

| | | |
|--|------------------------|----------------------------------|
| Bericht | Geschäftsbereich | Zentrale Dienstleistungen |
| | Ressort / Stadtbetrieb | Ressort 401 - Allgemeine Dienste |
| | Bearbeiter/in | Uwe Sperling |
| | Telefon (0202) | 563 69 07 |
| | Fax (0202) | 563 81 34 |
| | E-Mail | Uwe.Sperling@stadt.wuppertal.de |
| | Datum: | 08.06.2015 |
| | Drucks.-Nr.: | VO/1563/15 öffentlich |
| Sitzung am | Gremium | Beschlussqualität |
| 09.06.2015 | BV Ronsdorf | Entgegennahme o. B. |
| Aktueller Stand und Perspektive des Bürgerbüros in Wuppertal-Ronsdorf | | |

Grund der Vorlage

Antrag der SPD-Fraktion vom 06.05.2015

Die Bezirksvertretung Ronsdorf bittet die Verwaltung der Stadt Wuppertal bis zur Sitzung im Juni 2015 einen qualifizierten Erfahrungsbericht zur Tätigkeit des Bürgerbüros in Wuppertal-Ronsdorf nach Schaffung der „Leistungseinheit Bürgerservice“ vorzulegen und die Vorstellungen zur weiteren Entwicklung zu beschreiben.

Beschlussvorschlag

Die Bezirksvertretung Ronsdorf nimmt die Antworten der Verwaltung ohne Beschluss entgegen.

Einverständnisse

Entfällt

Unterschrift

Dr. Slawig

Begründung

Die Bezirksvertretung bittet insbesondere auf folgende Fragen einzugehen:

- *Welche Verbesserungen des Bürgerservice sind objektiv eingetreten, die z.B. die beträchtlichen Verluste an vorher leicht erreichbarem bürgernahem Service in Ronsdorf vertretbar erscheinen lassen?*

Die Zentralisierung von Aufgaben der Meldebehörde und des Standesamtes erfolgte als Maßnahme im Rahmen des Haushaltssicherungskonzeptes (HSK) 2010-2014. Dieser Maßnahme lag ein Ratsbeschluss von 2010 zu Grunde, der eine Konsolidierung der Finanzlage der Stadt Wuppertal zum Ziel hatte und immer noch hat. Von daher wurde mit der Maßnahme 13.2 des Sparpakets ein finanzwirtschaftliches Ziel und kein Ziel zur Verbesserung des Bürgerservices verfolgt. Von Seiten der Verwaltung wurde keine Behauptung aufgestellt, dass sich mit der Umsetzung der Maßnahme der Bürgerservice in Ronsdorf oder den anderen Bürgerbüros verbessert.

- *In welchem Umfang wurden die in Aussicht gestellten finanziellen Einsparungen realisiert?
Wie hoch sind die personellen, technischen und baulichen Kosten der Umstellung tatsächlich?*

Mit Schaffung der neuen Leistungseinheit „Bürgeramt“ und der damit einhergehenden Reduzierung der Öffnungszeiten sowie der Leistungsreduzierung in den Bürgerbüros wurden insgesamt wiederkehrend 300.000.- €/jährlich als Personalkosten eingespart. Diese Einsparung wurde mit der Umsetzung der Maßnahme realisiert. Insgesamt hatte die Verwaltung in Umsetzung des HSK 2010-2014 weit über 300 Vollkostenstellen (VK) einzusparen und abzubauen. Dieses Einsparziel wurde mit großen Mühen, Aufgabenveränderungen und Abbau von Dienstleistungen erreicht.

Bei den einmal anfallenden technischen und baulichen Kosten muss zwischen der Ertüchtigung des Steinweges 20 in Folge der bundesweiten Einführung des neuen Personalausweises und der weiteren Ertüchtigung auf Grund der beschlossenen Zentralisierung unterschieden werden. Die baulich/technischen Kosten für den neuen Personalausweis betragen 88.000 €, die baulich/technischen Kosten für die Ertüchtigung des Steinweges im Zuge der Zentralisierung betragen 44.000 €. Mit der Zentralisierung kam es zu einer erheblichen Verlagerung von Besucherströmen an den Steinweg 20. Hieraus ergibt sich gegenwärtig bei den Besucherströmen ein Verhältnis zwischen Zentrale Steinweg 20 und allen fünf Bürgerbüros von 92:8. Dieses Verhältnis lag zuvor bei 66:33.

- *Musste bei der Durchsetzung des Konzeptes auf andere, auch bereits knappe Verwaltungsressourcen zurück gegriffen werden, die eine Verschlechterung des Bürgerservice an anderer Stelle befürchten lassen?*

Nein.

- *Hat sich die Zentralisierung der Aufgaben bewährt? Sieht die Verwaltung weiterhin Vorteile im Rückgriff auf alte Zentralisierungskonzepte, die z.B. in modernen Großunternehmen längst durch flexibel vernetzte Strukturen ersetzt wurden?*

Die Verlagerung der Bearbeitung von Personalausweisen und Reisepässen in den Steinweg 20 ist aus Sicht der Verwaltung keine vollständige Zentralisierung. Ursprünglich hatte die Verwaltung mit der HSK-Maßnahme 13.2. eine vollständige Zentralisierung vorgeschlagen. Dieser Vorschlag mit einem Einsparvolumen von 750.000.- €/jährlich wurde von der Politik abgelehnt. Daraufhin wurde die jetzige

Kompromisslösung vereinbart, die jedoch eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung der Bürgerbüros unmöglich macht.

Eine überörtliche Prüfung der Gemeindeprüfungsanstalt (GPA) in 2014/2015 liegt der Verwaltung als Entwurf vor. In Bezug auf die Zentralisierung kommt das GPA in seiner Gesamtbetrachtung zu folgender Aussage:

„Das GPA NRW empfiehlt darüber hinaus ausdrücklich eine vollständige Zentralisierung der Einwohnermeldeaufgaben. Noch bestehende Nebenstellen sollten sukzessive geschlossen werden“.

- *Schätzt die Verwaltung die Personalstärke in den vier verbliebenen „Außenstellen“ als ausreichend ein? Wie möchte man die z.T. beträchtlichen Wartezeiten oder sogar die Abweisung von Bürgern an bestimmten Tagen, die in Ronsdorf berichtet werden, in Zukunft vermeiden?*

Grundsätzlich ja. Im Regelfall sind die Wartezeiten in den Bürgerbüros eher gering. Wartezeiten in den Bürgerbüros entstehen im Allgemeinen durch temporäre Spitzennachfragen in der Zentrale, z.B. kurz vor den Oster-, Sommer- und Herbstferien, wenn viele Menschen darauf aufmerksam werden, dass beispielsweise die Ausweispapiere für den Urlaub nicht mehr ausreichen. Die dann nicht zum Zuge gekommenen Bürgerinnen und Bürger versuchen dann, Ihr Anliegen in den Bürgerbüros zu erledigen.

Diese Situation ist nicht neu und führte auch weit vor der Zentralisierung mitunter zu erheblichen Problemen in einzelnen Bürgerbüros.

- *Wie gedenkt die Verwaltung mit den Bürgern umzugehen, die die neue Computer- oder telefongestützte Terminvergabe für ausschließlich genau spezifizierte Anliegen nicht bewältigen können und Beratung benötigen?*

Wie in den letzten Jahren auch besteht zwischen 07.00 und 19.00 Uhr wochentags die Möglichkeit, sich bei einem Telefonat mit dem Servicecenter ausführlich beraten zu lassen. Auch an der Infotheke im Einwohnermeldeamt und bei den Bürgerbüroleitungen sind jederzeit Informationen möglich.

- *Hält die Verwaltung die täglichen Menschenansammlungen vor dem Einwohnermeldeamt am Steinweg für einen günstigen Eindruck des Verwaltungsservice in Wuppertal, insbesondere wenn z.B. in Ronsdorf ausreichend geschützter leerstehender Warteraum zur Verfügung stehen würde?*

Nein. Aus diesem Grund werden derzeit bauliche Veränderungen und Verbesserungen am Gebäude Steinweg 20 bzw. in den Service- und Wartebereichen durch externe Planer mit Erfahrungen in vergleichbaren Projekten geprüft und erarbeitet. In der jetzigen baulichen Situation wird der Steinweg 20 die auf das Einwohnermeldeamt zukommenden Bürgerinnen und Bürger nicht bewältigen können. In 2015 ist bereits eine personelle Verstärkung um fünf VK eingetreten. Eine weitere personelle Aufstockung im laufenden Jahr wurde im Hinblick auf das ab 01.11.2015 in Kraft tretende Bundesmeldegesetz bewilligt. Die Ausschreibungen sind im aktuellen Mitteilungsblatt für Juni 2015 veröffentlicht.

Demografie-Check

Der Inhalt dieser Drucksache ist für den Demografie-Check nicht relevant.