

| | | |
|--|---|---|
| Beschlussvorlage | Geschäftsbereich | Geschäftsbereich des Oberbürgermeisters |
| | Ressort / Stadtbetrieb | Ressort 003 - Bürgeramt |
| | Bearbeiter/in Telefon (0202) Fax (0202) E-Mail | Jochen Siegfried 563 4500 563 8065 Jochen.Siegfried@stadt.wuppertal.de |
| | Datum: | 06.01.2017 |
| | Drucks.-Nr.: | VO/0004/17 öffentlich |
| Sitzung am | Gremium | Beschlussqualität |
| 26.01.2017 | BV Uellendahl-Katernberg | Empfehlung/Anhörung |
| 31.01.2017 | BV Ronsdorf | Empfehlung/Anhörung |
| 31.01.2017 | BV Heckinghausen | Empfehlung/Anhörung |
| 31.01.2017 | BV Oberbarmen | Empfehlung/Anhörung |
| 01.02.2017 | BV Vohwinkel | Empfehlung/Anhörung |
| 01.02.2017 | BV Cronenberg | Empfehlung/Anhörung |
| 07.02.2017 | Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW | Empfehlung/Anhörung |
| 07.02.2017 | BV Barmen | Empfehlung/Anhörung |
| 07.02.2017 | BV Langerfeld-Beyenburg | Empfehlung/Anhörung |
| 08.02.2017 | BV Elberfeld | Empfehlung/Anhörung |
| 08.02.2017 | BV Elberfeld-West | Empfehlung/Anhörung |
| 14.02.2017 | .Ausschuss für Finanzen, Beteiligungssteuerung und Betriebsausschuss WAW | Empfehlung/Anhörung |
| 15.02.2017 | Hauptausschuss | Empfehlung/Anhörung |
| 20.02.2017 | Rat der Stadt Wuppertal | Entscheidung |
| Grundsatzbeschluss der Verwaltung zur Optimierung des Einwohnermeldeamtes | | |

Beschlussvorschlag

1.

Der Rat der Stadt Wuppertal stimmt den Optimierungsmaßnahmen in der Zentrale des Einwohnermeldeamtes am Steinweg zu.

2.

Der Rat der Stadt Wuppertal stimmt dem erweiterten Leistungsangebot in den Bürgerbüros Cronenberg, Langerfeld, Ronsdorf und Vohwinkel sowie dem Wegfall des Leistungsangebots in der Außenstelle Beyenburg zu.

Einverständnisse

Der Kämmerer ist einverstanden.

Unterschriften

Andreas Mucke Panagiotis Paschalis

Begründung

Zu 1:

Laut Ratsbeschluss vom 04.07.2016 sollen das Einwohnermeldeamt und das Straßenverkehrsamt kurz-, mittel- und langfristig optimiert werden.

Hinsichtlich der kurzfristigen Maßnahmen im Einwohnermeldeamt wird auf die Vorlage VO/0691/16 für den Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW verwiesen, die erfolgreich umgesetzt wurden und insgesamt für den weiteren Verlauf im Jahr 2016 zu einer merklichen, jedoch nur temporär umsetzbaren Verbesserung geführt haben.

Die räumlichen Betrachtungen für eine mögliche Fremdanmietung oder den Tausch von Leistungseinheiten zugunsten des Einwohnermeldeamtes in das Rathaus Barmen wurden in der Arbeitsgruppe der Verwaltung zur **strategischen Raumplanung** bearbeitet.

Die für 2017 notwendigen Optimierungsmaßnahmen für die Zentrale am Steinweg sind nachfolgend beschrieben:

Flächenmaßnahmen:

- Der bisherigen Schlangenbildung im Erdgeschoss am Steinweg wird durch die Öffnung des ersten Obergeschosses für das termingesteuerte Kundengeschäft entgegengewirkt.
- Das Erdgeschoss wird nach der Verlagerung der Arbeitsplätze in das erste Obergeschoss zu einem großzügigen und bürgerfreundlichen Servicebereich umgestaltet.

Technische Maßnahmen:

- Einführung der Terminplanungssoftware „Tempus“, die bereits unter anderem im Straßenverkehrsamt erfolgreich eingesetzt wird.
- Zur Entlastung der Servicearbeitsplätze werden zwei Kassenautomaten (Einzahlautomaten) im EG und 1. OG und Selbstbedienungsterminals für Meldebescheinigungen und Führungszeugnisse im EG den Bürgerinnen und Bürgern bereitgestellt.

Organisationsveränderungen:

- Zur Entzerrung der Besucherströme wird die Anzahl der Servicearbeitsplätze (SAPL) von 16 auf bis zu 29 ausgebaut und auf ein ausschließliches Termingeschäft umgestellt. Hierzu wird durch eine bereits im Straßenverkehrsamt erfolgreich eingesetzte Terminplanungssoftware erstmals eine konsequente Regelung und Steuerung der Kundenströme erreicht. Das bedeutet, dass eine Terminreservierung über das Internet (vor Ort oder von zu Hause aus) oder fernmündlich über das ServiceCenter möglich ist.
- Des Weiteren werden die Öffnungszeiten von derzeit 34 auf 45 wöchentliche Öffnungsstunden ausgeweitet.

Montag 07.00 Uhr bis 14.00 Uhr
Dienstag 07.00 Uhr bis 18.00 Uhr

| | |
|------------|-------------------------|
| Mittwoch | 07.00 Uhr bis 16.00 Uhr |
| Donnerstag | 07.00 Uhr bis 18.00 Uhr |
| Freitag | 07.00 Uhr bis 14.00 Uhr |

- Weitere über die Meldebescheinigungen und Führungszeugnisse hinausgehende Optimierungsmöglichkeiten durch E-Governmentprozesse sind derzeit durch den Gesetzgeber noch nicht normiert und können daher für die Zukunft nur beobachtet werden.

Die notwendigen baulichen Maßnahmen für die Zentrale am Steinweg sind mit dem GMW abgestimmt und werden im Frühjahr 2017 umgesetzt. Die mit den baulichen und technischen Maßnahmen verbundenen Aufwendungen sind im Haushaltsplan 2017 berücksichtigt.

Zu 2:

Die bisherigen Bürgerbüros ohne Beyenburg werden an einem Tag pro Woche jeweils von 08.00 bis 16.00 Uhr im Vollservice in Betrieb genommen. Hierdurch wird den Wünschen nach Bürgernähe und kurzen Wegen in den Stadtteilen entsprochen.

Der Rat hat in seinen Sitzungen am 15.03.2010, 12.07.2010 und 28.02.2011 im Rahmen der HSK-Einsparungen die Maßnahme 13.2 beraten und beschlossen.

Diese sieht unter anderem die Beantragung und die Ausgabe von Dokumenten seit dem 01.06.2011 zentral am Steinweg vor. Gleichzeitig wurden vier Bürgerbüros und eine Außenstelle im Teilservice stundenweise in der Woche (je zwei halbe Tage) geöffnet.

Die nachfolgend dargestellte Lösung verbessert den Ratsbeschluss zum eingeschränkten Dienstleistungsangebot der Bürgerbüros.

Die Öffnungszeiten in den Bürgerbüros werden im Vollservice wie folgt verändert:

| | | |
|------------|--------------------------|--------------------------|
| Dienstag | 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr: | Ronsdorf |
| Mittwoch | 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr: | Cronenberg Langerfeld |
| Donnerstag | 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr: | Vohwinkel |

An jeweils einem Wochentag, mit einer täglichen Öffnungszeit von 8 Stunden, wird der Vollservice als ausschließliches Termingeschäft in den Bürgerbüros Cronenberg, Langerfeld, Ronsdorf und Vohwinkel angeboten. Dies erfordert die technische Ertüchtigung mit acht zusätzlichen Servicearbeitsplätzen, vier Selbstbedienungs-Terminals und vier Terminmarkendruckern (Aufwendungen von ca. 62.000.- €). Das Leistungsangebot in der bisherigen Außenstelle in Beyenburg entfällt.

Das Produkt „Express-Reisepass“ kann nur in der Zentrale am Steinweg angeboten werden.

Zur räumlichen Situation des Straßenverkehrsamtes wird auf die Vorlage der Verwaltung zur **strategischen Raumplanung** verwiesen.

Die Erfahrungen zu den Optimierungsmaßnahmen am Steinweg und zum veränderten Leistungsangebot in den Bürgerbüros werden beobachtet, faktenorientiert erfasst und ausgewertet. Die Auswertungsergebnisse sind dann Grundlage für eine mögliche Nachsteuerung.

Anlagen

- VO/0691/16 für den Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW