

Bürgerfreundliche Stadtverwaltung

hier: Aktuelle Situation bei den Dienststellen mit intensivem Publikumsverkehr
Antrag der Stadtratsfraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 02. Juli 2014

I. 1. Ausgangslage

Mit Schreiben vom 02. Juli 2014 beantragte die Stadtratsfraktion der Grünen einen Bericht der Verwaltung, in dem die momentane Situation bei der Ausländerbehörde und bei der Kfz-Zulassungsstelle dargelegt werden soll. Dabei sollte auch darüber informiert werden, ob die Personalgewinnung problematisch sei und ob geeignete Personalgewinnungsmaßnahmen ein probates Gegenmittel hierfür seien. Auch soll der Personalbedarf in den einzelnen Bereichen erläutert werden. In die Betrachtung wird neben EP und OA auch BA/NOS sowie StN einbezogen.

2. Entwicklung des Aufgabenspektrums und der Stellenausstattung der einzelnen Dienststellen

Das Aufgabenspektrum der publikumsintensiven Dienststellen ist zahlreichen Veränderungen im Bereich gesetzlicher, gesellschaftlicher und technischer Rahmenbedingungen unterworfen. Beispielhaft seien die Einführung von biometrischen Ausweisen, die Umstellung auf neue Fahrzeugpapiere im Rahmen der EU-Harmonisierung oder die Einführung des elektronischen Aufenthaltstitels genannt. Parallel dazu wurden im Rahmen des Projektes „Serviceoffensive bürgerfreundliche Stadtverwaltung“ die Öffnungszeiten erweitert. Mit der Bearbeitung von Bewohnerparkausweisen bei zeitgleicher Neuausweisung von Bewohnerparkgebieten wurde darüber hinaus eine neue Aufgabe durch EP und BA/NOS übernommen. Die Stellenausstattung bei OA wurde in Folge eines BKPV-Gutachtens im Jahr 2010 neu festgesetzt.

3. Aktuelle Situation vor Ort

Die Stellenausstattung in den vergangenen 10 Jahren hat sich verändert. Dies ist auf Veränderungen in den Aufgabenzuordnungen, Maßnahmen der Haushaltskonsolidierung sowie Stellenschaffungen auf Basis von Fallzahlveränderungen und der Übernahme neuer Aufgaben zurückzuführen.

Die aktuelle Situation vor Ort wird insbesondere von folgenden Faktoren beeinflusst:

- a) Saisonale Schwankungen bei zu bearbeitenden Fallzahlen und Vorsprachen
- b) Nur zum Teil steuerbare Kundenströme
- c) Nachbesetzungen von Stellen, die für Nachwuchskräfte geeignet sind, erfolgen in der Regel nur einmal jährlich mit Ausbildungsabsolventen/innen
- d) Sondersituationen wie Wahlen, Volksbegehren und -entscheide etc., die die Personalstärke vor Ort beeinflussen
- e) Rahmenbedingungen für die Stellenplan- und Personalbewirtschaftung (wie z.B. Stellendeckel, „Ausfallzeiten“ zur Qualifizierung wie z.B. die Teilnahme am AL 2)
- f) Beeinträchtigung durch technische Störungen sowohl im städtischen Datennetz als auch in der Fachsoftware und in der Verbindung z.B. zum Kraftfahrt-Bundesamt und Zollamt

Die Fachämter beschreiben darüber hinaus auch eine geänderte Kundenstruktur, die zu einer aufwändigeren Beratungstätigkeit führt sowie die Mehrbelastung aufgrund der Auswirkungen des EU-Rechts und des damit verbundenen Umgangs mit ausländischen Fahrzeugpapieren.

Im Anhang wird geschildert, wie sich die Situation in den Dienststellen EP, OA, BA/NOS und StN darstellt und wie sich die Ämter auf neue Anforderungen eingestellt haben.

4. Lösungsansätze

Bei OA/KfZ-Zulassung wurde versucht, eine erste Ursachenanalyse der im Frühjahr und Sommer auftretenden hohen Wartezeiten vorzunehmen. Zwischen dem Bereich OBM, OA, OrgA, PA und der örtlichen Personalvertretung wurden verschiedene Lösungsansätze erörtert und z. T. bereits umgesetzt, was zu einer Entspannung beitragen konnte. Die Maßnahmen gelten grundsätzlich für alle publikumsintensiven Dienststellen gleichermaßen, in der aktuellen Situation für OA/1 im Besonderen.

4.1 Bei OA/1 bereits umgesetzte Entlastungen

Eine Berufsrückkehrerin wurde im Vorgriff auf anstehende Stellenbesetzungen zugewiesen. Die volle Einsatzfähigkeit einer Nachwuchskraft ist derzeit aufgrund des Nichtbestehens der Anstellungsprüfung und der Notwendigkeit der Wiederholung der Prüfung jedoch noch nicht gewährleistet.

Die Sachbearbeitung für kleine Zulassungsdienste wurde aus dem Privatkundengeschäft ausgegliedert. Dies führte bei gleichem Gesamtaufwand zu einer flüssigeren Sachbearbeitung im Privatkundengeschäft und dadurch zu reduzierten Wartezeiten.

Eine Auswertung der Krankheitstage (Kalendertage) für die Kfz-Zulassung für 2013 und 2014 (1. Halbjahr) ergab insbesondere im Jahr 2013 einen überdurchschnittlich hohen Wert. Zwischenzeitlich sind bis auf eine langzeiterkrankte Mitarbeiterin alle Mitarbeiter/innen wieder im Dienst.

4.2. Alle publikumsintensiven Dienststellen

Vakante Stellen werden zeitnah stadintern und bei Bedarf auch extern ausgeschrieben. Für die publikumsintensiven Dienststellen erfolgt mehrmals im Jahr ein Stellenbesetzungsverfahren. Die Stellen sind zwischenzeitlich besetzt, allerdings sorgten hier v. a. nicht beeinflussbare Wechsel- bzw. Kündigungsfristen für zeitliche Verzögerungen bei Stellenbesetzungen.

Das betriebliche Gesundheitsmanagement, das auch eine erfolgreiche Integration nach längerer Abwesenheit beinhaltet, ist bei den publikumsintensiven Dienststellen noch stärker als bisher gefordert: Einzelne aufgrund von Krankheiten leistungsgeminderte Mitarbeiter/innen werden bei der Sachbearbeitung entsprechend ihrer Möglichkeiten eingesetzt.

Bis 2013 wurden den publikumsintensiven Dienststellen Nachwuchskräfte bis zur dauerhaften Übernahme in den Stellenplan überplanmäßig zugeordnet. Nach Beanstandung dieser Praxis durch die überörtliche Prüfung wurden im Stellenplan Teil B u. a. bei EP und OA entsprechende Positionen geschaffen, die eine vorübergehende, haushaltsrechtlich korrekte Zuweisung von Nachwuchskräften ermöglichen, bis eine endgültige Verbuchung im Stellenplan Teil A erfolgen kann.

4.3 Weitere Ansatzpunkte

Zwischen den betroffenen Fachdienststellen, OrgA, PA und der Personalvertretung wurde vereinbart, dass folgende Maßnahmen systematisch überprüft werden:

- Die Ausweisung von zusätzlichen Stellen als Krankheitsvertretung und deren Besetzung mit qualifizierten Kräften könnte vorübergehende krankheitsbedingte Engpässe – gerade bei nicht-langzeiterkrankten Mitarbeiter/-innen - entspannen. Im Rahmen des Stellen-

schaffungsverfahrens sind für den Geschäftsbereich von Herrn OBM 1,1 VK und für den Geschäftsbereich von Herrn 2. BM (ohne SÖR) 1,6 VK vorgesehen.

- Für einzelne leistungsgeminderte und -gewandelte Mitarbeiter/innen, deren Einsatz im Publikumsverkehr nach amts- oder vertrauensärztlichem Gutachten nicht mehr möglich ist, müssen in Zusammenarbeit mit der Personal- und Schwerbehindertenvertretung andere Einsatzmöglichkeiten gefunden werden. Eine zügige Nachbesetzung von hierdurch freiwerdenden Stellen ist durchzuführen.
- Mit Schreiben vom 23. Juni 2014 regte die örtliche Personalvertretung des Geschäftsbereiches OBM die (Wieder-)Einführung einer sog. Publikumsdienstzulage für Beschäftigte mit intensivem Publikumsverkehr in einer Schalterhalle an. Dieser Wunsch wird verwaltungsintern diskutiert.
- Um flexibel auf Personalausfälle und Arbeitsspitzen reagieren zu können, soll insbesondere bei Abteilungen mit saisonalem Fallzahlenverlauf und überdurchschnittlichen Arbeitsspitzen die Einführung von sog. Jahresarbeitszeitkonten sowie der abteilungs- bzw. dienststellenübergreifende Einsatz von Springerkräften geprüft werden.
- Für die einzelnen Dienststellen ist in enger Abstimmung mit der örtlichen Personalvertretung die Altersstruktur detailliert zu analysieren, um Personalbedarfe frühzeitig zu erkennen. Bei den Planungen ist darauf zu achten, dass die benötigten Personalkapazitäten zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung stehen.
- Um das Ziel eines verbesserten Bürgerservices trotz sich verändernder Aufgabenstellung sowie personeller Engpässe aufrecht erhalten zu können, ist auch künftig sicherzustellen, dass ausreichend gut qualifiziertes Personal zur Verfügung steht. Die Aufbau- und Ablauforganisation ist wie bisher regelmäßig zu überprüfen und ggf. anzupassen.
- Durch die Einrichtung des stadtweiten Service-Centers kann darüber hinaus eine Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit erzielt werden. Etwaige Entlastungseffekte im Telefonbereich können zur Stärkung des Bürgerservices vor Ort und zur Entlastung der Beschäftigten im Schalterbedienbereich genutzt werden.
- Es ist darüber hinaus zu prüfen, ob für die publikumsintensiven Dienststellen eine fallzahlenbezogene Personalbemessung mit jährlicher Überprüfung der Berechnungsgrundlagen und entsprechender Stellenanpassungen im Rahmen des Stellenschaffungsverfahrens festgelegt werden sollte. Insbesondere soll überprüft werden, ob die Grundlagen der Personalbemessung durch den BKPV bei OA noch den aktuellen Anforderungen entsprechen.
- Durch bauliche Veränderungen könnte eine verbesserte Besuchersteuerung der unterschiedlichen Kundengruppen realisiert werden.
- Bestandteil des Raumkonzeptes bei der geplanten Verlagerung der Kfz-Zulassungsstelle ist auch eine Verbesserung der Raumsituation, insbesondere die Trennung zwischen Warte- und Bedienbereich. Eine grundlegende Erweiterung der Öffnungszeiten von derzeit 5 Stunden pro Tag ist spätestens nach dem Umzug an einen neuen Standort vorgesehen. Diese Planungen gilt es, zur zeitnahen Verbesserung des Bürgerservices nochmals zu überprüfen und ggf. vorzeitig umzusetzen.
- Die individuelle Personaleinsatzplanung ist hinsichtlich einer optimalen Arbeitszeitverteilung (inkl. Urlaub, Krankheit) regelmäßig durch die Dienststellen- bzw. Abteilungsleitungen zu prüfen und ggf. in Abstimmung mit der Personalvertretung abzuändern.

- Die Optimierung des IT-Einsatzes in enger Zusammenarbeit mit den Herstellern der meist bundesweit einheitlichen Fachanwendungen und im Rahmen des interkommunalen Erfahrungsaustausches ist und bleibt stetige Aufgabe der Fachämter sowie des zentralen IT-Dienstleisters bei OrgA.
- Neben den bereits realisierten bzw. sich in Umsetzung befindlichen Online-Angeboten ist es das Bestreben aller Dienststellen mit größerem Publikumsandrang, durch neue IT-Lösungen persönliche Vorsprachen für die Bürger/innen und damit evtl. Wartezeiten soweit möglich entbehrlich zu machen und die Sachbearbeitung zu optimieren. Die bereits vorhandenen Angebote gilt es dabei, verstärkt gegenüber den Bürger/innen zu kommunizieren und die dahinterliegenden Prozesse zu optimieren.
- Es ist zu erwarten, dass eine verbesserte Abstimmung der Öffnungszeiten auf die unterschiedlichen Bedarfe zu einer Entzerrung von Wartezeiten führen wird. Je nach Ausgestaltung von erweiterten Öffnungszeiten sind eine Anpassung der täglichen Arbeitszeiteinbringung und weitere personalwirtschaftliche Anpassungen nötig.

II. **Herrn Ref. I** gez. Köhler (Unterschrift liegt elektronisch)

Nürnberg, 19.11.2014

Referat für Allgemeine Verwaltung

gez. Pfeiffer-Beck (52 22)
(Unterschrift liegt elektronisch vor)

Abdruck:

Herrn 2. BM
BgA
BA/NOS
OA
EP
StN
PA
PR OBM
PR 2. BM/Ref. I
GPR
GSBV