

Bürgerfreundliche Stadtverwaltung

hier: Aktuelle Situation bei den Dienststellen mit intensivem Publikumsverkehr

Antrag der Stadtratsfraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 02. Juli 2014

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 der einzelnen Dienststellen sowie der entsprechenden Stellenausstattung

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 „Service-offensive bürgerfreundliche Stadtverwaltung“ die Öffnungszeiten erweitert. Mit der Bearbeitung von Bewohnerparkausweisen bei gleichzeitiger Neuausweisung von Bewohnerparkgebieten wurde darüber hinaus eine neue Aufgabe durch EP und BA/NOS übernommen.

Die Stellenausstattung für die publikumsintensiven Dienststellen hat sich seit 2005 wie folgt entwickelt:

Jahr (Stand: 01.08.)	BA/NOS	EP Insges.	davon EP/1 Meldebe- hörde	davon EP/2 Ausländer- behörde	OA Insges.	Davon OA/1	StN
2005	106,56	135,76	62,19	51,07	113,24	42,46	30,43
2006	102,06	135,11	61,04	51,57	113,24	45,24	30,43
2007	97,71	142,07 ¹	61,00	58,57	109,31 ²	42,81	30,43
2008	97,93	142,07	61,00	58,63	107,81 ³	42,81	30,43
2009	55,89 ⁴	143,26	63,50	58,64	159,77 ⁵	42,81	30,43
2010	55,43	137,26	61,00	58,10	107,81	39,26	32,43
2011	55,43	137,23	60,97	58,14	107,35	36,98	32,43
2012	56,24	147,73	64,98	65,14	106,44	34,98	32,43
2013	55,86	153,24	66,18	68,14	104,70	34,05	33,04
2014	56,74 ⁶	155,88	66,15	70,58	104,91	34,05	33,04

¹ Umsetzung des Zuwanderungsgesetzes

² Übergang der Heimaufsicht von OA zu Gh

³ Übernahme der Aufgaben des staatlichen Veterinäramtes sowie Übergang des Katastrophenschutzes zu Fw

⁴ Übergang der drei Bauhöfe von BA/NOS zu SÖR

⁵ Übergangsweise Zuordnung der kommunalen Verkehrsüberwachung vor Gründung des Zweckverbandes Kommunale Verkehrsüberwachung im Großraum Nürnberg

⁶ Die BA/NOS Stellenausstattung beinhaltet 13,41 Stellen Hausmeisterdienste in Schulen und Büchereiverwalter

Der Bayerische Kommunale Prüfungsverband (BKPV) hat im Rahmen einer überörtlichen Prüfung im Jahr 2009/2010 die Stellenausstattung der Kfz-Zulassungsstelle und der Fahrerlaubnisbehörde sowie die Aufgabenerfüllung bei den Bürgerämtern untersucht. Bei den Bür-

gerämtern ergab die Analyse der Stellenausstattung keine Auffälligkeiten. Der BKPv hat aufgrund der durchschnittlichen Fallzahlen und Geschäftsvorfälle aus den Jahren 2007-2009 auf Basis von überörtlich ermittelten mittleren Bearbeitungszeiten für die jeweiligen Aufgaben sowie pauschalen Zuschlagswerten (u.a. für örtliche Besonderheiten) einen Stellenbedarf von 36,8 VK in der Kfz-Zulassung insgesamt (inkl. Registratur und sonstiger örtlicher Besonderheiten) errechnet. Damit waren im Vergleich zum vorhandenen Ist-Personal (46,26 VK) insgesamt 9,46 VK, im Vergleich zur Soll-Kapazität (40,26 VK) 3,46 VK einzusparen.

Mit Beschluss des POA vom 05.07.2011 wurde das Ergebnis der überörtlichen Prüfung im Jahr 2010 einvernehmlich zwischen OrgA, PA, OA und örtlicher Personalvertretung stellenplanmäßig umgesetzt. Dabei wurden - wie vom BKPv bereits in seinem Gutachten festgelegt - die entfallenden Zeitanteile für die Papierregistratur nicht berücksichtigt. Darüber hinaus konnten weitere Punkte, wie z. B. Änderungsmitteilungen oder die IT-Benutzerbetreuung nicht in die Stellenbemessung einfließen, da diese automatisiert erledigt werden bzw. bei anderen Tätigkeitsfeldern bereits enthalten waren. In Folge wurde die für OA/1 vorzuhaltende Stellenkapazität auf insgesamt 34,05 Vollkraftstellen reduziert. Die zwischenzeitlich eingezogenen Stellen waren bereits zum Zeitpunkt des Gutachtens mit Stellenvermerk „kw“ oder einem Fristvermerk im Stellenplan ausgewiesen. Der aktuelle Soll-Stellenplan bei OA/1 entspricht dem im POA beschlossenen Stellenbedarf. Die tatsächliche Ist-Besetzung beläuft sich gegenwärtig auf 32,88 VK. Die derzeit unbesetzten Stellenkapazitäten werden in Kürze besetzt.

Darüber hinaus sind OA/1 2 VK im Stellenplan Teil B zugewiesen. Hiervon ist 1 Stelle als Nachwuchskraft gebucht; eine weitere (derzeit noch erkrankte) Kraft wird auf eine im Dezember frei werdende Stelle nachrücken. Die auf einige Jahre gestreckte Umsetzung des BKPv-Gutachtens ist nunmehr auf Grund von Ruhestandsversetzungen und Fluktuation abgeschlossen und hat Auswirkungen auf die aktuelle und zukünftige Personaleinsatzplanung.

Laut BKPv sollen zukünftige Änderungen im Aufgabenumfang sowie Fallzahlenabweichungen z.B. auf Grund saisonaler Schwankungen gesondert berücksichtigt und ggf. Anpassungen vorgenommen werden. Nach Ansicht von OA hat sich seit der Überprüfung durch den BKPv im Jahre 2010 sowohl eine fachliche als auch eine strukturelle Mehrbelastung ergeben. Dies betrifft nicht nur veränderte Rahmenbedingungen, sondern auch Arbeitsprozesse und Schwerpunktsetzungen im Bereich der Eingriffsverwaltung (Bekämpfung von Missbrauchsfällen), die gemeinsam mit OrgA vor Ort erneut zu überprüfen sind.

3. Aktuelle Situation vor Ort

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

- a) Saisonale Schwankungen bei den zu bearbeitenden Fallzahlen und bei den 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. Stel-lendeckel, „Ausfallzeiten“ zur Qualifizierung wie z.B. die Teilnahme am AL 2)
- f) Beeinträchtigung durch technische Störungen sowohl im städtischen Datennetz (Bsp. Kfz-Zulassung: 24 Ausfälle an 123 Öffnungstagen im ersten Halbjahr 2014) als auch in der Fachsoftware und in der Verbindung z.B. zum Kraftfahrt-Bundesamt und Zoll-
amt

Die Fachämter skizzieren darüber hinaus auch eine Veränderung der Kundenstruktur und einen damit verbundenen erhöhten Beratungsbedarf sowie die Folgen der Auswirkungen von EU-Recht und des Umgangs mit ausländischen Dokumenten auf die jeweilige Sachbearbeitung. Dies gilt es in den nächsten Monaten genauer zu untersuchen.

3.1. Einwohneramt

3.1.1. Meldebehörde (EP/1)

Durch die Einführung eines langen Behördentages bis 18.00 Uhr am Dienstag und einer Frühöffnung ab 8.00 Uhr wurden die Öffnungszeiten um 20 % personal- und sachkostenneutral ausgeweitet. Die in den letzten Jahren steigenden Fallzahlen im Melde-, Pass- und Ausweisbereich sowie die Ausweisung neuer Bewohnerparkgebiete und die damit verbundenen steigenden Fallzahlen konnten nur durch nochmals optimierte und weitestgehend technikunterstützte Arbeitsabläufe mit dem vorhandenen Personal aufgefangen werden.

Die Publikumsströme in der Schalterhalle der Meldebehörde werden durch eine computer-gestützte Aufrufanlage gesteuert. Zu Beginn oder Ende des Dienstbetriebes und auch in der Mittagszeit sowie an Brückentagen oder zu Ferienbeginn oder -ende, zu Monatsbeginn oder auch ab 17:00 Uhr am langen Dienstag sind längere Wartezeiten (in Spitzenzeiten bis zu 120 Minuten) aufgrund eines erhöhten Publikumsaufkommens zu verzeichnen. Durch die eingeführte Online-Terminvereinbarung und das Online-Angebot inkl. Bezahlungsfunktion, die Möglichkeit der Vorsprache als sog. Terminkunde und die Einführung des Expressschalters konnte eine nochmalige Verbesserung der Situation für die Kundinnen und Kunden durch eine gezielte Publikumssteuerung ermöglicht werden.

3.1.2. Ausländerbehörde (EP/2)

Trotz der Einführung der verbindlichen Terminvorsprache zur verbesserten Publikumssteuerung besteht die Notwendigkeit zweier persönlicher Vorsprachen in allen Fällen von Erteilung eines Aufenthaltstitels als zwingende Folge der Einführung des elektronischen Aufenthaltstitels (eAT). Diesem Umstand kann nur durch erhöhten Personaleinsatz begegnet werden. Um die Auswirkungen der Einführung des eAT und den damit verbundenen Mehraufwand auszugleichen, wurde die Personalkapazität in den letzten drei Jahren um insg. 13,44 Vollkräfte aufgestockt. Zum Haushalt 2014 war wegen zusätzlicher Personalbedarfe bereits eine Stellenkapazität von 4,0 VK für die Abwicklung des Parteiverkehrs und 2 VK für die Digitalisierung der Eingangspost durch OrgA begutachtet. Aufgrund des Stellendeckels konnte für EP zum Haushalt 2014 ein Stellenzuwachs in Höhe von 2,44 VK zugewilligt werden.

Deshalb kam es in den vergangenen Monaten zu längeren Wartezeiten zwischen Terminanfrage und tatsächlich vereinbartem Termin. Durchschnittlich warten die Kunden derzeit rd. 6 Wochen auf einen Termin; im Einzelfall betrug die Differenz auch 11 Wochen. Das angestrebte Ziel, innerhalb von 2 - 3 Wochen eine Vorsprache zu ermöglichen, kann derzeit nicht erreicht werden. Erkennbare dringliche Angelegenheiten werden daher bereits im Rahmen der Terminvergabe identifiziert und im Rahmen der Möglichkeiten auch priorisiert.

Die Schwierigkeiten bei der Abwicklung des mit der Ausstellung des sog. elektronischen Aufenthaltstitels verbundenen Parteiverkehrs treten auch bundesweit in vergleichbaren Städten auf. EP hat aufgrund der engen Möglichkeiten im Rahmen des Stellendeckels in enger Abstimmung mit OrgA versucht, durch stetige Umorganisation oder Priorisierung / Spezialisierung die Abläufe zu optimieren. Auch die Verbreiterung der Zugangsmöglichkeiten (Ausbau Online-Angebote, Kontaktformulare, E-Mail, Kundentelefonat, Einsatz vereinfachter (online-) Formulare usw.) entlastete die Abwicklung des umfangreichen Parteiverkehrs in der Ausländerbehörde.

Zur Entspannung der Situation hat der Ältestenrat beschlossen, dass der Budgetübertrag von EP aus dem Jahr 2012 zur Finanzierung einer vorübergehenden Erhöhung der Personalkapazität im Umfang von 4,5 VK herangezogen werden durfte. Diese Kapazität sowie die aufgrund von Fluktuation und erhöhter Krankheitsquote freien Stellenkapazitäten konnten jedoch mangels zur Verfügung stehender geeigneter Mitarbeiter/innen erst zum Ende des ersten Halbjahres 2014 besetzt werden. Während dieser Übergangszeit im 1. Halbjahr 2014 war die Arbeitsbelastung für die Mitarbeiter/innen bei EP/2-1 angespannt. Die Abwicklung des Dienstbetriebes konnte nur durch das vorbildliche und anerkennenswerte Engagement der Beschäftigten aufrecht erhalten werden.

Die Weiterentwicklung der Ausländerbehörde im Sinne einer umfassenden Willkommenskultur erfolgt derzeit. Dies kann jedoch nur schrittweise im Rahmen der vorhandenen Personal- und Sachressourcen erfolgen. Trotz der angespannten Personalsituation ist EP derzeit zur Erstellung eines Konzeptes für ein sog. „Welcome Service Center“ federführend in einer Arbeitsgruppe der Koordinierungsgruppe Integration tätig. Ziel ist es dabei, ein maßgeschneidertes Serviceangebot für alle neu in Nürnberg ankommenden Menschen, z.B. Fach- und Führungskräfte, Student/innen, Arbeitssuchende usw. zu allen praktischen Fragen des Aufenthalts zu etablieren. Zunächst wird sich die Ausländerbehörde u.a. durch die Erweiterung des Internetangebots zu den speziellen Fragestellungen beteiligen.

Um die erforderliche Personalkapazität vor Ort vorzuhalten, wurden aus dem Ausbildungsjahrgang 2014 EP insgesamt 11 Kräfte zugewiesen. Davon konnten 8 VK direkt in Stellen des Stellenplans Teil A eingewiesen werden. Die noch verbleibenden 3 VK erhalten bis Ende des Jahres eine entsprechende Planstelle. Zum Haushalt 2015 sind weitere Stellenschaffungsanträge im Umfang von 4,5 VK für die Abwicklung des Parteiverkehrs für aufenthaltsbegleitende Maßnahmen sowie 4,0 VK für die zentrale Scan-Stelle gestellt worden. Entsprechend der Begutachtung im POA am 23.10.2014 werden dem Stadtrat im Rahmen der Haushaltsberatungen 3,76 VK (aufenthaltsbegleitende Maßnahmen) bzw. 0,5 VK (Scan-Stelle) zur Schaffung vorgeschlagen.

3.2. Ordnungsamt

Innerhalb von OA gibt es drei Abteilungen mit umfangreicherem Publikumsverkehr. Bei der Schilderung der aktuellen Situation wird der Fokus auf die Zulassungs- und die Führerscheinstelle gelegt, da die Gewerbemeldestelle bzgl. der Größe und Publikumsströme nicht vergleichbar ist.

3.2.1. Kfz-Zulassungsstelle (OA/1)

In der Schalterhalle mussten bei der Abwicklung des Publikumsverkehrs von sog. Privatkunden im 1. Halbjahr 2014 in Spitzenzeiten bis zu ca. 360 Vorsprachen pro Tag, im Halbjahresdurchschnitt ca. 251 Vorsprachen pro Tag abgewickelt werden. Die Verteilung der ausgegebenen Wartemarken im Privatkundenbereich im Wochen- und Monatsverlauf ergibt sich aus der Tabelle im Anhang (Tabelle 1, Anlage 1).

Die durchschnittlichen mittleren Wartezeiten für Privatkunden bei OA/1 sind jedoch seit jeher von saisonalen Schwankungen gekennzeichnet (siehe 10-Jahresvergleich) und liegen in den umsatzstärkeren Frühjahr- und Sommermonaten jeweils deutlich über dem Jahresdurchschnitt. In den Folgemonaten ist tendenziell mit einem Rückgang der ausgegebenen Wartemarken zu rechnen. Die Auswertung für das laufende Jahr gestaltet sich wie folgt:

01 - 10/2014	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sep.	Okt.
Wartezeit Median in Min	23	51	96	81	78	91	56	40	48	39
Wartezeit Tagesspitze in Min. (ø)	46	84	141	121	118	134	88	67	80	67
Ausgegebene Wartemarken Median	221,6	220,4	251,5	253,6	251,1	271,3	243,2	238,0	254,4	264,9

Das im Rahmen des Produkthaushaltes angestrebte Ziel einer durchschnittlichen maximalen Wartezeit von bis zu 40 Minuten für Privatkunden konnte in 2014 bislang nicht erreicht werden. An Brückentagen oder vor oder nach besonderen Ereignissen (z.B. nach Schließtagen und vor/nach den Feiertagen) mussten in diesem Jahr jedoch auch Wartezeiten von 3 bis 4 Stunden in Kauf genommen werden.

Im Vergleich der ausgegebenen Wartemarken, der Wartezeit sowie des Personaleinsatzes für die einzelnen Öffnungstage des ersten Halbjahres 2014 wurde für den Privatkundenbereich jedoch zunächst kein eindeutiger Zusammenhang deutlich (siehe Tabelle 2, Anlage 1).

Um den Ursachen der Wartezeitenentwicklung im ersten Halbjahr auf den Grund gehen zu können, sind darüber hinaus noch weitere Aspekte in die noch durchzuführende Betrachtung der einzelnen Öffnungstage einzubeziehen. Dies wird in der noch ausstehenden Analyse erfolgen.

3.2.1.1. Personalsituation

Es bleibt festzuhalten, dass im Frühjahr 2014, insbesondere im März, die Personalsituation bei OA/1 aus verschiedenen Gründen angespannt war: Derzeit ist bei OA/1 eine Stelle unbesetzt. Das entsprechende Besetzungsverfahren läuft derzeit. Zwischenzeitlich wurden auch im Vorgriff auf künftig zu besetzende Stellen zu Beginn noch 2 Nachwuchskräfte (derzeit nur noch 1 Kraft) sowie eine Berufsrückkehrerin zugewiesen, die sich in die Fachmaterie einarbeiten.

Insgesamt konnte im Privatkundenbereich im ersten Halbjahr 2014 durchschnittlich gut ein Drittel der Belegschaft aus unterschiedlichen Gründen nicht eingesetzt werden. Dies hatte insbesondere folgende Gründe:

- a) die Anzahl der Krankheitstage (Kalendertage) wurde für die Kfz-Zulassung (OA/1) für die Jahre 2013 und 2014 (etwa bis Juni) ausgewertet. Bei OA/1 ist für diesen Zeitraum eine überdurchschnittlich hohe Zahl insbesondere im Jahr 2013 festzustellen. Die Krankheitsquote im ersten Halbjahr 2014 liegt nach Detailauswertung von PA bei OA/1 mit 8,6% über dem städtischen Durchschnitt (5,4 % in 2013). Dabei ist darauf hinzuweisen, dass sich Krankheitstage von im Bedienbereich eingesetzten Mitarbeiter/-innen unmittelbar auf den Dienstbetrieb auswirken. Im Schalterbereich lag die Quote lt. OA sogar noch höher.
- b) an einigen Öffnungstagen waren neben gehäuften Krankheitszeiten auch Urlaubs- und Gleitzeiteinbringung sowie andere Abwesenheitsgründe gegeben.

In der Regel können aufgrund der für die Aufgabenwahrnehmung erforderlichen Kenntnisse kurzfristig keine Krankheitsvertretungen zugewiesen werden. Sofern adäquates Personal zur Verfügung steht, kann dieses nur dann zugeteilt werden, wenn die Einarbeitungszeit in einem vernünftigen Verhältnis zur erwarteten Vertretungszeit steht. Die Ausfälle im relevanten Privatkundenbereich können nach Ansicht von OA nicht aus anderen Aufgabengruppen kompensiert werden.

Die Einbringung des Urlaubs und der Arbeitszeit wird im Dezember für das Folgejahr festgelegt und mit dem Personalrat abgestimmt. Dabei wird eine maximale Urlaubs- und Gleitzeit-

quote von 20% unter Berücksichtigung von vorhersehbaren Arbeitsspitzen angestrebt. Insbesondere finden bei der Urlaubsplanung die umsatzstarken Quartalsenden in der Hauptsaison, die arbeitsintensiveren Ferienzeiten im ersten Halbjahr und Brückentage Berücksichtigung. Als unteres Limit sollten immer mindestens 13 Sachbearbeiter/-innen planbar anwesend sein. Ein zusätzlicher Krankheitsausfall einer Schalterkraft ist dann in der Regel kompensierbar, ohne dass die Wartezeiten signifikant ansteigen. Durch eine Verschiebung von Urlaubsplanungen und eine flexible Arbeitszeiteinbringung durch Teilzeitmitarbeiter/-innen, konnte die angestrebte Quote fast ausnahmslos erreicht werden. Lediglich an fünf Arbeitstagen im ersten Halbjahr 2014 wurde die Quote aufgrund sich überschneidender, längerer Urlaube überschritten.

3.2.1.2.Organisatorische Maßnahmen

Mit Wirkung zum Juli 2014 wurden nun, um einerseits verstärkt auf die Bedürfnisse kleiner Zulassungsdienste und Gebrauchtwagenhändler einzugehen und andererseits das eigentliche Privatkundengeschäft vom zeitintensiven Prüfungs- und Diskussionsaufwand zu entlasten, die hauptsächlich in der Gebrauchtwagenmeile der Fuggerstraße und Umgebung tätigen Gewerbebetriebe vom Privatkundengeschäft separiert und diesen bestimmte Schalterkräfte zugewiesen. Seitdem ist eine Entzerrung der Wartezeit für die reinen Privatkunden erkennbar. Die Öffnungszeiten für diesen – von äußerst kurzfristigem und nicht planbarem Bedarf gekennzeichneten – Kundenkreis wurden von der Zulassungsstelle außerdem (probeweise) bis 14.00 Uhr verlängert.

Nach der regulären Öffnungszeit wird ab 12.30 Uhr Privatkunden die Sachbearbeitung im Rahmen von individuellen Terminreservierungen angeboten. In der Regel sind die Sachbearbeiter/-innen täglich mit unterschiedlichen Zulassungsvorgängen der Nürnberger Bürger/-innen sowie einer hohen Zahl an Kennzeichenanträgen zur Fahrzeugverbringung ins Ausland befasst.

Im April 2014 wurde der bisherige Ausgabeschalter (Kennzeichenentwertung, Aufbringung von Siegelplaketten, Fahrzeugabnahmen) aufgelöst und entsprechend einer BKPV-Empfehlung der Einheitssachbearbeitung am Schalter zugeführt. Hierdurch konnte eine bessere Personal- und Kundensteuerung erreicht werden. Zur Abmilderung des Bearbeitungsaufwandes durch die nun vorzunehmende Plakettierung am jeweiligen Schalter wurden zum Ausgleich die bisher am Ausgabeschalter vorhandene Stellenkapazitäten u.a. in den Schalterbereich verlagert. Eine so entstandene neue Schalterkraftstelle konnte durch eine bereits bei OA/1 vorhandene Nachwuchskraft besetzt werden. Die bisher für die Entstempelung und Plakettierung von Kennzeichen eingesetzten Mitarbeiter/-innen können zeitgleich nur im eingeschränkten Maße im Schalterbereich unterstützend eingesetzt werden.

Insgesamt haben seit dem BKPV-Gutachten 12 Personen die Kfz-Zulassungsstelle verlassen. Mit dem Ausscheiden von langjährig in der Kfz-Zulassung tätigen Mitarbeiter/-innen war ein großer Wissensverlust verbunden. Innerhalb der nächsten zehn Jahre werden weitere 14 Mitarbeiter/-innen in den Ruhestand wechseln (= weitere 12,66 VK von 34,05 VK). Dabei ist die Möglichkeit einer Rente mit 63 Lebensjahren noch unberücksichtigt.

3.2.1.3 Aktueller Sachstand

Abschließend können im derzeitigen Auswertungsstand bereits folgende Aussagen getroffen werden.

a) Ursachenanalyse

Zusammenfassend ist die für Kunden/innen sowie Mitarbeiter/innen der Zulassungsstelle schwierige Situation im Jahr 2014 auf ein Zusammentreffen mehrerer Ursachen zurückzuführen:

- erhöhte Krankheitsquote im Privatkundenbereich
- Saisonal erhöhte Arbeitsmenge
- vereinzelt leistungsgewandelte/-geminderte Mitarbeiter/innen
- ungünstige bauliche Gegebenheiten
- nicht steuerbare IT-Systemausfälle während der Bedienzeiten

Erläuternd lässt sich dazu ausführen:

- Rd. 30 % der Vorsprachen entfielen auf die Zeit bis 8.30 Uhr. Die Kunden/innen der Kfz-Zulassungsstelle nehmen seit jeher das Angebot der Frühöffnung ab 7:30 Uhr gut an.
- Insbesondere in den aufkommensstarken Monaten April bis Juli wirkt sich die im Vergleich zu anderen Publikumsdienststellen kurze Parteiverkehrszeit von täglich 5 Stunden verschärfend auf die Belastung der Mitarbeiter/innen sowie auf die Wartezeiten aus. Durch eine Erweiterung der Öffnungszeiten könnte zumindest rechnerisch eine Entzerrung der Verteilung der Vorsprachen auf die einzelne Öffnungsstunde erreicht werden.
- Nur mit verbindlicher Personaleinteilung unter Berücksichtigung der Besonderheiten des Saisongeschäftes der Kfz-Zulassungsstelle bei entsprechender Personalausstattung könnte auch im Zeitraum von April bis Juli (insbesondere in den Ferienzeiten) eine ausreichend dimensionierte anwesende Personalkapazität zur Abwicklung des Publikumsverkehrs sichergestellt werden. Dies erfordert ggf. eine Anpassung der Arbeitszeitverteilung der Mitarbeiter/innen.

b) Eingeleitete bzw. bereits umgesetzte Maßnahmen

Zur Verbesserung der Situation sind folgende Maßnahmen einvernehmlich festgelegt worden:

- Verstärkte Kommunikation des Angebots einer individuellen Terminvereinbarung – auch außerhalb der regulären vormittäglichen Öffnungszeiten
- Produktivsetzung des Instrumentes der Online-Terminreservierung
- Veröffentlichung der aktuellen Wartezeiten auf den Internetseiten der Kfz-Zulassungsstelle
- Erweiterung der Öffnungszeiten spätestens nach dem Umzug an einen neuen Standort. Überprüfung der entsprechenden Planungen und ggf. vorzeitige Realisierung der Erweiterung.
- Verstärkter flexibler Personaleinsatz innerhalb von OA/1 zwischen den Hintergrundarbeitsplätzen und dem Bedienschalter in der Schalterhalle unter Beachtung der aktuellen Personalsituation.

Es wird zu prüfen sein, inwieweit die durch den BKPV vorgenommene Personalbemessung den aktuellen Anforderungen noch entspricht. Nach Aussagen von OA hat sich der Inhalt bzw. der Aufwand in der Sachbearbeitung verändert. Dies sei in der Hauptsache durch eine hohe Nachfrage nach Gebrauchtwagen aus Südosteuropa, den freien Warenverkehr und

das bestehende Preisgefälle bei Fahrzeugen im westlichen Europa begründet. Durch die EU-Osterweiterung steigt die Nachfrage nach Gebrauchtfahrzeugen immer weiter an, die Käufer stammen inzwischen teilweise aus Tadschikistan, Georgien und Moldawien. Die Internationalisierung des Fahrzeugmarktes führt immer mehr dazu, dass Fahrzeuge quer durch Europa verkauft werden. Die veränderte Kundenstruktur und Komplexität der Sachverhalte führt im Arbeitsalltag zu einem intensiven Beratungs- und Prüfungsaufwand verbunden mit Sprachbarrieren. Insbesondere ist bei der Bearbeitung ausländischer Dokumente aller Art (Fahrzeugpapiere, Vollmachten, Meldebescheinigungen usw.) ein erhöhter Prüfaufwand bezgl. der Sicherheitsanforderungen als Gegenmaßnahme zur Bekämpfung von gefälschten Dokumenten, Diebstählen und Kennzeichenmissbrauch festzustellen. Im Bereich der Kurzzeitkennzeichen konnte mit hohem Aufwand und auch durch intensive Zusammenarbeit von Polizei und OA der bundesweit festgestellte Kennzeichenmissbrauch mit Auswirkungen auf Nürnberg unterbunden werden.

Die weitere Auswertung der Daten dauert derzeit noch an. Die weiteren Ergebnisse werden mit allen Beteiligten unter Einbeziehung der Personalvertretung diskutiert und notwendige Maßnahmen zur Verbesserung der Situation entwickelt.

3.2.2. Fahrerlaubnisbehörde (OA/2)

Die Führerscheinstelle als Anlaufstelle für Fahrerlaubnisanträge (Erst- und Wiedererteilungen, Umschreibungen sowie Ausstellen eines internationalen Führerscheines) verfügt im Erdgeschoss über eine Wartehalle mit einem Informations- und Ausgabebetresen und neun Einzel- oder Doppelzimmern.

In den vergangenen Jahren wurde im Eingangsbereich ein Briefkasten für Fahrschulen installiert, die dort für ihre Fahrschüler/-innen vollständige Antragsunterlagen einwerfen können. Diese werden innerhalb eines Tages außerhalb der Parteiverkehrszeiten oder in Zeiten mit weniger Kunden/-innen bearbeitet. Hierdurch kommt es zu einer Entzerrung des Publikumsverkehrs. Darüber hinaus wird die Möglichkeit des Direktversands des Kartenführerscheins nach Hause verstärkt durchgeführt, um für Kunden/-innen einen zweiten Behörden-gang zur Abholung zu vermeiden. Der Bedarf für die Führerscheinstelle an mehr „kundenfreier Zeit“ für eine effektive Sachbearbeitung wird über ein Rotationsprinzip und eine zukünftig intensivere Terminvereinbarung angestrebt.

Seit 2012 wird in einem Teilprojekt die Einführung der elektronischen Archivierung der Aktenvorgänge der Fahrerlaubnisbehörde vorbereitet. Damit wird bei Bearbeitung der jeweiligen Vorgänge die Archivierung der zugehörigen Akte direkt am Schalterarbeitsplatz erfolgen. Die Realisierung der sofortigen Einsichtnahme in die vorhandene Fahrerlaubnisakte durch die Schalterkräfte von OA/2, aber auch von BA/NOS, ist mit Produktivstart Ende 2014/Anfang 2015 vorgesehen. Bei der Analyse der konkreten Arbeitsabläufe und des DV-Einsatzes wurden eine Vielzahl von Optimierungsmaßnahmen erkannt, die es vor der Produktivsetzung der eAkte umzusetzen galt und gilt.

Durch den Versand der Führerscheine an die Bürger/innen wurde die bisherige Vorsprache entbehrlich. Durch das neue Online-Angebot „Liegt mein Führerschein schon abholbereit vor?“ konnte erreicht werden, dass sich die telefonischen Nachfragen deutlich reduziert haben. Weitere Prozessoptimierungen im Sachgebiet Fahreignung stehen im Herbst 2014 noch aus. Über eine noch erforderliche Anpassung der Aufbau- und Ablauforganisation wird dem POA gesondert berichtet.

3.3. Bürgerämter

Bei den drei Bürgerämtern Nord, Ost und Süd werden verschiedenste Dienstleistungen folgender Themen "unter einem Dach" angeboten und stehen allen Einwohnern/innen für die Erledigung ihrer Behördenanliegen offen. Dabei können diese die Einrichtung wählen, die für sie am günstigsten liegt. Lediglich die Leistungen der Liegenschaftsverwaltung sind auf den jeweiligen Stadtteil beschränkt. Die seit Jahren nachmittags angebotenen Terminvereinbarungen werden von den Bürgern/innen sehr gerne wahrgenommen, da dies eine Vorsprache ohne längere Wartezeit bedeutet. Es gehört jedoch zum Selbstverständnis der Mitarbeiter/innen, dass auch nachmittags sog. Spontankunden/-innen ohne Termin grundsätzlich nicht abgewiesen und - soweit Personalressourcen zur Verfügung stehen - auch zeitnah bedient werden. Es gilt jedoch der Grundsatz, dass Terminkunden/-innen Vorrang haben.

Beim Bürgeramt Süd konnte durch einen Um- und Ausbau der Räumlichkeiten in Katzwang eine deutliche Entlastung der Bedien- und Wartesituation erzielt werden. Seit 2009 sind die Bereiche Kfz-Zulassungsstelle sowie Melde-, Pass- und Ausweisstelle räumlich getrennt. Der Warteraum im Bereich Zulassungsstelle ist nun auch für Stoßzeiten ausreichend dimensioniert. Die Steuerung des Publikumsverkehrs erfolgt mit verschiedenen Eingängen und Aufrufanlagen. Auch beim Bürgeramt Ost wurde durch einen Umbau die Raumsituation im Bereich Meldewesen durch die Schaffung eines Backoffice-Bereichs (u.a. für vertrauliche Gespräche) verbessert.

Die Einrichtung eines sog. Informationsschalters mit Vorprüfungs- und Filterfunktion wird durch die beiden größeren Bürgerämter geprüft. Hierdurch soll eine nochmalige Verbesserung für die Kunden/-innen erreicht werden. Insbesondere auf die sog. SEPA-Erklärung und die erforderlichen Unterlagen wird im Vorfeld der Sachbehandlung am Schalter hingewiesen. Hierdurch können unnötige Wartezeiten und längere Diskussionen am Bedienschalter vermieden werden. Leider ist dies aufgrund der räumlichen Situation beim Bürgeramt Nord nicht möglich. Räumlich möglich erscheint die Einrichtung eines zentralen Informationsschalters beim Bürgeramt Ost, da sich hier der Schalter direkt im Wartebereich der Kunden für Einwohner-/Passwesen, Führerscheine, Kfz-Zulassung und Standesamt/Sozialversicherung befinden würde. Im Bereich des Bürgeramtes Süd sind diese Bereiche hingegen räumlich stark getrennt. Die Prüfung der konkreten Umsetzung erfolgt gesondert.

Für die dezentralen Bürgerämter als kleinere Organisationseinheiten gelten die für EP, OA und StN gemachten Ausführungen zu den Änderungen in der Aufgabenerledigung in analoger Art und Weise. Vor Ort wirken sich die wahrzunehmenden unterschiedlichen Aufgabengebiete und die veränderten Rahmenbedingungen aus. Bei der Einführung neuer Technik (z.B. elektronische Aktenführung, Unterschriftstabletts, elektronische Online-Terminvereinbarung oder Online-Dienste), aber auch bei organisatorischen Veränderungen (z.B. Erweiterung der Öffnungszeiten) sind die Bürgerämter in Verbindung mit den zentralen Fachämtern bereits in den entsprechenden (Pilot-) projekten eingebunden. Dabei ist folgende Fallzahlenentwicklung zu beobachten:

	2009	2010	2011	2012	2013
Einwohnerwesen					
An-, Ab- und Ummeldungen	9.102	9.581	10.301	10.699	11.463
Ausweis- und Passdokumente	23.962	28.803	23.731	19.492	15.672
Führungszeugnisse, Lohnsteuerkarten usw.	12.165	12.267	6.983	7.008	7.079
Kfz-Zulassung	44.455	52.901	58.361	74.808	78.524
Standesamt	3.987	3.458	3.150	2.942	3.420

Welche stellenplanmäßigen Auswirkungen sich aus der im Bereich der Kfz-Zulassung erkennbaren Verschiebung der Fallzahlen zwischen den einzelnen Standorten im Stadtgebiet ergeben, ist in den nächsten Monaten zu prüfen.

Im Bürgeramt Süd wird seit Jahren die Zahl der von den Kunden gezogenen Wartenummern aufgezeichnet. Seit 2009 ist im Bereich der Kfz-Zulassung eine deutliche Steigerung zu verzeichnen; im Vergleich zu 2013 ist 2014 eine nochmalige Steigerung der ausgegebenen Wartemarken um 10% zu erkennen. Die Ursachen hierfür müssen näher analysiert werden. Je nach Ergebnis müssen geeignete Maßnahmen diskutiert und deren Umsetzung verabredet werden. Aufgrund der begrenzten räumlichen Situation vor Ort sind für die Mitarbeiter/innen im Publikumsverkehr in den jeweiligen Bürgerämtern keine Rückzugsmöglichkeiten vorhanden. Durch die in den vergangenen Jahren vorgenommenen geschilderten Umbaumaßnahmen konnte zwar eine Verbesserung der Warte- und Bediensituation für die Bürger/innen erreicht, die Anzahl der Arbeitsplätze kann aufgrund der zur Verfügung stehenden Nutzfläche der Rathäuser jedoch nicht weiter erhöht werden. Eine Erhöhung der Personalkapazität ist daher aufgrund der zur Verfügung stehenden Arbeitsplätze nur im begrenzten Umfang und unter Einsatz von flexiblen Arbeitszeitmodellen möglich.

Die Sicherstellung der Vertretung im Krankheitsfall oder die Reaktion auf kurzfristig erhöhte Nachfrageveränderungen gestaltet sich dabei aufgrund der innerhalb der einzelnen Bürgerämter existierenden fachlich unterschiedlichen Sachgebiete und der begrenzten Personalkapazität schwierig. Aufgrund der räumlichen Lage der Bürgerämter in den Außenbezirken des Stadtgebietes bestehen auch in unerwarteten Spitzenzeiten oder in Krankheits- und Urlaubszeiten kaum Reaktionsmöglichkeiten. Anders als bei den zentralen Fachämtern ist es nicht möglich, Personal kurzfristig von sog. Hintergrundarbeitsplätzen mit zeitlich verschiebbaren Aufgaben abzuziehen und in den Bedienbereich zu verlagern, da in der Regel keine Hintergrundarbeitsplätze vorhanden sind. Zum Ausgleich von Personalengpässen erfolgt - soweit möglich - ein Abfangen der Arbeitsbelastung durch Überstunden insbesondere bei Teilzeitarbeitskräften sowie ein Ausgleich zwischen den drei Bürgerämtern, um die Wartezeiten für die Kunden/-innen in einem vertretbaren Rahmen zu halten. Gelegentlich werden auch Kräfte der Fachämter als Vertretung abgestellt.

Besonders bei kleineren Teams vor Ort stellen längere krankheitsbedingte Ausfallzeiten der Mitarbeiter/innen eine erhebliche Belastung für die ordnungsgemäße Aufgabenerledigung dar. Es besteht jedoch aufgrund des erforderlichen Fachwissens keine kurzfristige Reaktionsmöglichkeit durch die Personalverwaltung.

Bereits jetzt ist es aufgrund der in einigen Jahren zu erwartenden Fluktuation erforderlich, dass der Wissenstransfer von älteren auf jüngere Kollegen/-innen bei BA/NOS systematisch vorangetrieben wird.

Gemeinsam mit der zuständigen Personalvertretung wird derzeit

- eine Anpassung der Aufbauorganisation innerhalb von BA/NOS
- eine Überprüfung, Harmonisierung und Optimierung der Abläufe und Schnittstellen zwischen den Fachämtern und den Bürgerämtern
- die Schaffung von größeren Einheiten sowie eine schrittweise Einführung von Vertretungsregelungen zwischen den Sachgebieten vor Ort, um im Bedarfsfall kurzfristig reagieren zu können (auf dieser Basis wäre eine Neubewertung der Stellen aufgrund des zu definierenden Aufgabenzuschnitts erforderlich)
- und der Ausbau der Terminvereinbarung

diskutiert.

Welche Maßnahmen konkret umgesetzt werden können, wird dem POA gesondert zur Beschlussfassung vorgelegt.

3.4. Standesamt

Der Arbeitsalltag des Standesamtes ist seit 2009 durch die Reform des Personenstandsrechts sowie die Einführung des elektronischen Personenstandsregisters geprägt. Durch die weitestgehend anlassbezogene Digitalisierung der personenstandsrechtlichen Fälle ist zunächst ein erheblicher anlassbezogener Nacherfassungsaufwand gegeben. Erst in den kommenden Jahren werden sich Synergieeffekte durch den direkten Zugriff und die direkte Fortschreibung der entsprechenden Daten ergeben. Zur Abmilderung der Folgen der Gesetzesänderung wurden in den letzten Jahren zum Ausgleich des entstandenen Mehraufwandes lediglich 2,5 VK neu ausgewiesen; zeitgleich wurde auf die im Rahmen der Haushaltskonsolidierung vorgesehenen Stelleneinzüge verzichtet. Trotz des erheblichen temporären Einführungsaufwandes für das elektronische Personenstandsregister konnte durch geleistete Mehrarbeitsstunden die Aufgabenerfüllung sichergestellt werden.

Die Fallzahlen von Eheschließungen und Sterbefälle bleiben auf konstantem Niveau, bei Geburten und Kirchenaustritten ist eine deutliche Erhöhung feststellbar. Die Fallbearbeitung wird zeitgleich durch den steigenden Anteil der Fälle mit Beteiligung von Ausländerinnen und Ausländern (zwischenzeitlich 30 %) nachhaltig geprägt. Die Fallzahl von Personen mit Migrationshintergrund unabhängig von der aktuellen Staatsangehörigkeit der Betroffenen betrug Ende 2013 41,4 % (Tendenz steigend). Aufgrund der teilweise sehr aufwändigen Beschaffung von Urkunden aus dem Ausland bzw. der Klärung der namensrechtlichen Rechtsgrundlage der Heimatstaaten ist ein entsprechender Mehraufwand in der Stellenbemessung auch weiterhin zu berücksichtigen. Neue Aufgaben wie z.B. die Bescheinigung von sog. Sternenkinder, aber auch die Beurkundung der vertraulichen Geburt, kommen noch hinzu.

Die Sicherstellung der Vertretung im Krankheitsfall oder die Reaktion auf kurzfristige erhöhte Anzahl von Nachfragen gestaltet sich in den einzelnen Sachgebieten aufgrund der begrenzten Personalkapazität schwierig. Für das Standesamt als kleinere Organisationseinheit stellen längere krankheitsbedingte Ausfallzeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine erhebliche Belastung der ordnungsgemäßen Aufgabenerledigung dar. Durch das Erfordernis der Bestellung zur Standesbeamtin/zum Standesbeamten besteht jedoch keine kurzfristige Reaktionsmöglichkeit durch die Personalverwaltung. Nach Stellenbesetzungen im ersten Halbjahr 2014 erfolgt nun eine mehrmonatige Einarbeitung inkl. Besuch eines externen Fachlehrgangs als Voraussetzung für die Bestellung als Standesbeamtin/Standesbeamter mit Wirkung Februar 2015. Im Frühjahr 2015 steht aufgrund einer Ruhestandsversetzung eine weitere Stellenneubesetzung an.

Zur reibungslosen Abwicklung des Parteiverkehrs trotz der in den letzten Jahren gegebenen hohen Fluktuation (Ruhestandsversetzung bzw. Wechsel zu anderen Dienstherrn usw.) und der zwischenzeitlich behobenen Anfangsschwierigkeiten bei der elektronischen Übermittlung der personenstandsrechtlichen Fälle an EP (mittels XPersonenstand-Schnittstelle) wurde u.a.

- die Auf- und Ablauforganisation des Standesamtes angepasst;
- eine sog. Springerstelle innerhalb des gültigen Stellenplans durch Stellenumwandlung implementiert;
- weitere Stellen in Standesbeamtinnen und –beamtenstellen umgewandelt;
- die Online-Angebote (insbesondere Online-Urkundenbestellung) ausgebaut.

Durch diese Maßnahmen konnte u.a. die Betreuung des neuen Trauungsortes auf der Nürnberger Burg mit den vorhandenen Personalressourcen grundsätzlich sichergestellt werden und die Anzahl der sog. Sondertrauungen (2015: 44 Sondertrauungstage) zur Deckung der Nachfrage adäquat erhöht werden. Trotz der in 2014 unbesetzten Stellen und der damit verbundenen reduzierten Anzahl von Standesbeamtinnen und –beamten an sich konnten durch das hohe Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und des ehemaligen Dienststel-

lenleiters die vereinbarten Trautermine auch außerhalb der regulären Öffnungszeit eingehalten werden.

Es werden bei StN zwischenzeitlich eine Vielzahl von Online-Angeboten (u.a. für Urkundenanforderungen und die elektronische Terminvereinbarung) eingesetzt, was derzeit allerdings noch zu einer erhöhten Anzahl von Nachfragen und zur Überwachung der Zahlungseingänge führt.

Trotz des flexiblen Personaleinsatzes innerhalb der Dienststelle kommt es an Einzeltagen aufgrund der knappen Personaldecke in Urlaubs- bzw. Krankheitszeiten zur Sicherstellung der Mittagspausenregelung für die einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu kurzen unplanmäßigen Schließzeiten (u.a. bei den Nachbeurkundungen). Durch die räumliche Zusammenführung des Standesamtes im Ämtergebäude Hauptmarkt 18 kann der Personaleinsatz innerhalb des Standesamtes insgesamt zukünftig variabler gestaltet werden, insbesondere ist der wechselnde Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zwischen den Sachgebieten und Trauungen ohne Zeitverluste möglich. Ref. II/ZS prüft derzeit die beabsichtigte Raumänderung; eine endgültige Abstimmung steht noch aus.

Auch bei StN nehmen regelmäßig 1-2 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter pro Jahr am Angestelltenlehrgangs II teil. Die damit verbundene mehrwöchige Abwesenheit von der Dienststelle ist in der Personaleinsatzplanung vor Ort zu berücksichtigen.

Die Überstundensituation bei StN (7 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit über 120 h) erfordert nach einer vorzunehmenden gesonderten Analyse die Verabredung von geeigneten Maßnahmen zum Abbau und zur Vermeidung einer erneuten Anhäufung. Die termingebundene Anbindung an das landesweite Personenstandsregister und der damit erforderliche Administrationsaufwand der Fachanwendung, aber auch die Vertretungssituation in der Vakanzzeit für die beiden neu zu besetzenden Stellen waren Ursachen für die angefallenen Mehrarbeitsstunden.

Für einzelne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, deren Einsatz im Publikumsverkehr nach Einschätzung von StN nur eingeschränkt möglich ist, müssen auf die Leistungsminderung der Kolleginnen und Kollegen abgestimmte Lösungen erarbeitet werden.

4. Personalgewinnung

4.1. Meldebehörde (EP/1)

Die Schwierigkeiten bei der Besetzung von sog. Einstiegsstellen der VGr. VIb bei den publikumsintensiven Dienststellen (insbesondere bei EP) ist bereits seit Jahren erkennbar. Daher erfolgt durch PA im Sommer jedes Jahres eine Zuweisung von Nachwuchskräften in erheblichem Umfang. Hierfür stehen zusätzliche Stellenplanpositionen bei den Publikumsdienststellen zur Verfügung, die je nach zu erwartendem Bedarf zugewiesen werden. Über diese Zuweisung hinaus ist aus den verschiedensten Gründen (Mutterschutz mit anschließender Elternzeit, Wechsel innerhalb der Stadtverwaltung oder Wechsel zur sog. Heimatgemeinde usw.) unterjährig eine Personalfluktuationsrate bei EP gegeben, die weder für die Dienststelle noch PA vorhersehbar ist. Die hierdurch freiwerdenden Stellen werden jeweils nach den durchzuführenden Stellenbesetzungsverfahren neu besetzt.

4.2. Ausländerbehörde (EP/2)

Der Bereich des Ausländerrechts stellt dabei aufgrund seiner Komplexität, seiner Schnelligkeit, der Tätigkeit im Rahmen der Eingriffsverwaltung und der mitunter schwerwiegenden Folgen einzelner Entscheidungen besondere Anforderungen an die (zukünftigen) Mitarbeiter/innen. Die vielseitigen und anspruchsvollen Aufgaben in den Ausländerbehörden sowie die Vorzüge der Arbeit im Ausländerrecht werden zukünftig bei den Ausschreibungen stärker in den Vordergrund gestellt werden: Unter anderem der durch Terminverwaltung gesteuerte Kundenkontakt, die interkulturelle Kommunikation, die Befassung mit persönlichen Schicksalen und den Lebensumständen in anderen Staaten sowie die spannende und vielschichtige Rechtsmaterie. Bei der Bearbeitung ausländerrechtlicher Einzelfälle spielen in der Regel neben spezifischen ausländerrechtlichen Regelungen auch viele andere Rechtsgebiete eine wesentliche Rolle. Diese Aspekte gilt es stärker als bisher gegenüber dem potentiellen Bewerberkreis herauszustellen.

4.3. Kfz-Zulassung (OA/1)

Wie bereits erwähnt, werden bei der Kfz-Zulassung in den nächsten zehn Jahren 14 Mitarbeiter/innen in den Ruhestand wechseln. Um diesem Umstand, auf den auch der BKPV in seinem Gutachten hingewiesen hatte, bereits frühzeitig entgegenzuwirken, wurden bereits 2005 sog. Einstiegsstellen der VGr. VI b geschaffen. Hierdurch war es möglich, dass Nachwuchskräfte ähnlich der bereits erfolgreich bei EP durchgeführten bewährten Praxis nach der Ausbildung OA/1 zugewiesen werden konnten. Seitens PA werden entsprechend der im folgenden Jahr zu erwartenden Abgänge im Vorgriff auf eine Stellenbesetzung Nachwuchskräfte OA/1 zugeteilt. Damit soll ein rechtzeitiger Einstieg in den erforderlichen fundierten Wissenstransfer gesichert werden. Da aufgrund stadtweiter Anforderungen für Stellen im Stellenplan Teil A eine bedarfsgerechte Verteilung der Nachwuchskräfte des Prüfungsjahrgangs 2014 notwendig war, wurde OA 2014 im Vorgriff auf eine anstehende Stellenbesetzung eine Person im Stellenplan Teil B zugewiesen.

5. Lösungsansätze

Gemeinsam wurden die nachstehend beschriebenen Maßnahmen die zu einer Entspannung beitragen konnten, zwischen den Beteiligten einvernehmlich besprochen. Diese gelten grundsätzlich für alle publikumsintensiven Dienststellen gleichermaßen, in der aktuellen Situation für OA/1 im Besonderen. Einzelne Maßnahmen wurden teilweise bereits umgesetzt oder befinden sich derzeit noch in der Umsetzungsphase.

5.1. Lösungsansätze bei OA/1

Folgende Entlastung konnte mittlerweile umgesetzt werden:

Eine Berufsrückkehrerin wurde im Vorgriff auf anstehende Stellenbesetzungen zugewiesen. Die dauerhafte Einsatzfähigkeit einer Nachwuchskraft ist derzeit aufgrund des Nichtbestehens der Anstellungsprüfung und der damit verbundenen Verlängerung der Ausbildungszeit 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.

Nach Auswertung der Anzahl der Krankheitstage (Kalendertage) für die Kfz-Zulassung (OA/1) für die Jahre 2013 und 2014 (1. Halbjahr) ist insbesondere im Jahr 2013 eine überdurchschnittlich hohe Anzahl festzustellen. Zwischenzeitlich sind alle bis auf eine langzeiter-

krankte Mitarbeiterin wieder im Dienst. Bei kürzeren Krankheitsausfällen kann eine Zuweisung von Krankheitsvertretungen aufgrund des fehlenden dienststellenspezifischen Fachwissens, insbesondere im DV-Bereich, sowie aus finanziellen Gründen (Beginn der Lohnfortzahlung erst nach 6-wöchiger Krankheit) nicht erfolgen.

5.2. 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 sorgen 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.

Nachdem durch die überörtliche Prüfung die in der Vergangenheit praktizierte Zuordnung von überplanmäßig geführten Kräften beanstandet wurde, konnte auch ab 2013 eine haushaltsrechtlich einwandfreie vorübergehende Buchung der Nachwuchskräfte bis zur dauerhaften Übernahme in den Soll-Stellenplan (A) gewährleistet werden. Aus diesem Grund wurden im Stellenplan Teil B u. a. dem Ordnungsamt insgesamt 5 Positionen¹ unter 320.9301 - 9305 und dem Einwohneramt insgesamt 15 Positionen unter 330.9301 – 330.9315 zugewiesen. Diese Positionen im Stellenplan B stehen nicht für eine dauerhafte Ausweitung der Personalkapazität zur Verfügung, so dass eine Kompensierung von Fehlzeiten auf Grund von Krankheiten oder vereinzelter Leistungsminderungen im Stellenplan Teil A durch weitere Nachwuchskräfte nicht mehr stadtweit vorgesehen ist. Die stadtweite Verteilung der Positionen für Nachwuchskräfte ist situationsgerecht anzupassen. 2014 liegend insbesondere in den Geschäftsbereichen Ref. V und 3. BM verstärkt Bedarfe für Nachwuchskräfte der 2. QE vor. Aktuell sind aufgrund der im Sommer erfolgten Zuweisung im Stellenplan Teil B von OA zwei Personen gebucht: Eine Mitarbeiterin wird bei der Besetzung einer zum 01.12.2014 durch Altersteilzeit freiwerdenden Stelle bei OA/1 berücksichtigt. Bei EP stellt sich die Situation aufgrund der hier viel höheren Fluktuation anders dar; Zuweisungen nach der Ausbildung sind i.d.R. nach 6 bis 9 Monaten innerhalb von EP mit Planstellen versorgt.

5.3. Weitere Ansatzpunkte

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

- Einrichtung von zusätzlichen Stellen für Krankheitsvertretungen
Die Ausweisung von zusätzlichen Stellen als Krankheitsvertretung könnte vorübergehende krankheitsbedingte Engpässe – gerade bei nicht-langzeiterkrankten Mitarbeiter/-innen - entspannen. Solche Stellen könnten mit qualifizierten Kräften besetzt werden, die über das erforderliche Fachwissen verfügen und für Vertretungen kurzfristig zur Verfügung stehen. Im Rahmen des Stellenschaffungsverfahrens zum Haushalt 2015 sind für den Geschäftsbereich von Herrn OBM 1,1 VK und für den Geschäftsbereich von Herrn 2. BM (ohne SÖR) 1,6 VK vorgesehen. Durch entsprechende Priorisierung durch die Geschäftsbereiche stehen die Stellen den publikumsintensiven Dienststellen ab Beschlussfassung durch den Stadtrat zur Besetzung zur Verfügung

¹ Positionen des Stellenplans Teil B dienen als Platzhalter für Personalzuweisungen. Diese sind nur vorübergehend und nicht immer im vollen Umfang besetzt.

- Überprüfung personalwirtschaftlicher Einzelfälle
Für einzelne leistungsgeminderte und leistungsgewandelte Mitarbeiter/innen, deren Einsatz im Publikumsverkehr nach amtsärztlichem oder vertrauensärztlichem Gutachten nicht mehr möglich ist, müssen andere Einsatzmöglichkeiten gefunden werden. Zusammen mit der Personalvertretung und der Schwerbehindertenvertretung werden die entsprechenden Einzelfallprüfungen vorgenommen. Dabei ist auch eine Veränderung der bisherigen Aufgabenzuschnitte zu prüfen. Auch der Einsatz des Instrumentes der Potentialanalyse ist dabei in Betracht zu ziehen.

Durch ggf. anderweitige Verwendung der bisherigen Stelleninhaber/innen stehen die dann freien Stellen des Stellenplans Teil A für das einzuleitende Wiederbesetzungsverfahren zur Verfügung.

- Steigerung der Attraktivität der Stellen im Publikumsverkehr
Mit Schreiben vom 23. Juni 2014 regte die örtliche Personalvertretung des Geschäftsbereiches OBM die (Wieder-)Einführung einer sog. Publikumsdienstzulage für Beschäftigte als Anerkennung für die Abwicklung von intensivem Publikumsverkehr in einer Schalterhalle an. Der Wunsch der örtlichen Personalvertretung nach Gewährung einer solchen Publikumszulage oder persönlichen Zulage wird derzeit verwaltungsintern diskutiert.
- Flexiblerer Personaleinsatz durch Jahresarbeitszeitkonten und wechselnde Einsatzgebiete
Um intern flexibel auf das Saisongeschäft, Personalausfälle und Arbeitsspitzen reagieren zu können, soll insbesondere bei Abteilungen mit saisonalem Fallzahlenverlauf und überdurchschnittlichen Arbeitsspitzen die Einführung von sog. Jahresarbeitszeitkonten geprüft werden. Auch das Instrument der abteilungs- bzw. dienststellenübergreifenden Springerkräfte zum Ausgleich von Fallzahlensteigerungen und akutem Mehraufwand im Bedienbereich (u.a. wegen kurzfristiger Arbeitsspitzen) soll diskutiert werden.
- Überprüfung der zukünftigen Personal- und Ausbildungsbedarfe
Für die einzelnen Dienststellen ist in enger Abstimmung mit der örtlichen Personalvertretung eine detaillierte Auswertung der Altersstruktur zu analysieren, um entsprechende Personalbedarfe frühzeitig zu erkennen. Bei den Planungen ist verstärkt darauf zu achten, dass die benötigten Personalkapazitäten tatsächlich zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung stehen.
- Regelmäßige Anpassung der Aufbau- und Ablauforganisation und lfd. Überprüfung der Stellenausstattung
Um das Ziel eines verbesserten Bürgerservices trotz sich durch den Bundes- und Landesgesetzgeber verändernder Aufgabenstellung sowie personeller Engpässe aufrecht erhalten zu können, ist auch in Zukunft sicherzustellen, dass ausreichend gut qualifiziertes Personal zur Verfügung steht. Die Auswirkungen auf die veränderte Aufgabenstellung machte es bereits in der Vergangenheit erforderlich, die Organisation in den Fachämtern regelmäßig zu überprüfen und anzupassen. Im Rahmen der alljährlichen Stellenschaffungsverfahren sind die notwendigen Kapazitätsveränderungen durch die Geschäftsbereiche zu beantragen.

Durch die Einrichtung des stadtweiten Service-Centers kann darüber hinaus eine Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit erzielt werden. Hierdurch können sich die Mitarbeiter/innen mit Publikumsverkehr auf die Sachbearbeitung am Schalter konzentrieren. Etwaige Entlastungseffekte im Telefonbereich können zur Stärkung des Bürgerservices und zur Mitarbeiterentlastung im Parteiverkehr genutzt werden.

Es ist darüber hinaus zu prüfen, ob für die publikumsintensiven Dienststellen eine fallzahlenbezogene Personalausstattung mit jährlicher Überprüfung der Berechnungsgrundlagen und entsprechenden Anpassungen festgelegt werden sollte.

- Bauliche Veränderungen

Durch bauliche Veränderungen könnte eine verbesserte Besuchersteuerung der unterschiedlichen Kundengruppen realisiert werden.

Bei der räumlichen Verlagerung der Kfz-Zulassungsstelle ist auch eine Verbesserung der Raumsituation, insbesondere die Trennung zwischen Warte- und Bedienbereich, zu beachten. Diese Anforderung ist Bestandteil des bereits entwickelten Raumkonzeptes. Eine grundlegende Erweiterung der derzeit täglichen Öffnungszeiten von 5 Stunden 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.

- Regelmäßige Prüfung der Personaleinsatzplanung

Die individuelle Personaleinsatzplanung wird hinsichtlich einer optimalen Arbeitszeitverteilung (inkl. Urlaub, Krankheit) regelmäßig durch die Dienststellen- bzw. Abteilungsleitungen überprüft und ggf. in Abstimmung mit der Personalvertretung abgeändert.

- Verbesserung des IT-Einsatzes

Die Optimierung des IT-Einsatzes in enger Zusammenarbeit mit den Herstellern der meist bundesweit einheitlichen Fachanwendungen ist und bleibt stetige Aufgabe der Fachämter. Um z. B. den Arbeitsaufwand bei der zwischenzeitlich verstärkten Missbrauchsprävention zu reduzieren, wurde von OA/1 beim Softwarehersteller eine Programmweiterentwicklung initiiert und kostenfrei realisiert. Daneben ist der interkommunale Erfahrungsaustausch für geeignete Best-Practice-Beispiele zu intensivieren. Ausfallzeiten durch Netzprobleme können durch die geplante Netzsegmentierung im Zusammenhang mit der Einführung der neuen Telefonanlage reduziert werden. Die Umsetzung erfolgt abhängig von den konkreten Umzugsplanungen der Kfz-Zulassungsstelle.

- Weiterer Ausbau der Online-Angebote

Neben den in Anlage 1 genannten bereits realisierten bzw. sich in Umsetzung befindlichen Online-Angeboten ist es das Bestreben aller Dienststellen mit größerem Publikumsandrang, durch geeignete IT-Lösungen Vorsprachen der Bürger/innen vor Ort und damit evtl. Wartezeiten entbehrlich werden zu lassen. Durch die zentrale Sachbearbeitung der Vorgänge ohne Bindung an die jeweiligen Öffnungszeiten werden für die Bürger/innen, aber auch für die Mitarbeiter/innen Vorteile erreicht. Für die bereits vorhandenen Angebote gilt es dabei zum einen, diese verstärkt gegenüber den Bürger/innen zu kommunizieren und zum anderen, die dahinterliegenden Prozesse zu optimieren, um Ressourcen für erforderliche Beratungsleistungen zu generieren.

- Ausweitung der Öffnungszeiten und Anpassung der Arbeitszeiten

Im Bereich der Kfz-Zulassung werden die frühen Öffnungszeiten sehr gut angenommen. Es ist zu erwarten, dass eine verbesserte Abstimmung der Öffnungszeiten auf die unterschiedlichen Bedarfe zu einer Entzerrung von Wartezeiten führen wird. Je nach Art und Umfang der Erweiterung der Öffnungszeiten sind eine Anpassung der täglichen Arbeitszeiteinbringung sowie weitere personalwirtschaftliche Anpassungen erforderlich.

Anlage 1
Tabelle 1

Die Verteilung der ausgegebenen Wartemarken im Privatkundenbereich im Wochen- und Monatsverlauf stellt sich wie folgt dar:

Monat	Σ	Ø pro ÖT Mo - Fr.	Montag	ÖT	Ø pro ÖT	Dienstag	ÖT	Ø pro ÖT	Mittwoch	ÖT	Ø pro ÖT	Donnerstag	ÖT	Ø pro ÖT	Freitag	ÖT	Ø pro ÖT
Januar	4.816	229	750	3	250	960	4	240	892	4	223	1.028	5	206	1.186	5	237
Februar	4.551	228	1.009	4	252	913	4	228	802	4	201	858	4	215	969	4	242
März	5.150	258	1.150	4	288	1.072	4	268	803	4	201	1.010	4	253	1.115	4	279
April	5.291	265	817	3	272	1.274	5	255	1.330	5	266	1.016	4	254	854	3	285
Mai	5.300	265	1.085	4	271	1.004	4	251	995	4	249	726	3	242	1.490	5	298
Juni	5.061	266	1.144	4	286	914	4	229	1.076	4	269	745	3	248	1.182	4	296
Juli	5.752	250	1.048	4	262	1.285	5	257	1.217	5	243	1.193	5	239	1.009	4	252
Summe	35.921	251	7.003	26	269	7.422	30	247	7.115	30	237	6.576	28	235	7.805	29	269

ÖT = Öffnungstage

Tabelle 2

Vergleich der ausgegebenen Wartemarken, der Wartezeit sowie des Personaleinsatzes für die einzelnen Öffnungstage des ersten Halbjahres 2014

