



SITZUNGSVORLAGE
M 2007/330/1022

Fachbereich/Aktenzeichen

Datum

öffentlich

Fachdienst Bürgerbüro
330.00-08

24.04.2007

Herr Rüschoff, Dieter

Beratungsfolge

Termin

Haupt- und Finanzausschuss

14.05.2007

Ergebnisdarstellung zum Vergleichsring Bürgerbüro

Beschlussvorschlag: Der Haupt- und Finanzausschuss nimmt Kenntnis.

Anmerkung: Der Gesamtbericht zum Vergleichsring Bürgerbüro steht auch im Sessionnet zur Verfügung.

Maßnahme aus dem Stadtentwicklungskonzept 2015+

Ja

Maßnahme / Fortschreibung aus SEK 2015+ zu Projekt Nr.: D 5-2 von Seite 87

Sachverhalt:

Das Bürgerbüro der Stadt Oelde hat im Zeitraum von November 2005 – November 2006 zusammen mit 7 weiteren Kommunen vergleichbarer Größenordnung an einem Vergleichsring teilgenommen. Ziel des Vergleichsringes war nicht die Bildung eines Rankings sondern im Rahmen vergleichender Auswertungen die Standards der einzelnen Bürgerbüros zu ermitteln und eine Stärken- und Schwächenanalyse herbeizuführen. Hieraus sollten Handlungsmöglichkeiten zur Verbesserung des Serviceangebotes in den einzelnen Kommunen erwachsen.

Im einzelnen wurden folgende Auswertungen bzw. Erhebungen durchgeführt:

- Auswertung der Räumlichkeiten / Einrichtung
- Auswertung der Öffnungszeiten / Erreichbarkeit
- Erhebung der angebotenen Serviceleistungen / Personalressourcen (einschl. dreimonatiger Zeitaufschreibung)
- Erhebung der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer schriftlicher Melderegisterauskünfte / Befragung der institutionellen Nutzer
- Kundenbefragung
- Mitarbeiterbefragung

Aufgrund der Erhebungen lassen sich folgende wesentliche Aussagen für das Bürgerbüro der Stadt Oelde treffen:

1. Auswertung der Räumlichkeiten ./ Einrichtung

Im Vergleich zu den anderen Teilnehmern wurde hier das zweitschlechteste Ergebnis erzielt. Optimierungsmöglichkeiten bestehen in der Verbesserung des behinderten Zugangs zum Bürgerbüro; der Zugang liegt zwar ebenerdig, ist aber aufgrund der schweren inneren Eingangstür und der Tür zum Bürgerbüro für Behinderte, Personen mit Kinderwagen und auch ältere Personen nur mit Aufwand benutzbar.

Hier soll noch im laufenden Jahr eine Verbesserung der Situation durch Ausrüstung der entsprechenden Türen mit Tastschalter erfolgen. (Stadtentwicklungskonzept 2015+, D 5-2, Seite 87)

Des Weiteren bestehen im Bereich der Diskretion von Kundengesprächen bei der Fallbearbeitung im Großraumbüro, der Wartezone und der Gewährleistung der richtigen Bedienreihenfolge Optimierungsmöglichkeiten. In publikumsintensiven Zeiten ist festzustellen, dass die wartenden Kunden in den Arbeitsbereich der Sachbearbeiter drängen, um in der korrekten Reihenfolge bedient zu werden. Die vorhandene Wartezone mit zwei Plätzen wird in dieser Zeit überhaupt nicht angenommen.

Zur Verbesserung der Situation soll die Wartezone auf 8 – 10 Plätze aufgestockt werden. Gleichzeitig werden die Anliegen der Bürger an der Infotheke schriftlich in der Reihenfolge des Eintreffens erfasst und der Bürger kann mit aller Ruhe in der Wartezone Platz nehmen. Für die Sachbearbeiter besteht dann die Möglichkeit über die Warteliste den nächsten Kunden aus dem Wartebereich abzuholen.

Hierdurch entsteht sowohl für die Kunden als auch für die Sachbearbeiter eine angenehmere Atmosphäre, da der Kunde sich auf die richtige Bedienreihenfolge verlassen kann und der Sachbearbeiter zunächst den vorherigen Sachverhalt abschließen kann. Gleichzeitig wird auch die datenschutzrechtliche Situation verbessert.

Schließlich fehlt es dem Bürgerbüro auch an einem Hintergrundarbeitsplatz zur Erledigung von notwendigen Hintergrundarbeiten, zur Führung von Gesprächen mit „schwierigem Klientel“ oder zur Betreuung von Personen, die auf Datenschutz besonderen Wert legen. Gleichzeitig erweckt das Bürgerbüro wegen des hohen Anteils von Teilzeitbeschäftigten (Personalbestand von 2 Vollzeit und 5 Teilzeitkräften), einer wöchentlichen Öffnungszeiten von 43 Stunden und der damit zusammenhängenden Schichtdiensterteilung sowie von 6 Bedienplätzen häufig einen unterbesetzten Eindruck, da oftmals nur 3 Arbeitsplätze besetzt sind.

Hier wird langfristig über die Herausnahme der hinteren beiden Arbeitsplätze aus dem Bedienbereich nachgedacht, die dann als Hintergrundarbeitsplätze genutzt werden könnten.

2. Auswertung der Öffnungszeiten / Erreichbarkeit

Das Bürgerbüro der Stadt Oelde erreicht mit einer Öffnungszeit von 43 Wochenstunden, einer durchgehenden Mittagsöffnung, einem Dienstleistungsabend sowie der Samstagsöffnung insgesamt ein sehr gutes Resultat. Positiv ist in diesem Zusammenhang die Verlegung der Telefonzentrale in das Bürgerbüro, die eine zeitgleiche telefonische Erreichbarkeit gewährleistet. Im Rahmen einer durchgeführten Testtelefonaktion erhielt das Bürgerbüro eine gute Beurteilung mit der Note 2,2 bezogen auf Freundlichkeit, Kompetenz und Schnelligkeit. Die durchschnittliche Verbindungszeit vom Anrufbeginn bis zum Sachbearbeiter betrug 19,9 Sekunden.

Nachteilig wirkte sich bei der telefonischen Erreichbarkeit aus, dass von 9 Testanrufen 3 Gespräche trotz Freizeichen nicht innerhalb einer Minute zur Zentrale durchdringen konnten und der Anruf abgebrochen wurde. Hier fehlt es bei der jetzigen Telefonanlage an einem Ansageband, welches den Anrufer im Besetztfall in der Leitung hält. Dem Kunden wird durch das Freizeichen eine freie Leitung suggeriert, obwohl sich die Zentrale bei der Vermittlung von Gesprächen befindet.

Abhilfe soll hier eine neu zu beschaffende Telefonanlage bringen.

3. Erhebung der angebotenen Serviceleistungen / Personalressourcen (einschl. dreimonatiger Zeitaufschreibung)

Bei den angebotenen Serviceleistungen ist festzustellen, dass das Bürgerbüro der Stadt Oelde von allen Teilnehmern das umfangreichste Angebot an Serviceleistungen bereitstellt. Aufgaben intensiverer und zeitaufwendigerer Art wie Einbürgerungen, Aufenthaltserlaubnisse, Kirmessen/Märkte sowie Namensänderungen werden wenn überhaupt, nur durch Spezialkräfte erbracht. In diesen Fällen stehen auch entsprechende Einzelbüros für die Sachbearbeitung zur Verfügung.

Aufgrund einer dreimonatigen Zeitaufschreibung konnte eine Analyse der Personalressourcen erfolgen. Für die konkret gemessenen Leistungen werden in Oelde 0,87 Vollzeitstellen je 10.000 Einwohner benötigt. Nach Rietberg, die hier zusätzlich den Bereich Einbürgerungen mit 0,17 Vollzeitstellen bedienen und insgesamt 0,92 Vollzeitstellen je 10.000 EW benötigen, erzielt Oelde das zweitbeste Ergebnis. Zu erwähnen ist, dass der Durchschnittswert der Personalressourcen in dem Vergleichsring bei 1,13 Vollzeitstellen je 10000 Einwohner lag.

4. Befragung der institutionellen Nutzer / Kundenbefragung

Bei der Befragung der institutionellen Nutzer erhält das Bürgerbüro hinsichtlich Freundlichkeit, Beratung, telef. Erreichbarkeit und Öffnungszeiten eine Gesamtnote von 2,1 auf einer Skala von 1 – 5. Die überaus gute Zufriedenheit der Nutzer wird auch durch die ebenfalls durchgeführte Kundenbefragung bestätigt, die das Bürgerbüro mit einer Gesamtnote von 1,6 bewerten. Insbesondere die Einzelbewertungen zur Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen (1,0), Kompetenz (1,3), Beratung und Engagement (1,4) bestätigen die hohe Zufriedenheit der Kunden mit der Einrichtung Bürgerbüro. Bei der Frage nach der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten, der Wartezeit, der Bedienzeit, dem Standort und dem Datenschutz erhielt das Bürgerbüro Noten zwischen 1,3 und 1,7. Allein die Beurteilung der Wartezone fiel mit einem Wert von 2,4 etwas schlechter aus.