

Landeshauptstadt Magdeburg - Der Oberbürgermeister -		Datum 17.03.2016
Dezernat I	Amt FB 32	Öffentlichkeitsstatus öffentlich

I N F O R M A T I O N

I0080/16

Beratung	Tag	Behandlung
Der Oberbürgermeister	29.03.2016	nicht öffentlich
Ausschuss für kommunale Rechts- und Bürgerangelegenheiten	19.04.2016	öffentlich
Verwaltungsausschuss	29.04.2016	öffentlich

Thema: Zwischeninformation zum Konzept "Bürgerbüros für die Zukunft wappnen"

Die Bürgerbüros haben sich seit der Eröffnung des ersten Standortes im Bruno-Beye-Ring im Jahr 1997 als bedeutsamer Eckpfeiler einer bürgernahen Verwaltung etabliert. Ihr Grundkonzept, wie in der Drucksache DS0872/02 aus dem Jahr 2002 nochmals beschrieben als eine Säule im Dreiklang mit Telefonie (D 115) und Internet, ist nach wie vor aktuell. Deshalb soll grundsätzlich an den Bürgerbüros festgehalten werden. Allerdings haben sich die Rahmenbedingungen verändert.

- Aufgrund der aktuellen Herausforderungen, die sich aus dem verstärkten Zuzug von Asylbewerbern ergeben, ist es dringend notwendig, die räumliche Situation für die Ausländerbehörde neu zu ordnen. Diese ist im gleichen Dienstgebäude im Breiten Weg 22 mit dem Bürgerbüro Mitte untergebracht. Sie soll dort verbleiben. Für die Neuunterbringung dieses Bürgerbüros ist eine Drucksache in Vorbereitung.

- Am 15. März 2015 beschloss der Oberbürgermeister mit der DS0493/14 einen neuen Standort für das Bürgerbüro Süd. Dieser soll sich künftig im Bördepark befinden. Aufgrund der damaligen Verlautbarung des Centermanagement des Bördeparks wurde zunächst von einer Nutzung ab Oktober 2015 ausgegangen, was sich zwischenzeitlich auf den Herbst 2016 verschob und nunmehr in einer Beratung vom 15. März 2016 mit dem Management für das Ende des 1. Halbjahres 2017 (!) in Aussicht gestellt wird. Da der Mietvertrag für das Bürgerbüro Süd am jetzigen Standort in der Otto-Baer-Straße zum Mai 2016 gekündigt ist, wird das für ca. ein Jahr vakante Angebot im Süden durch das Bürgerbüro Mitte abgedeckt werden müssen.

- Aus genannten Gründen kann heute noch kein fertiges Konzept „Bürgerbüros für die Zukunft wappnen“ vorgelegt werden. Ergänzend sollen die Ergebnisse der Strategieklausur des Oberbürgermeisters mit seinen Beigeordneten vom 26./27.02.2016 in diesem neu zu erstellenden Konzept verankert werden.

Ziel wird sein, ein zukunftsfähiges Dienstleistungsangebot auch künftig in einem nunmehr so genannten „Bürgerbüro Plus“ anzubieten. Dieses ist wie bisher Bestandteil des Drei-Säulen-Konzeptes aus Bürgerbüro, Telefonie und Internet. Der Stellenwert von Internetangeboten soll in der Zukunft jedoch deutlich steigen. Es sollen, mehr Angebote in rechtsverbindlicher Form unter Nutzung der Authentifizierung über den neuen Personalausweis zur Verfügung stehen.

Geprüft wird zurzeit, inwieweit die bereits im Einsatz befindlichen Self-Service-Terminals der Bundesdruckerei in die Angebotsstruktur integriert werden können. Diese Geräte werden bisher lediglich als „bessere Fotoautomaten“ genutzt, obwohl sie technisch in der Lage wären Onlinebearbeitungsprozesse der Kunden mit einem nPA-Kartenleser zu unterstützen.

Die Erweiterung des Angebots in den einzelnen Bürgerbüros wird im Rahmen einer Evaluierung gemeinsam mit anderen Dezernaten geprüft.

- Die bisherige Standortauswahl ist kritisch zu hinterfragen. Sie führte zu einer störanfälligen kleinteiligen Struktur. Mit der Einführung der Terminvergabe im Jahr 2012 wurde ein sehr effektives Mittel zur Steuerung der Publikumsströme eingeführt. Die nahezu 100-prozentige Inanspruchnahme der Termine zeigt, dass hier einem bestehenden Bedarf nach Verlässlichkeit der Verwaltung für den Bürger entsprochen wird. Andererseits zeigt dieses Angebot auch die Schwächen der bisherigen räumlichen Gliederung im Stadtgebiet. Im Zuge einer Pilotierung im Bürgerbüro Nord im letzten halben Jahr wurde die dort zur Verfügung stehende Öffnungszeiten nahezu vollständig durch Terminvergaben untersetzt. Dies traf bei den Bürgern auf ein sehr positives Echo, wobei im Vergleich zur bisherigen Praxis mit paritätischer Aufteilung zwischen Termin- und Laufkundschaft überdurchschnittlich viele Kunden bedient werden konnten. Gleichzeitig mussten jedoch alle Kunden, die nicht kurzfristig einen Termin dort erhalten konnten entweder auf einen späteren Zeitpunkt oder auf einen anderen Standort verwiesen werden. Dieser Bedarf nach sofortiger Erledigung bestimmter Angelegenheiten wird insbesondere im Zulassungs- und Passwesen immer bestehen, so dass hier eine Lösung gefunden werden muss, die nicht zu Lasten der Bürger und einzelner Standorte geht. Die Kompensierung dieses „Überlaufs“ an Spontankunden kann tatsächlich nur in größeren, leistungsfähigen Einheiten erbracht werden. Für größere Einheiten spricht außerdem, dass sich bei den bestehenden 5 festen Einrichtungen mit einer Mitarbeiterzahl zwischen 5 und 12 gezeigt hat, dass krankheitsbedingte Ausfälle sehr rasch zu temporären Schließungen führen können.

Um die entstandenen Widersprüche zwischen einerseits sehr kundenfreundlicher Terminvergabe und andererseits den damit verbundenen Einschränkungen für Spontankunden aufzulösen, wird für die künftige Ausrichtung der Bürgerbüros auf maximal 3 feste Standorte im Stadtgebiet orientiert. Dabei wird der Erreichbarkeit der Standorte durch den ÖPNV besondere Aufmerksamkeit geschenkt.

Der sich in Realisierung befindliche Standort im Süden wie das Bürgerbüro Mitte gelten dabei als gesetzt.

- Die Bearbeitung des Konzeptes befindet sich nunmehr in einem Stadium, in dem durch eine möglichst umfassende Meinungsbildung die Entwicklung zukunftsfähiger Lösungen, in diesem für die Bürger und die Verwaltung gleichermaßen wichtigen Bereich, befördert werden kann.

Die Verwaltung beabsichtigt daher, alsbald zu einem Workshop einzuladen, in dem neben Experten aus der Verwaltung, Vertreter der Fraktionen, aber auch der interessierten Öffentlichkeit über die Gemeinwesenarbeit teilnehmen sollen. Zeitlich münden die Ergebnisse in das fertiggestellte Konzept im 2. Halbjahr 2016.