

<b>Beschlussvorlage</b>	Geschäftsbereich	GB 2.2 Geschäftsbereich Kultur und Sport & Sicherheit und Ordnung
	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:	30.08.2017
	<b>Drucks.-Nr.:</b>	<b>VO/0696/17</b> öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
<b>12.09.2017</b>	<b>Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW</b>	<b>Empfehlung/Anhörung</b>
<b>20.09.2017</b>	<b>Hauptausschuss</b>	<b>Empfehlung/Anhörung</b>
<b>25.09.2017</b>	<b>Rat der Stadt Wuppertal</b>	<b>Entscheidung</b>
<b>Konzept zur Verbesserung der Serviceleistungen beim Straßenverkehrsamt</b>		

### Beschlussvorschlag

Der Rat stimmt dem Konzept zur Verbesserung der Serviceleistungen beim Straßenverkehrsamt zu.

### Einverständnisse

entfällt

### Unterschrift

Nocke  
Beigeordneter

### Begründung

Die Verwaltung wurde mit Beschluss des Rates der Stadt am 10.07.2017 beauftragt darzustellen, wie die Serviceleistungen im Straßenverkehrsamt kurzfristig verbessert werden können. Weiterhin sollten Einschränkungen im Händlerbereich zurückgenommen werden; dies ist zum 01.08.2017 geschehen.

## **A: Zulassungsbereich:**

### 1. Verbesserung der Serviceleistungen

Derzeitige Situation im KFZ-Zulassungsbereich:

Das KFZ-Zulassungsgeschäft in Wuppertal wird derzeit über drei Varianten abgewickelt. Neben dem internetbasierten Termingeschäft werden tagesaktuelle Terminkontingente für Privatkunden angeboten sowie Händlerzulassungen durchgeführt.

- Die Variante 1 - internetbasiertes Termingeschäft – ist derzeit nicht leistungsfähig genug, um den Großteil der Dienstleistungen gegenüber den Bürgern abzudecken.
- Die Variante 2 - tagesaktuelles Terminkontingent – führt in den kundenintensiven Zeiten zu einer Schlangenbildung im Straßenverkehrsamt.
- Die Variante 3 – Händlerzulassungen – ist für die gewerbetreibenden KFZ-Händler für Tageszulassungen und Zulassungen von verkauften Fahrzeugen sinnvoll und zwingend notwendig. Die in den Varianten 1 und 2 entstandenen Überlastungen führen jedoch bei den Bürgern zu einer Suche nach Alternativen und in der Folge zu der Entwicklung des neuen Geschäftsmodells der Anmeldedienste.

Durch den saisonal bedingten Anstieg der Zulassungen ab dem Frühjahr entsteht ein Mehrbedarf von insgesamt ca. 350 Arbeitsstunden.

### 2. Maßnahmen zur Verbesserung der Serviceleistungen zum 18.11.2017

Die Maßnahmen zur Verbesserung der Serviceleistungen im SVA beruhen zum Großteil auf den Erfahrungen zur Verbesserung der Dienstleistungssituation im EMA; denn die Prozessabläufe beider Abteilungen sind vergleichbar. Dort wird das Buchungsgeschäft derzeit zu rund 85% über das Internet von zu Hause aus erledigt. Lediglich 15% der Bürger buchen ihre Termine vor Ort.

Zur Verbesserung der Serviceleistungen im KFZ-Zulassungsbereich sind sowohl der Abbau der Warteschlangen vor der Infotheke und die kurzfristige Ausweitung des Internet-Terminangebots notwendig. Alle folgenden Maßnahmen orientieren sich an diesem Ziel:

a) Zum Abbau der morgendlichen Kundenschlange vor der Infotheke muss diese von Aufgaben entlastet werden. Hierzu werden die Terminreservierung und die Vollständigkeitsprüfung der Unterlagen auf den Kunden übertragen und zwei Terminmarkendrucke vor Ort eingesetzt.

b) Eine deutliche Erhöhung der Terminkapazitäten ist zur Bedarfsabdeckung der Bürgerschaft notwendig und zur Rückverlagerung der Privatkundentermine in das Internettermingeschäft erforderlich. Das Termingeschäft wird somit analog EMA ausgeweitet.

c) Umgang mit den jahreszeitlich bedingten Lastspitzen:

Über die zuvor genannten Maßnahmen hinaus wird ein Modell zur begrenzten und bedarfsgerechten Ausweitung des Terminangebotes zu den saisonalen Spitzenzeiten gemeinsam mit der Belegschaft des Straßenverkehrsamtes und dem Personalrat entwickelt. Angedacht ist, während der Spitzenzeiten die Öffnungszeiten für direkte Bürgerservicedienstleistungen zu erhöhen.

d) Um auf diesen organisatorischen Maßnahmen zu einer nachhaltigen Effektivität zu gelangen müssen E-Government-Prozesse definiert und im SVA implementiert werden.

Eine Weiterführung des Projektes, in der insbesondere ständige Prozessoptimierungen in Kombination mit E-Government-Lösungen abgestimmt werden müssen, ist neben der kontinuierlichen Zusammenarbeit mit dem GB 4 ebenfalls Voraussetzung für das Gelingen des Gesamtprozesses.

Ziel ist, dass das SVA der Bürgerschaft ein 100%iges Termingeschäft zur Erledigung der Dienstleistungen anbietet. Dieses Angebot enthält die Selbstverpflichtung der Verwaltung, die bedarfsgerechten Terminkapazitäten auch verbindlich gegenüber der Bürgerschaft sicherzustellen. Hierfür benötigt das Bürgeramt keine Stellenvermehrung, jedoch eine abgesicherte Stellenbesetzung für die Servicearbeitsplätze im SVA.

### 3. Weiteres Verfahren

Die Verwaltung berichtet dem Fachausschuss (OSS) fortlaufend über den weiteren Prozess der fortlaufenden Optimierung der Dienstleistungen der Zulassungsstelle des Straßenverkehrsamtes.

## **B: Führerscheinbereich:**

### 1. Aktuelle Situation im Bereich der Führerscheinstelle:

#### a) Umtausch ausländischer Führerscheine:

Beim Umtausch einer ausländischen Fahrerlaubnis ist ein Anstieg der Fallzahlen zu verzeichnen. Ein deutscher Führerschein ist für viele Flüchtlinge die Eintrittskarte zum Arbeitsmarkt. Die Bearbeitung verursacht aufgrund der Sprachbarrieren einen erhöhten Beratungsaufwand, der sich in längeren Bearbeitungszeiten widerspiegelt.

	2014	2015	2016	01.01. - 31.07.2017	Hochrechnung 2017
Umschreibung ausländische Fahrerlaubnis	427	555	766	740	1269

#### b) Eintragung von Nachweisen im Zusammenhang mit der Berufskraftfahrer-Qualifikation:

Am 1. Oktober 2006 ist das "Gesetz zur Einführung einer Grundqualifikation und Weiterbildung der Fahrer im Güterkraft- oder Personenverkehr" in Kraft getreten.

Danach müssen Fahrerinnen und Fahrer, die gewerblichen Güterkraft- und Personenverkehr auf öffentlichen Straßen durchführen, eine besondere Qualifizierung nachweisen.

Im Jahr 2018 wird die erste Fünf-Jahres-Frist ablaufen, so dass nach einer aktuellen Auswertung zusätzlich ca. 300 - 400 Fahrerlaubnisinhaber ihre Weiterbildung nachweisen und einen neuen Kartenführerschein beantragen werden. Im Jahr 2019 werden es nach bisherigem Kenntnisstand ca. 1200 - 1300 Fahrerlaubnisinhaber sein.

## **Demografie-Check**

### a) Ergebnis des Demografie-Checks

Ziel 1 – Stadtstrukturen anpassen	<b>0</b>
Ziel 2 – Wanderungsbilanz verbessern	<b>0</b>
Ziel 3 – gesellschaftliche Teilhabe ermöglichen	<b>0</b>

### b) Erläuterungen zum Demografie-Check

keine