

Beschlussvorlage	Geschäftsbereiche	Zentrale Dienstleistungen Kultur und Sport & Sicherheit und Ordnung
	Ressort / Stadtbetrieb	Haupt- und Personalamt und Bürgeramt
	Bearbeiter/in Telefon (0202) Fax (0202) E-Mail	Michael Telian 563 - 6100 563 - 8020 michael.telian@stadt.wuppertal.de
	Datum:	10.02.2021
	Drucks.-Nr.:	VO/0270/21 öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
17.02.2021	Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW	Empfehlung/Anhörung
23.02.2021	Ausschuss für Finanzen, Beteiligungssteuerung und Betriebsausschuss WAW	Entscheidung
Abbau von Rückständen nach der Corona-Pandemie im Einwohnermeldeamt		

Grund der Vorlage

Zwischenbericht über die geplanten Vorbereitungsmaßnahmen zur Bewältigung des zusätzlich zu erwartenden Antragsaufkommens im Einwohnermeldeamt (EMA)

Beschlussvorschlag

1. Der Ausschuss nimmt den Zwischenbericht über die geplanten Vorbereitungsmaßnahmen zur Bewältigung des zusätzlich zu erwartenden Antragsaufkommens im Einwohnermeldeamt (EMA) zur Kenntnis.
2. Die Verwaltung wird beauftragt, dem Ausschuss im 2. Quartal 2021 das Gesamtkonzept vorzulegen.

Unterschrift

Dr. Slawig

Begründung

Ausgangslage

Aufgrund der gegenwärtigen Krisensituation im Rahmen der Corona-Pandemie mit massiven Einschränkungen des öffentlichen Lebens hat sich ein erheblicher Bearbeitungsstau im Einwohnermeldeamt, insbesondere bei den Dokumentengeschäften (Pass- und Ausweiswesen) aufgebaut- und dies, obwohl seit August 2020 im Vorbuchungssystem innerhalb von 3 Tagen ein verbindlicher Termin gebucht werden konnte. Daher ist zu erwarten, dass der Bedarf an Dokumenten in hohem Maße zunehmen wird, wenn wieder Reisemöglichkeiten bestehen.

Zusätzlich wird dieses steigende Antragsaufkommen bei den Dokumentengeschäften bei gleichzeitiger Aufrechterhaltung der Hygiene- und Arbeitsschutzmaßnahmen zu bewältigen sein - dies würde die Situation verschärfen.

Wann diese „Welle“ eintrifft, ist aktuell nicht zu prognostizieren. Die EU-Kommission geht in ihren letzten Schätzungen davon aus, dass ca. 70% der Erwachsenen in der EU bis zum Sommer 2021 gegen das Corona Virus geimpft werden könnten, so dass ab diesem Zeitpunkt mit zunehmenden Reiseverkehr zu rechnen wäre.

Die Verwaltung hat sich daher dieser vorhersehbaren Entwicklung angenommen und wird Maßnahmen vorbereiten, die sicherstellen sollen, dass das zu erwartende zusätzliche Aufkommen („Welle“) bestmöglich und effizient abgearbeitet werden kann.

Zentrale Zielsetzung ist es, allen Einwohner*innen Termine mit zumutbaren Wartezeiten anbieten zu können.

Das seit 2017 bestehende Vorbuchungssystem vermeidet zwar die sichtbaren Warteschlangen vor dem Gebäude Steinweg, weil jeder Kunde einen festen Termin zugeteilt erhält- gleichwohl hat die große Nachfrage nach Terminen dazu geführt, dass die Vorbuchungszeiten deutlich angestiegen sind; d.h.: die Nachfrage nach Terminen übersteigt das Angebot und dies bedeutet, dass kurzfristige Termine nicht mehr zur Verfügung stehen.

Im Jahre 2021 kommen drei weitere Entwicklungen hinzu, die bei der Bewertung der Situation mit berücksichtigt werden müssen:

- Mehraufwände aufgrund von gesetzlichen Änderungen (Einführung eID-Karte für Unionsbürger*innen, Änderung der Gültigkeit bei den Kinderreisepässen, neues Personalausweisdesign ab August 2021 mit Fingerabdruck).
- Mehraufwände aufgrund der Bundestagswahl wegen der Aktualisierung des Melderegisters
- Trotz der aktuell vorhandenen Kapazitäten im Einwohnermeldeamt soll wegen der geltenden Coronaschutz-Maßnahmen zu den Kontaktbeschränkungen keine aktive Aufforderung der Bürger zur Beantragung von Dokumenten zum jetzigen Zeitpunkt erfolgen. Gleiches gilt für abgelaufene Dokumente. Dies würde nämlich den Bemühungen zur Eindämmung der Pandemie zuwiderlaufen.

Maßnahmen zum Abbau der Rückstände

Eine Arbeitsgruppe, bestehend aus Mitarbeitern*innen des Einwohnermeldeamtes, des Haupt- und Personalamtes sowie des Geschäftsbereichsbüros 2.2 beschäftigt sich seit Mitte Januar 2021 mit dem o.g. Thema und wird ein Maßnahmenpaket vorschlagen, mit dem das zu erwartende zusätzliche Aufkommen abgefangen werden kann.

Die Maßnahmen gliedern sich in folgende Bausteine:

- Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit
- Organisatorische Maßnahmen
- Personelle Maßnahmen
- Infrastruktur (Räume; Standorte; IT-Bedarfe; Servicearbeitsplätze)

Folgende Themen sind zu den einzelnen Bausteinen in der Bearbeitung:

- Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit
 - Regelmäßige Information der Bürgerinnen und Bürger über die aktuelle Situation im EMA und die zu erwartenden weiteren Entwicklungen über verschiedenste Kanäle und Formate. Dies erfolgt in Absprache mit dem Presseamt ; dabei wird auch das 100 Tage- Programm des Oberbürgermeisters berücksichtigt, in dem die Verbesserung des Bürgerservices auch im EMA einen großen Stellenwert hat.

 - Um Transparenz über die Entwicklungen im EMA gegenüber der Politik und den Bürgerinnen und Bürgern zu erreichen und damit auch die Akzeptanz in Bezug auf das Leistungsspektrum zu erhöhen ist, vorgesehen für das EMA Kennzahlen zu den dortigen Leistungen (z. B. zu Wartezeiten, Fallzahlen, Beschwerdeaufkommen etc.) zu entwickeln. Diese sollen dann über sog. Dashboards zusammengeführt und der Öffentlichkeit im Sinne des Open Governments zur Verfügung gestellt werden.

- Organisatorische Maßnahmen
 - Temporäre Öffnung des EMA an einzelnen Samstagen

 - Umsetzung der Ergebnisse aus der Organisationsuntersuchung zur Aufbau- und Führungsstruktur im Einwohnermeldeamt

- Personelle Maßnahmen
 - Personelle Unterstützung des Einwohnermeldeamtes zum Abbau der Rückstände bspw. durch Mitarbeiter*innen aus der Personalreserve, studentischen Hilfskräfte, Personaldienstleistungsunternehmen „START NRW“

 - Ermittlung des Personalmehrbedarfes aufgrund der o.a. beschriebenen gesetzlichen Änderungen

- Infrastruktur (Räume; Standorte; IT-Bedarfe; Servicearbeitsplätze)
 - Temporäre Erhöhung der Servicearbeitsplätze in den derzeit aktiven Außenstellen Ronsdorf und Vohwinkel.
Dabei wird davon ausgegangen, dass es bis auf weiteres aufgrund der andauernden Pandemie bei den derzeit drei aktiven Standorten des EMA (Zentrale Steinweg und Bürgerbüros Ronsdorf sowie Vohwinkel) bleibt.

 - Ggf. temporäre Auslagerung der Dokumentenausgabe aus der Zentrale am Steinweg

Dem Ausschuss wird im 2. Quartal 2021 der Maßnahmenkatalog vorgelegt.