

Landeshauptstadt Magdeburg - Der Oberbürgermeister -		Datum 09.10.2017
Dezernat I	Amt FB 32	Öffentlichkeitsstatus öffentlich

I N F O R M A T I O N

I0218/17

Beratung	Tag	Behandlung
Der Oberbürgermeister	17.10.2017	nicht öffentlich
Ausschuss für kommunale Rechts- und Bürgerangelegenheiten	16.11.2017	öffentlich
Stadtrat	07.12.2017	öffentlich

Thema: Information zur Neuausrichtung der städtischen BürgerBüros

Die Berichterstattung erfolgt auf der Grundlage des A0076/14

1. Einführung

Die BürgerBüros sind ein wesentlicher Bestandteil des Bürgerservice der Landeshauptstadt Magdeburg. Sie befinden sich in einem fortwährenden Wandel und sind stets an die Bedürfnisse der Bürger und die sich ändernden Aufgaben anzupassen. Ergänzt werden die BürgerBüros als Ort der persönlichen Ansprache im nach wie vor gültigen 3-Säulen-Konzept der Dienstleistungen durch den Telefonservice (fernmündliche Dienstleistungsangebote) sowie das Internet (fortlaufende Qualifizierung der Internetangebote). An diesen Punkten wird auch zukünftig festgehalten.

2. Historie

Die Standorte der BürgerBüros wurden von 1997 bis Mai 2009 zu einem Netz von 5 Standorten ausgebaut. Der Prozess der Veränderung hält an. Anfang September 2017 wurde der neue Dienstleistungs-Standort im Bördepark eröffnet.

Das Dienstleistungsangebot der BürgerBüros wurde stetig erweitert und bedarfsgerecht optimiert.

Darüber hinaus wurden im Januar 2005 moderne Zahlungssysteme in der Form von Kassenautomaten installiert. Im Zuge des Aufbaus des 115 ServiceCenters der Landeshauptstadt Magdeburg im Jahr 2010 wurde das dazu notwendige Wissensmanagement, unter aktiver Beteiligung des Telefon ServiceCenters der Landeshauptstadt Magdeburg, geschaffen. Das Wissensmanagement bezieht seine Daten aus mehreren Quellen, wie zum Beispiel der Homepage der Landeshauptstadt Magdeburg und dem Bürger- und Unternehmensservice des Landes Sachsen-Anhalts sowie der Wissensbasis der 115. Eine deutliche Optimierung des Serviceangebotes trat im April 2012 durch das online basierte Terminvergabe- und Aufrufsystem ein.

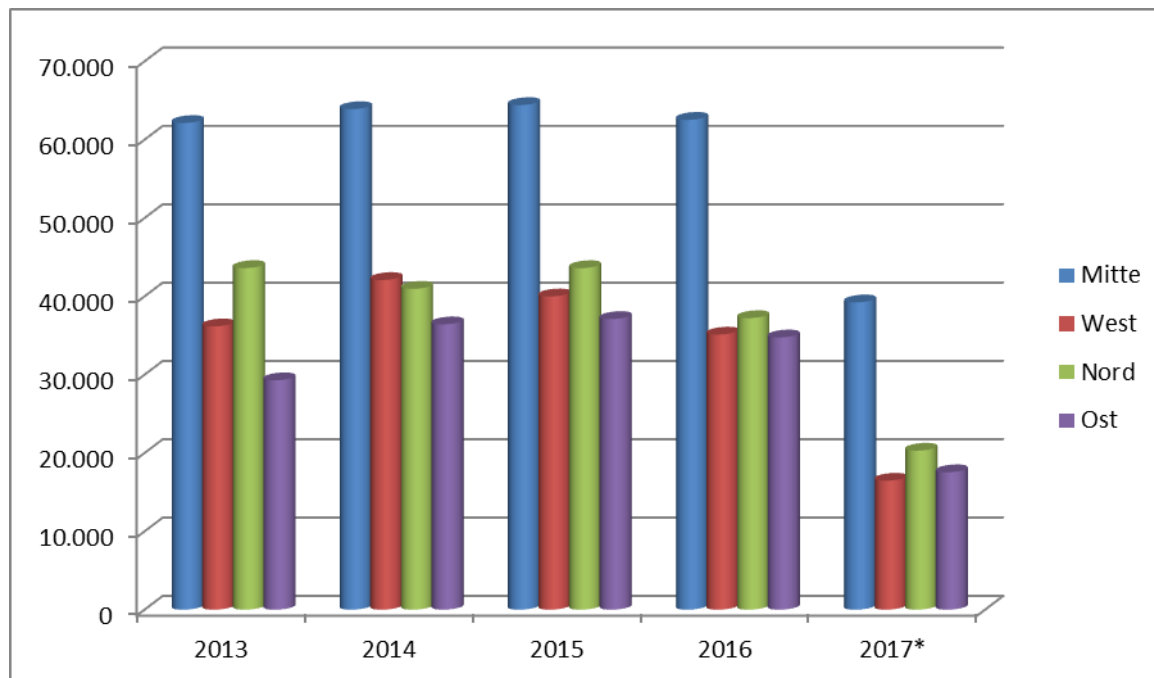
Wichtigsten Daten in der Geschichte der BürgerBüros

- 01.03.1996 Beschluss der interfraktionellen Arbeitsgruppe Verwaltungsreform, zur Neuordnung der Verwaltung - Einrichtung von BürgerBüros
- 26.02.1997 Beschluss des Stadtrates zur Einrichtung von BürgerBüros für kommunale Dienstleistungen in der Landeshauptstadt Magdeburg
- 21.11.1997 Eröffnung des BürgerBüros West im Bruno-Beye-Ring 50, als erstes BürgerBüro in der Landeshauptstadt Magdeburg mit 9 Mitarbeitern
- 02.10.2002 Eröffnung des BürgerBüro Nord in der Lübecker Str. 32 (Gebäude Gesundheitsamt) mit 7 Mitarbeitern
- 01.03.2003 Eröffnung des BürgerBüro Mitte in die Julius-Bremer-Str.14 (bedingter Umzug durch Sanierung des Gebäudes Breiter Weg 222) mit 9 Mitarbeitern
- 09.02.2004 Wiedereröffnung des Gebäudes im Breiten Weg 222 als zukünftigem Stammsitz der BürgerBüros
- 01.01.2005 In den BürgerBüros werden Kassenautomaten aufgestellt; ab sofort läuft der gesamte Zahlungsverkehr über die Kassenautomaten, die hinterlegte Software ist direkt mit dem Finanzverfahren gekoppelt.
- 01.07.2005 Eröffnung des BürgerBüros Süd in Reform, Otto-Baer-Straße, mit 3 Mitarbeitern
- 04.05.2009 Eröffnung BürgerBüro Ost, Gewinnung neuer Mitarbeitern aus dem Kfz-Zulassungsbereich; damaliger Mitarbeiter-Bestand: 1 Teamleiter und 33 Sachbearbeiter BürgerBüro, davon 5 Arbeitsgruppenleiter BürgerBüro
- 01.12.2010 Aufnahme des pilothaften Betriebs der Behördenrufnummer 115 im ServiceCenter Magdeburg. Die 115 versteht sich als verlängerter Arm der BürgerBüros im Kontext des nach wie vor geltenden 3-Säulen-Konzeptes, bestehend aus den städtischen BürgerBüros, der Telefonie und dem Internet.
- 2016 Intensiver Diskussionsprozess unter Einbeziehung von Vertretern aus Politik, Bürgerschaft und Verwaltung zur künftigen Ausrichtung und Standortauswahl
- 17.10.2016 Eröffnung Interimsstandort des BürgerBüros Mitte in der Leiterstraße 2a
- 04.09.2017 Eröffnung BürgerBüro Süd im Bördepark

3. Neuausrichtung der Standorte

a. Allgemeines

Übersicht des Kundenaufkommens der Jahre 2013 – 2017



*Jan. – Jul. 2017

Leistungsangebot

Das Leistungsangebot der BürgerBüros unterliegt einem stetigen Wandel - Leistungen kamen dazu, andere wurden wieder ausgegliedert bzw. entfielen, wie z.B. die Bearbeitung von Lohnsteuerkarten, welche im Zuge einer grundsätzlichen Veränderung in der Finanzverwaltung obsolet wurden.

Aktuell besteht das Angebot der städtischen BürgerBüros aus folgenden Hauptleistungen:

- Ausweis-, Pass- und melderechtliche Angelegenheiten
- KFZ – Angelegenheiten, wie z.B. Außerbetriebsetzung, Umweltplaketten
- Zulassungsvorgänge (nur für Magdeburg), wie z.B. Neuzulassung, Umschreibung mit und ohne Halterwechsel, Saison- und Kurzzeitkennzeichen
- Ausgabe von Anträgen / Formularen
- Beispiel für weitere Leistungen:
u.a. amtliche Beglaubigungen gemäß §§ 33, 34 Verwaltungsverfahrensgesetz, Fertigungen von Kopien, Ausgabe von Hunde- und Ersatzsteuermarken usw.

Die Mitarbeiter stehen nicht nur vor der Herausforderung, dass sich das Leistungsangebot stetig erweitert. Der Flüchtlingszustrom in den Jahren 2015/ 2016 hat auch dazu geführt, dass vermehrt Kunden ausländischer Herkunft, mit zum Teil nur sehr gering oder gar nicht vorhandenen Deutschkenntnissen, Leistungen der BürgerBüros in Anspruch nehmen, was zu einer deutlich höheren Beanspruchung der Mitarbeiter führt. In der Folge kommt es zu längeren Bearbeitungs- und zusätzlichen Nachbereitungszeiten.

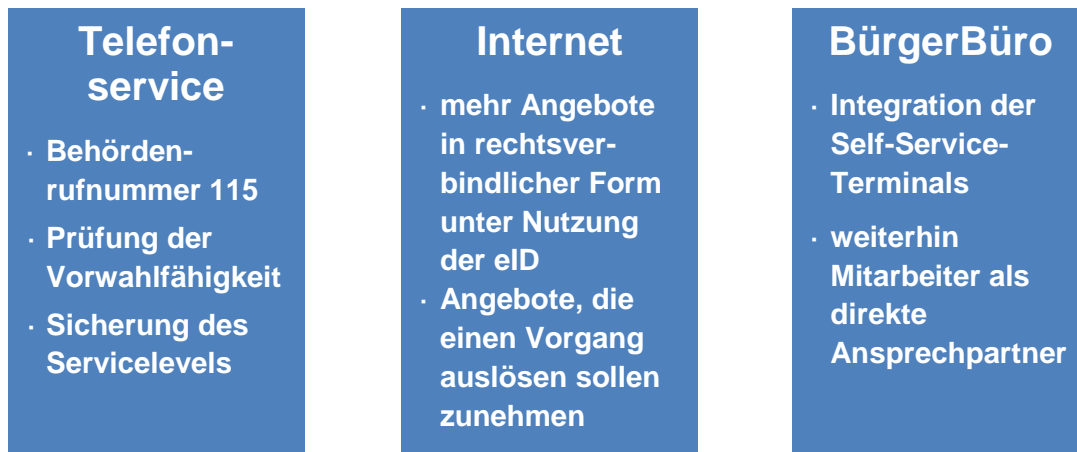
Workshops

Die Umstrukturierung des Bürgerservice sollte in einem Diskussionsprozess zwischen lokaler Politik, bürgerschaftlich Engagierten und der Stadtverwaltung diskutiert werden.

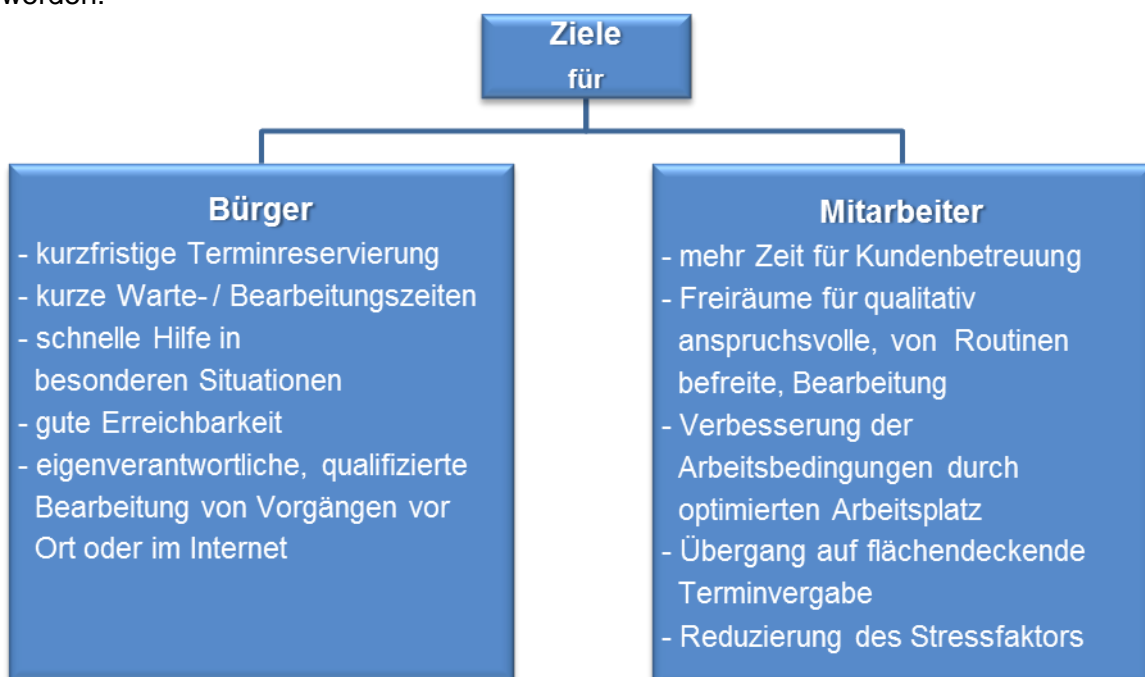
Im Rahmen des ersten Workshops am 22.06.2016 wurden folgende Themen zur Diskussion gestellt:

- Inhaltlich: Entwicklung des Bürgerservice
- Zeitlich: Stufen/ Projekte
- Räumlich: Verortung der BürgerBüros

Ziel sollte es sein, gemeinsam ein Anforderungsprofil für die BürgerBüros im Rahmen der inhaltlichen Entwicklung aufzustellen. Dabei soll die Etablierung der BürgerBüros mit einem leistungsfähigem Bürgerservice und zukunftsfähigem Dienstleistungsangebot weiterhin unter Beibehaltung des Drei-Säulen-Konzeptes erfolgen.



Mit einem leistungsfähigeren Bürgerservice sollen folgende Ziele erreicht werden:



Der 2. Workshop am 05.10.2016 vertiefte die Gründe, weshalb ein neues Konzept für die BürgerBüros unumgänglich ist:

- Zusagen über Dienstleistungsqualität können nicht mehr gehalten werden
- verlängerte Wartezeiten
- erhöhte Bearbeitungszeiten
- temporäre Schließung von Standorten

Des Weiteren befasste sich dieser Workshop vor allem mit dem Thema der Standortreduzierung und Standortauswahl.

Unter der Fragestellung „Weniger ist mehr, aber wie viel weniger ist mehr?“, wurde eine Matrix zur Bewertung der Standortzahl erstellt.

Hierzu wurden Kriterien festgelegt, gewichtet und anschließend die jeweilige Standortzahl anhand des jeweiligen Kriteriums bewertet.

Die Standortanzahl ging von einem bis hin zu fünf Standorten und wurde unter anderem in ihrer Verlässlichkeit, Erreichbarkeit und Zukunftsfähigkeit bewertet.

Standortanzahl	5	4	3	2	1
Kriterien					
Verlässlichkeit - Öffnungszeit	19,4	58,2	97,0	97,0	97,0
Terminvergabesystem	11,1	33,3	55,5	55,5	55,0
Verdichtung Angebotsbreite	14,0	14,0	42,0	42,0	70,0
Erreichbarkeit/ Anbindung	97,0	58,2	58,2	19,4	19,4
Einfluss d. Reduzierung auf die Kosten	19,4	58,2	58,2	58,2	97,0
Zukunftsfähigkeit	16,7	50,1	83,5	83,5	83,5
Gesamtpunktzahl	177,6	272,0	394,4	355,6	422,4

Die Zahlen spiegeln das Ergebnis einer vorhergehenden Gewichtung der Kriterien und der anschließenden Multiplikation dieses Gewichtungsfaktors mit der jeweils vergebenen Punktzahl (1-5) wieder.

Die Reduzierung auf nur noch einen Standort erhielt dabei die höchste Gesamtpunktzahl, gefolgt von einer Reduzierung auf drei Standorte.

Im Rahmen der Standortauswahl wurde eine weitere Matrix erstellt.

Diese befasste sich mit konkreten Standorten in der Stadt Magdeburg, von denen einige bereits durch die Stadt genutzt werden (z.B. Leiterstraße 2a), zukünftig genutzt werden (Bördepark) oder als zukünftiger Standort in Frage kommen (Büroflächen der MWG oder Wobau im neuen Domviertel).

Bei dieser Matrix wurden Kriterien, wie Objektbestand, Kosten und Leistungen, Barrierefreiheit, Synergien, Datenschutz und Besucherleitsystem betrachtet.

Im Ergebnis konnte festgestellt werden, dass der Bördepark von allen Standorten am besten abschneiden konnte und ein Anbieter im Domviertel sich als mit Abstand Bester erwiesen hat.

Der 2. Workshop konnte mit der Erkenntnis für die Neuausrichtung der kommenden Jahrzehnte

Bürgernähe gleich Verlässlichkeit

beendet werden.

Beide Workshops erbrachten nur wenige Anregungen hinsichtlich der inhaltlichen Weiterentwicklung. Der Schwerpunkt der Diskussion lag eindeutig auf der Standortfrage.

b. Die Standorte und ihre Perspektive

BürgerBüro Mitte

Der Flüchtlingszustrom vor allem der Jahre 2015 und 2016 führte dazu, dass der parallele Betrieb der Ausländerbehörde und des BürgerBüros Mitte in einem Gebäude im Breiten Weg 222 nicht weiter aufrechterhalten werden konnte.

Dies führte zum Auszug des BürgerBüros Mitte am 17.10.2016 in die Leiterstraße 2a.

Wie bereits in den Workshops und in der DS0439/16 (in der Stadtratssitzung vom 26.01.2017 zurückgezogen) diskutiert, bedarf die dauerhafte Unterbringung des BürgerBüros Mitte aufgrund der jetzigen räumlichen Gegebenheiten noch einer abschließenden Entscheidung.

Aus diesem Grund werden derzeit alternative Standortvarianten, einschließlich des nutzergerechten Ausbaus der Leiterstraße 2 a und der dazugehörigen notwendigen Interimslösung, geprüft.

Die bisherige Diskussion im Stadtrat zur Zukunft der BürgerBüros zeigte deutlich, dass die Interessen sich insbesondere auf den Erhalt beziehungsweise auf die neue Verortung der BürgerBüros konzentrierten.

Zudem enthielt die Debatte auch gleichzeitig eine Diskussion zur Verschlinkung der Standortanzahl.

Als Ergebnis blieb unabhängig von der Rücknahme der DS0439/16 festzuhalten, dass eine Reduzierung der künftigen Anzahl der BürgerBüros auf vier Standorte eine mehrheitliche Akzeptanz findet.

Neben einer gestärkten Nord-Süd-Achse soll deshalb auch das BürgerBüro West bestehen bleiben.

BürgerBüro West

Der Standort West wird zukünftig als Ausbildungsstandort mit speziellem Profil entwickelt werden. Als erster Schritt einer inhaltlichen Anreicherung ist die Verortung eines Sozialarbeiters im Bruno-Beye-Ring geplant.

Im BürgerBüro West sollen neue Mitarbeiter angelernt und weitergebildet sowie in einer weiteren Ausbaustufe Auszubildende konzentriert in das immer umfangreicher gewordene Aufgabenprofil der BürgerBüros eingewiesen werden.

Einzelheiten werden mit der GWA Olvenstedt besprochen.

BürgerBüro Ost

Das Objekt in der Tessenowstraße 15, in welchem aktuell noch das BürgerBüro Ost untergebracht ist, wird im Zuge der weiteren Planungen neu strukturiert, neu möbliert und so den Anforderungen an eine Anlaufstelle für kleingewerbliche Zulassungen und den ab 2020 beginnenden Führerscheinumtausch angepasst.

Die vorhandenen Räumlichkeiten in der Tessenowstraße sollen zukünftig so genutzt und besetzt werden, dass gerade im Bereich der Fahrerlaubnisbehörde notwendige Gespräche mit den Bürgern deutlich verbessert und unter Einhaltung des Datenschutzes vertraulich geführt werden können. Betroffen hiervon sind insbesondere Gespräche im Zusammenhang mit dem Entzug bzw. der Wiedererteilung der Fahrerlaubnis. Derzeit ist dies nur in zwei Büroräumen ungestört möglich, da es sich bei den anderen Büros um Durchgangszimmer handelt.

Es ist angedacht, die Information im Erdgeschoss qualifiziert für das ganze Haus und für die Ausgabe der Dokumente inkl. Fahrzeugpapiere selbstzulassender Gewerbetreibender zu besetzen.

Die Räume des bisherigen BürgerBüros Ost können für die Bearbeitung von Anträgen dieser Gewerbetreibenden, den bereits oben erwähnten Führerscheinumtausch sowie vom Bereich „allgemeine Fahrerlaubnisangelegenheiten“ übernommen werden.

Zudem ist es vorgesehen, dass das Obergeschoss, die verbleibenden MitarbeiterInnen der Fahrerlaubnisbehörde aufnimmt, die vorrangig die Büroräume mit direktem Zugang zur Wartefläche besetzen. Dies würde ein Stören der mit der Gesprächsführung befassten MitarbeiterInnen verhindern.

Die übrigen Räume sollen durch die MitarbeiterInnen der Nacherfassung, Auszubildende und die zentrale Technik (u. a. Kopierer, Netzwerkdrucker) genutzt werden. Auch hier ist die Einbeziehung der GWA Ostelbien vorgesehen.

BürgerBüro Nord

Für das BürgerBüro im Norden der Stadt gibt es aktuell noch keine verbindlichen Planungen. Derzeitig ist das BürgerBüro Nord im Gesundheitsamt in der Lübecker Straße untergebracht. Die Räumlichkeiten sind jedoch mit den stetig steigenden Anforderungen an die BürgerBüros und mit dem erhöhten Besucheraufkommen an ihre Grenzen gekommen, sodass auch hier nach Alternativen geschaut werden muss.

Im Kontext der Stärkung der Nord-Süd-Achse wird künftig ein erweiterter Platzbedarf im BürgerBüro Nord eintreten. Der oben beschriebene Rückbau des BürgerBüros Ost und der entstehende erweiterte Flächenbedarf für die Bereiche Zulassung und Führerschein bestimmen mit dem Erfüllungsjahr 2020 letztendlich maßgeblich die Zeitschiene für die zu findende Lösung.

Im Gebäude selbst werden durch das Jugendamt Räumlichkeiten freigezogen, welche sich ebenso wie das BürgerBüro im Erdgeschoss befinden. Allerdings lässt die derzeitige Flächenaufteilung keine sofortige Nachnutzung zu.

Es bedarf hier einer Prüfung, ob sich die Erweiterung des BürgerBüros Nord, zu einem großen und bürgerfreundlichen Standort, mit einer laut S0217/17 in Betracht gezogenen Außenfassadensanierung im Einklang gestalten lässt. Grundsätzlich scheint dies möglich und wird daher als derzeitige Vorzugsvariante angesehen.

Als weitere Alternative stand auch die Einmietung in das 1.807 m² große Postamt am Platz des Gesundheitsamtes zur Diskussion. Aufgrund der mittlerweile stattgefundenen Veräußerung scheidet die Möglichkeit, den Standort gemeinsam mit der Wobau zu entwickeln, nunmehr aus.

BürgerBüro Süd

Da die Räumlichkeiten im Bördepark aufgrund ihres Rohbauzustandes von Beginn an mitgestaltet und somit auch an die Bedürfnisse eines BürgerBüros angepasst werden konnten, eröffnete mit diesem Standort das erste städtische BürgerBüro in einem allgemeinen Dienstleistungs- und Einkaufszentrum.

Das neue BürgerBüro Süd zeigt, wie ein moderner, bürger- und mitarbeiterfreundlicher Standort funktionieren kann. Es war möglich, dass alle an ein BürgerBüro gestellten Anforderungen zusammengeführt werden konnten. So ist das BürgerBüro Süd hell und freundlich gestaltet worden, verfügt über ausreichend Tageslicht, genügend Fläche für Bürger und Mitarbeiter, den nötigen Datenschutz sowie neue Technik (Unterschriftenpads).

Das Echo war seitens der Vertreter und Vertreterinnen der Fraktionen und eingeladenen GWA'n anlässlich der Eröffnung durchgängig positiv.

4. Inhaltliche Weiterentwicklung - Beispiele

Terminsystem

Die Umstellung komplett auf Terminkunden erfolgte zum 06.03.2017. Dringende Notfälle werden zusätzlich bedient oder erhalten zeitnah einen Termin. Im Rahmen einer zeitgemäßen Lösung können die Termine auch online oder über die 115 vereinbart werden. Weiterentwicklungen sind allerdings vom Hersteller abhängig. Das Terminsystem ist zukünftig hinsichtlich der zeitlichen Eintaktung und des Bekanntheitsgrades weiter zu qualifizieren. Eine Optimierung hinsichtlich kurzfristiger Terminreservierungen und kurzer Warte- und Bearbeitungszeiten ist anzustreben.

Einschränkungen für sogenannte „Spontankunden“, welche aktuell einem Drittel aller Kunden in den BürgerBüros entsprechen, sollen nach und nach verringert werden. Dieses Ziel kann jedoch nur durch weniger und dafür optimierte Standorte bei gleichzeitiger kontinuierlicher personeller Abdeckung erreicht werden.

Das Terminsystem hat natürlich sowohl Stärken als auch Schwächen. Als technisches System ist es nur bedingt flexibel, es kann nicht permanent nachgesteuert und so an die jeweils aktuellen Kundenzuströme angepasst werden.

Des Weiteren richtet sich die Terminvergabe nach der Minimalbesetzung des jeweiligen BürgerBüros aus. Ihre Wirksamkeit ist im Wesentlichen davon abhängig, dass genügend Personal zur Verfügung steht.

Der neue Personalausweis (nPA)

Am 01.11.2010 wurde der nPA in Deutschland eingeführt.

Mit dem nPA ist der Inhaber in der Lage sich mithilfe des elektronischen Identitätsnachweis (eID) im Rahmen von Online-Dienstleistungen gegenüber öffentlichen und nichtöffentlichen Stellen, bei denen das Vertrauensniveau hoch sein soll, auszuweisen. Dienstleistungen könnten so nach und nach in die Sphäre des Nutzers, mit dem Ziel einer eigenständigen, von räumlichen und zeitlichen Vorgaben freien Bearbeitung, gebracht werden.

Aufgrund der neuen Funktion hatte der Gesetzgeber sich zum damaligen Zeitpunkt viel vom neuen Personalausweis erhofft, jedoch hat sich gezeigt, dass die Rolle des nPA bei weitem nicht so eine große Bedeutung erreicht hat wie erwartet. Zwar gingen einzelne Leistungen ans Netz, wie zum Beispiel die Online Abgabe der Steuererklärung über Elster, die Beantragung von Leistungen bei einzelnen Versicherungen oder das Einholen der eigenen Schufa-Auskunft, aber das Angebot ist nicht ausreichend, um den nPA zum Durchbruch zu verhelfen. Zahlreiche, nach der Anfangseuphorie erwartete, Leistungen aus der freien Wirtschaft kamen nicht. Es fehlt an überzeugenden Angeboten, sodass die Nutzung und die Verbreitung der eID-Funktion bisher hinter den Erwartungen zurückbleiben. Bei zwei Dritteln der rund 48 Millionen ausgegebenen Ausweisen ist die eID-Funktion deaktiviert. Hinzukommt, dass die Verbreitung der notwendigen Kartenleser noch einmal deutlich hinter dem der eingeschalteten eID zurückliegen muss, da von Verbraucherseite bisher so gut wie gar nicht über fehlende Anwendungen geklagt wird. Das viele Angebote aus der freien Wirtschaft ausblieben oder Entwicklungen einzelner Anbieter mehr oder weniger verebbt sind, liegt vor allem daran, dass das bisherige Verfahren zur Beantragung der Nutzung der eID-Funktion aufwendig war. Darüber hinaus ist der Anreiz zur Implementierung der Funktion gering, solange bei vielen Ausweisen die eID-Funktion deaktiviert ist.

Mit dem neuen Gesetz zur Förderung des elektronischen Identitätsnachweises verfolgt deshalb der Gesetzgeber noch in diesem Jahr die Förderung der weiteren Verbreitung der eID-Funktion von Personalausweisen.

So sollen in Zukunft gezielt gesetzliche Hürden, die für eine flächendeckende Nutzung des elektronischen Identitätsnachweises bislang hinderlich sind, abgebaut und auf die Deaktivierung der eID-Funktion verzichtet werden. Letzteres scheint sinnvoll, ist der nPA doch wie eine EC-Karte zu verstehen und die Nutzung auch hier nur mit Hilfe eines Pins möglich. Diese Selbstverständlichkeit soll nun auch beim nPA erreicht werden. Die Stadtverwaltung nimmt das Gesetz und die Bemühungen des Gesetzgebers zur flächendeckenden Einführung der eID zum Anlass, die eigenen Vorstellungen zu neuen Online-Anwendungsmöglichkeiten hinsichtlich der Nutzung der eID-Funktion weiter zu entwickeln, wie z.B. die selbständige Beantragung eines Führungszeugnisses oder die Identifizierung im Urkundenportal. Dies wird jedoch nur im gesamtstädtischen Rahmen möglich sein und ist nicht ausschließlich an das Serviceangebot der BürgerBüros gebunden.

Self-Service-Terminals

Im Juli 2015 wurden für die BürgerBüros neue Fotoautomaten aufgestellt. Wie beim nPA bestand auch die Hoffnung, dass die sogenannten Self-Service-Terminals durch ihre vielseitigen Funktionen die Bürger in die Lage versetzen, einige melderechtliche Angelegenheiten selbstständig am Terminal zu erledigen und somit die BürgerBüros zu entlasten. Theoretisch bietet das Self-Service-Terminal neben dem biometrischen Bild, Finger- und Unterschriftenscan auch die Möglichkeit andere Anwendungen mit der eID-Funktion des nPA zu erledigen, z.B. könnte eine Meldebescheinigung dort beantragt werden. Die entsprechenden technischen Voraussetzungen für das Auslesen der eID und die Online-Anbindung zu den entsprechenden Fachverfahren, wie z.B. dem Einwohnermeldeverfahren MESO sind vorhanden.

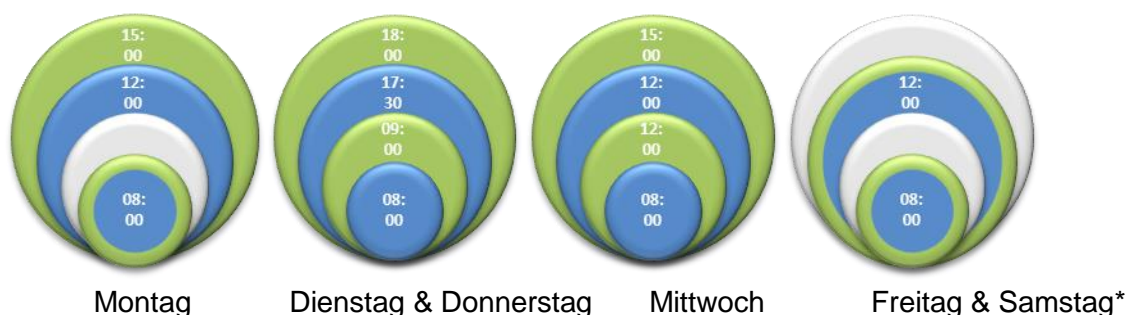
Jedoch stehen hier noch einige Schritte aus, die aus den Self-Service-Terminals mehr als nur einen Fotoautomaten, wie sie aktuell ausschließlich genutzt werden, machen könnten. Im Fokus steht dabei die eigenständige Antragsbearbeitung durch den Bürger im BürgerBüro, beispielsweise bei Meldebescheinigungen, Melderegisterauskünften, Führungszeugnissen, Anwohnerparkausweisen und Umweltplaketten. Aus Sicherheitsgründen wird aber derzeit seitens der Hersteller auf weitere Anwendungen verzichtet. Zudem bedingt die selbständige Antragsbearbeitung gleichzeitig einen elektronischen Zahlungsverkehr, der für diese Hardwareumgebung noch nicht zur Verfügung steht. Durch eine Nutzung des Terminals im vollen Umfang könnte ein weiterer Schritt in Richtung Automatisierung von Standardvorgängen gegangen werden.

Weitere Entwicklungen auch seitens der Hersteller sind abzuwarten.
Bisherige Ankündigungen der Bundesdruckerei sind zumindest aktuell noch nicht realisiert.

Öffnungszeiten

Mit der Eröffnung des neuen BürgerBüros Süd im Bördepark wurde auch ein neues Öffnungszeitenmodell umgesetzt.

- Alte Öffnungszeiten
- Neue Öffnungszeiten



*nur im BürgerBüro Mitte

Mit den neuen Öffnungszeiten wurde ein Kompromiss gefunden, der einerseits mehr Handlungsspielräume innerhalb des Teams bzw. der Arbeitsgruppen eröffnet und andererseits die Bedürfnisse der Kunden weiter berücksichtigt.

Konnten bisher nur 3 Stunden/ Woche Öffnungszeiten vor 09:00 Uhr angeboten werden, erhöhen sich diese Zeiten jetzt um weitere 2 Stunden/ Woche. Zudem wurden die Öffnungszeiten des Mittwochs nach vorne verlagert, sodass auch hier weitere Stunden am Vormittag angeboten werden können.

Die neuen Öffnungszeiten führen zu einer starken Vereinheitlichung und entsprechen in hohem Maße dem Bedarf insbesondere der beschäftigten Bevölkerung, noch vor Arbeitsbeginn einen Termin in der Verwaltung wahrzunehmen. Erste Erfahrungen bestätigen diese. Gleichzeitig führen die Öffnungszeiten zu familienfreundlicheren Arbeitszeiten der Mitarbeiter.

5. Fazit

Die gesamte Neuausrichtung der BürgerBüros zielt darauf ab, eine zukunftsfähige Struktur zu schaffen, die den Erfordernissen der Zukunft genügen wird.

Gleichzeitig ist dabei die Situation in den BürgerBüros sowohl für die Bürger als auch für die Mitarbeiter kontinuierlich zu verbessern.

Mit der Reduzierung der Standorte sollen größere, leistungsfähigere und modernere Einheiten geschaffen werden, die der Erwartungshaltung an eine moderne Verwaltung entsprechen.

Der Bürgerservice wird auch künftig eine der wichtigsten Schnittstellen zwischen Bürger und Verwaltung darstellen. Seine Leistungsfähigkeit wird daher auch künftig das Bild der Verwaltung in der Öffentlichkeit wesentlich mitbestimmen.