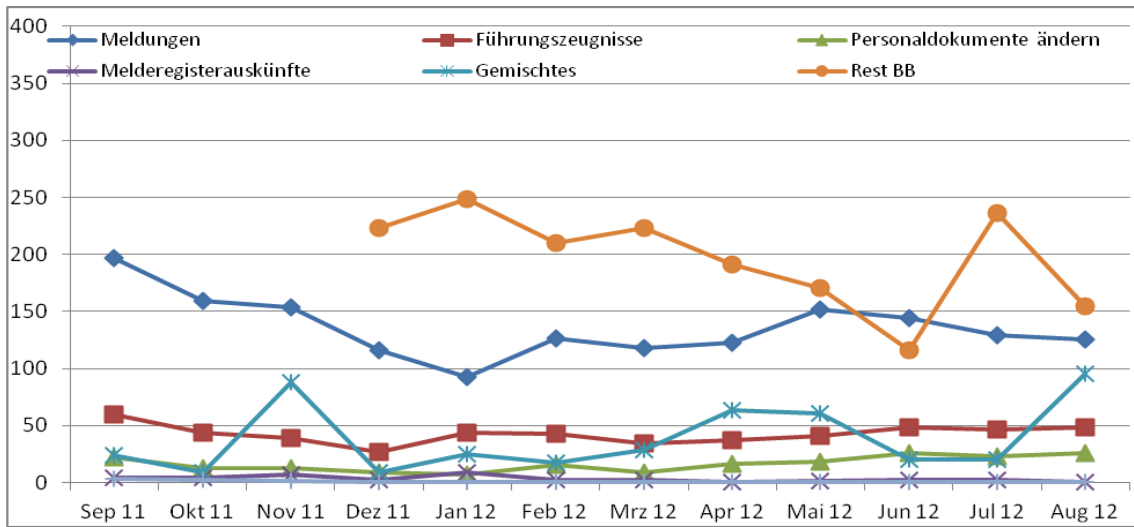
Bürgerbüro Vohwinkel



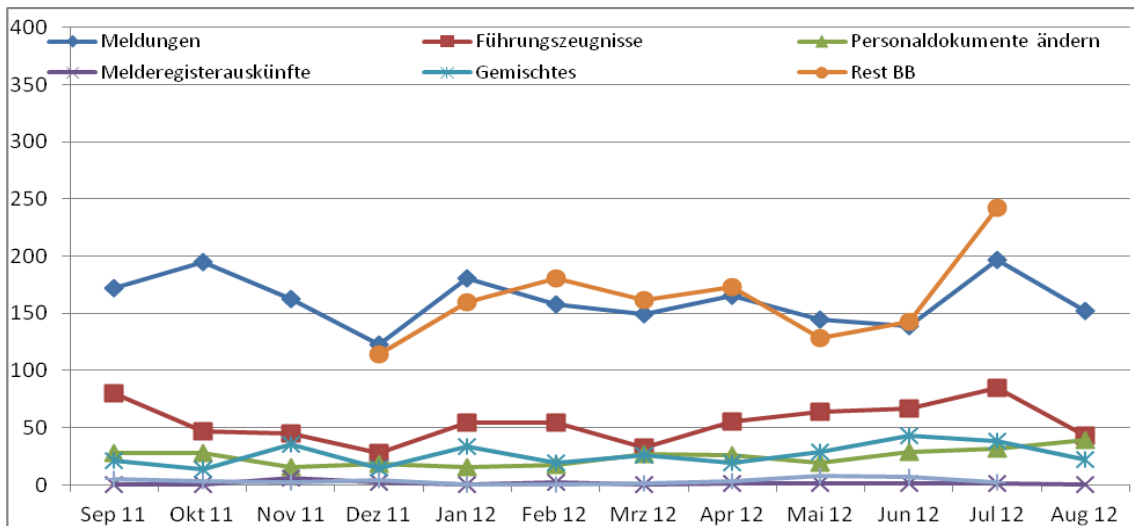
Bürgerbüro Ronsdorf



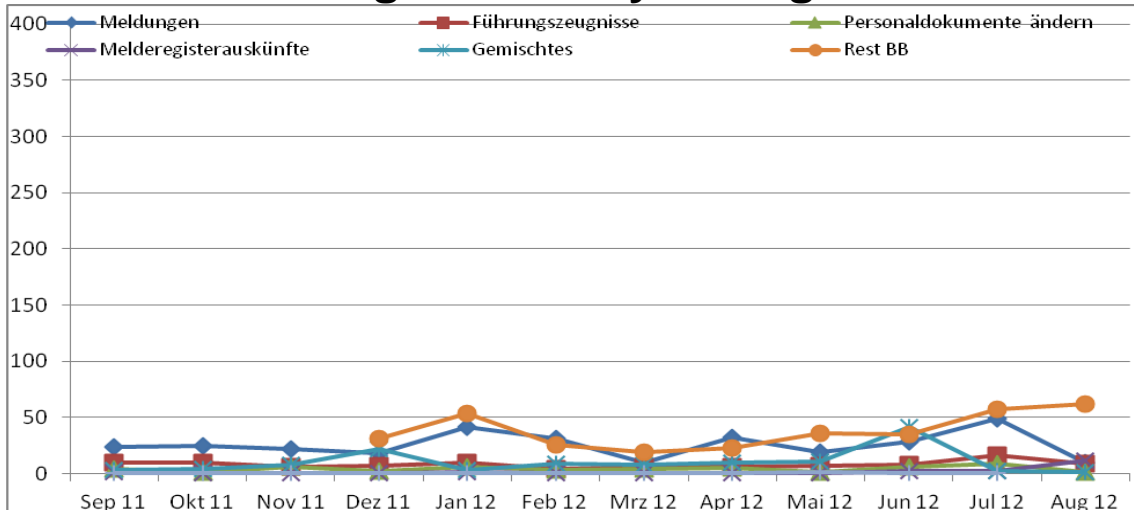
Bürgerbüro Langerfeld



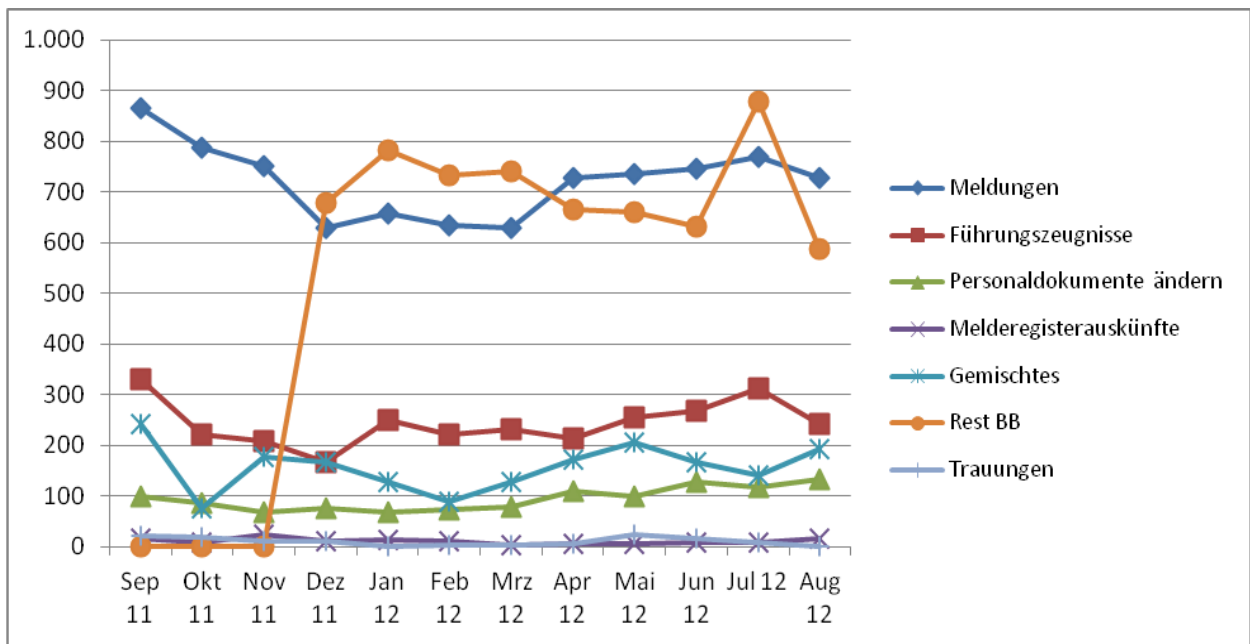
Bürgerbüro Cronenberg



Bürgerbüro Beyenburg



In einer Gesamtbetrachtung ergibt sich an Vorsprachen in allen Bürgerbüros im Betrachtungszeitraum folgendes Kundenaufkommen:

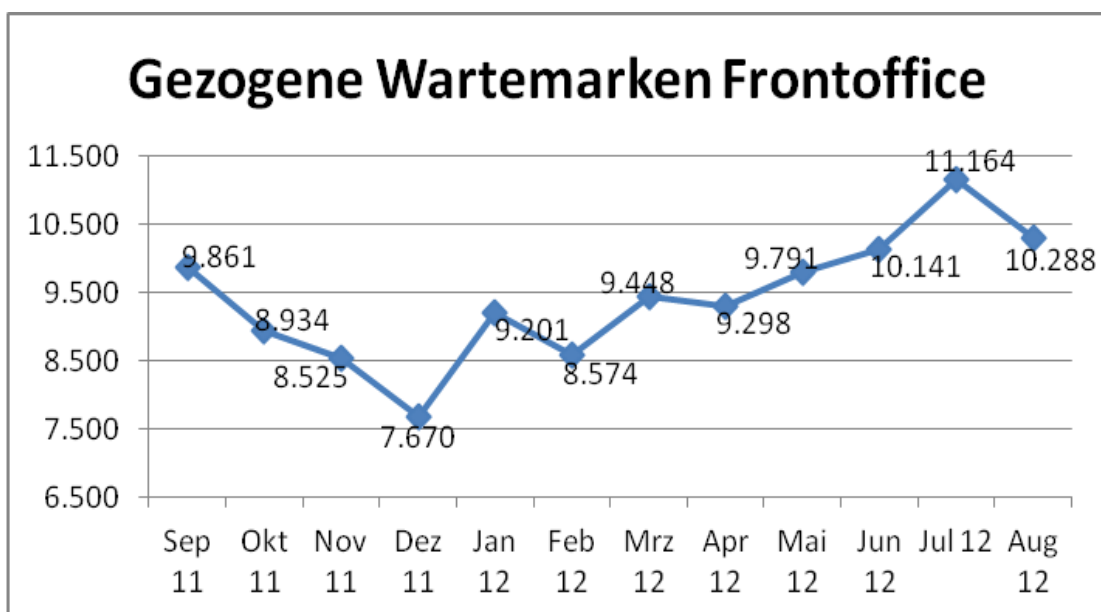


3) Situation in der Zentrale Einwohnermeldeamt Steinweg 20

Im bisherigen Publikumsbereich (Frontoffice) des Einwohnermeldeamtes entwickelten sich die Besucherströme im Beobachtungszeitraum mit

112.895

gezogenen Wartemarken wie folgt:

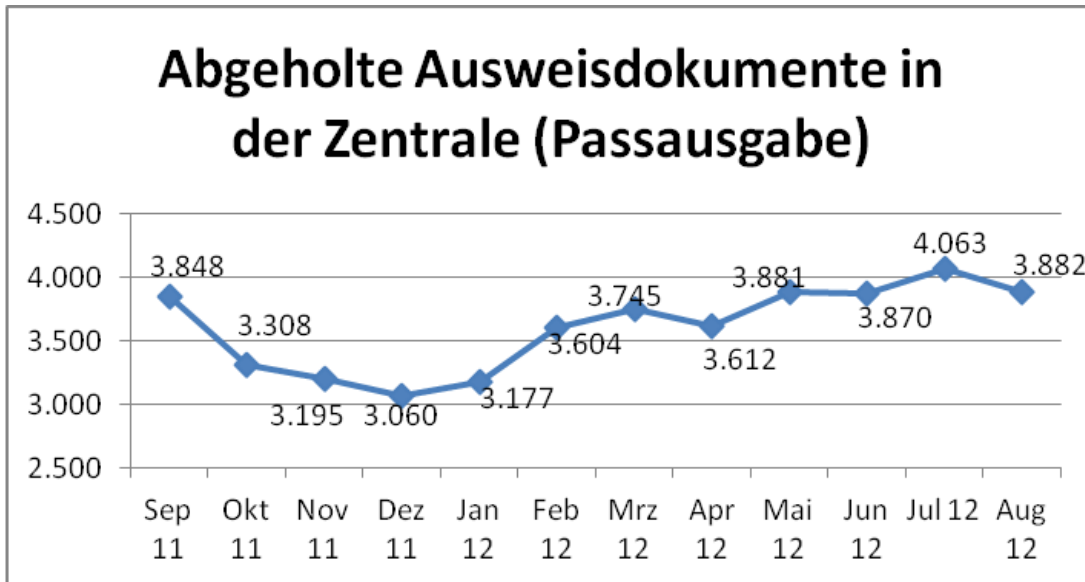


Im gleichen Zeitraum wurden im neu geschaffenen Dokumentenausgabebereich der Zentrale des Einwohnermeldeamtes Steinweg 20 insgesamt

43.245

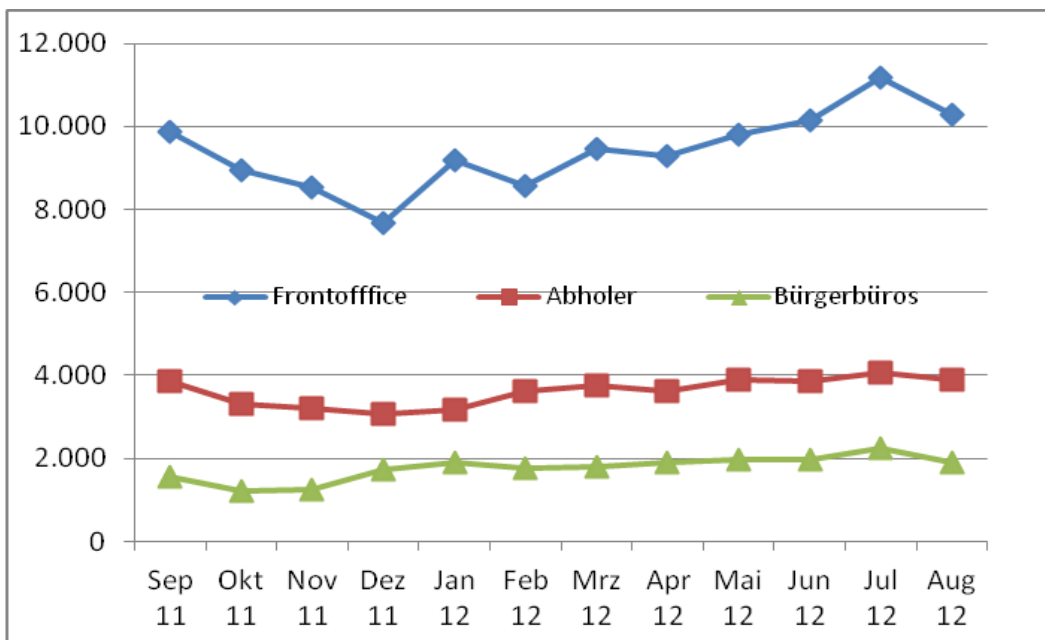
Ausweisdokumente ausgegeben.

Die Ausgabe verteilt sich auf den Beobachtungszeitraum wie folgt:



4) Darstellung des Gesamtbesucheraufkommens in der Zentrale des Einwohnermeldeamtes sowie den Bürgerbüros:

In einer grafischen Übersicht ergeben sich nach den unter Punkt 1) dargestellten Änderungen der Aufgabenzuschritte folgende Kundenströme für die einzelnen Dienstleistungsorte des Einwohnermeldeamtes:



Die Besucherzahlen verteilen sich in absoluten Zahlen auf die einzelnen Dienstleistungsorte und Produkte wie folgt:

	Meldungen		Führungszeugnisse		Anschrift auf Personaldokumente ändern		Melderegisterauskünfte	
	Bürgerbüro	Zentrale	Bürgerbüro	Zentrale	Bürgerbüro	Zentrale	Bürgerbüro	Zentrale
Sept 2011	866	4.947	330	965	99	2.303	15	44
Okt 2011	788	5.170	222	778	87	2.088	9	51
Nov 2011	750	4.757	209	757	68	2.154	24	54
Dez 2011	628	4.157	168	614	75	2.073	10	50
Jan 2012	658	4.328	250	753	67	1.956	13	48
Feb 2012	633	3.710	220	759	74	2.480	12	55
Mär 2012	629	4.363	231	801	79	2.437	2	50
Apr 2012	728	4.438	213	653	109	2.375	6	24
Mai 2012	736	4.447	254	780	98	2.537	6	39
Jun 2012	745	4.103	267	886	129	2.331	8	29
Jul 2012	769	4.925	311	1.011	118	2.466	8	36
Aug 2012	728	5.231	241	997	132	2.706	15	76

	Gemischtes ((UB-Scheine, Standesamtl. Dinge, Korrektur Melderegister, Religionsänderung, Änderung KfZ-Schein, Anträge Gewerbezentralregister, Schwerbehinderten-Parkausweise, Werbeartikel)		Rest (Renten- und Hundesteuerangelegenheiten, Schwerbehindertenausweise, Wohngeldanträge, kostenl. Beglaubigungen, Allgemeine Auskünfte, Befreiung von der Ausweispflicht, Anfragen zu Ausweisdokumenten, Standesamt, Verpflichtungserklärungen und Rentenansträgen)		Trauungen	
	Bürgerbüro	Zentrale	Bürgerbüro	Zentrale	Bürgerbüro	Zentrale
Sept 2011	243	3.812	0 (keine händische Erfassung)	Wird in der Zentrale nicht abgeboten bzw. durch elektronische Verfahren nicht dokumentiert.	21	Wird aufgrund der Nähe zum Standesamt Barmen nicht angeboten und durchgeführt. Entsprechende Räumlichkeiten sind hierfür nicht vorhanden.
Okt 2011	76	3.891	0 (keine händische Erfassung)		19	
Nov 2011	176	3.929	0 (keine händische Erfassung)		10	
Dez 2011	168	3.227	679		11	
Jan 2012	127	4.067	781		1	
Feb 2012	89	3.642	734		4	
Mär 2012	127	5.024	741		4	
Apr 2012	173	5.311	665		5	
Mai 2012	205	3.965	659		24	
Jun 2012	166	4.423	631		17	
Jul 2012	142	4.949	879	9		
Aug 2012	192	5.657	715	9		

Unterschrift

Peter Jung