Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
FB 32	S0583/23	06.12.2023
zum/zur		
F0343/23 – Fraktion Gartenpartei/Tierschutzallianz – Stadtrat Roland Zander		
Bezeichnung		
Wartezeiten auf Termine in den BürgerBüros		
Verteiler	Tag	
Die Oberbürgermeisterin	09.01.2024	

Zur o. g. Anfrage nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:

1. Wie lange soll dieser Zustand der Terminvergabe, in weiter zeitlicher Ferne, in den Bürgerbüros in der Landeshauptstadt noch andauern? Was wird unternommen, um den Zustand zu verbessern?

Die Pandemiezeit trug dazu bei, dass Bürger nicht umzogen, keine Fahrzeugkäufe realisierten, nicht verreisten oder der Wechsel des Arbeitgebers nicht erfolgte. Die dazu gehörigen Anliegen „Beantragung Reisepass“, „Beantragung Führungszeugnis“, „melderechtliche Vorgänge mit/ohne Kfz-Vorgänge“ sind seit beruhigter Epidemie-Lage Ende 2022 daher in deutlich höherer Anzahl in den Bürgerbüros zu bewältigen. In der Pandemiezeit wurde in den BürgerBüros unter Beachtung der Bildung von Kohorten im Front-Office weitergearbeitet. Es wurden Strategien entwickelt, um Anliegen auch kontaktlos bedarfsgerecht zu erledigen.

14-tägige Mitarbeiterausfälle aufgrund geltender Separierungsaufgabe aus der Corona-Verordnung führten zu Terminverknappungen.

Vor der Pandemie war der Terminkalender 200 Tage geöffnet und der Bürger konnte für sein Anliegen regelmäßig einen Termin in 3 - 4 Wochen buchen. Aufgrund der erhöhten Bedarfe der Bevölkerung musste die Terminstrategie noch in der Pandemiezeit angepasst werden. Zusätzliches Personal unterstützte bei der Dokumentenbeantragung.

Die jetzige Terminsituation ist nicht befriedigend, aber geeignet, stabil und bedarfsgerecht in den Bürgerbüros agieren zu können. Es gibt Anliegen unterschiedlicher Dauer. Dies wurde mit Einführung der neuen Termin-Software VOIS/Tevis bzw. Tevis Classic umfassend berücksichtigt, so dass zumindest erreicht werden konnte, dass für kleinere Anliegen (Bearbeitungsdauer 5 Minuten wie Abholung eines Dokumentes, Ausstellung einer Meldebescheinigung, Beantragung eines Führungszeugnisses) jederzeit unmittelbare Termine bereitstehen. Für Anliegen mit einer Bearbeitungsdauer von 15 Minuten (Wohnsitzummeldung, Kfz-Anliegen, Beantragung Dokument etc.) gelang es erst durch Einführung der Kontingentsprechstunde, deren Abarbeitung mit einer kurzfristigen Erledigung abzusichern.

Der Kalendervorlauf von 200 Tagen wurde noch während der Pandemie sukzessive eingekürzt und konnte mittlerweile einen 47-Tage-Vorlauf erreichen.

So wurde auch erreicht, dass besondere Bedarfe (meist terminlos) zügig in den Tagesabläufen einplanbar wurden; bspw. mehr Meldevorgänge durch Ukraine-Flüchtlingsströmung, wieder Präsenz-Lehre an Uni und Hochschule führte zu mehr Anmeldungen von Studierenden, Verbesserung der Arbeitsfähigkeit in der ABH hat unmittelbare Auswirkung auf die BürgerBüros -> mehr Einbürgerungen = mehr Neubeantragung von Dokumenten, Abarbeitung der Vorgänge aus Landesaufnahmeeinrichtung = mehr Anmeldevorgänge.

Die Bewältigung der vielen Herausforderungen einer Kommune in den vergangenen Jahren hatte unmittelbare Auswirkungen auf die Prozessgestaltung in vielen Arbeitsbereichen.

Der Online-Terminkalender der BürgerBüros ist ein wichtiges Instrument zur Steuerung der Abläufe. Monatliche Auswertungen der vergangenen Jahre ließen eine Arbeitsdichte erreichen, die aufgrund der geringen Beschwerdelage von weniger als 1 % aufzeigt, dass jegliche Kurskorrektur, die immer nur maßvoll ansetzen konnte, richtig war.

Viele deutsche Bürgerämter haben ähnliche Terminalsituationen bzw. gehen sehr viel strenger mit einer Terminbuchung um. Bürger können dort nur gebuchte Anliegen erledigen und/oder haben keine Chance terminlos vorzusprechen.

Die positive Bewertung der Magdeburger BürgerBüros im deutschlandweiten Ranking in den vergangenen Jahren zeigt ebenso auf, dass die Strategie der bedarfsgerechten Serviceorientierung die richtige Entscheidung war. Zu diesem Ranking tragen die Rezensionen der Kunden bei.

Stets wird weiter an einer Verbesserung der Terminlage gearbeitet.

Auch heute (geprüft 30.11.2023 vormittags) wurden für 2 Standorte zusätzliche Tagestermine bereitgestellt, da es die personelle Situation zuließ. Für die anderen 2 Standorte wurden Termine am 47-Tage-Voraus-Ziel für den 16.01.2024 angezeigt. Bei einer Terminsuche ist zu beachten, dass sich der letzte (47.) Tag morgens automatisiert online öffnet, so dass Stunden später meist alle Termine verbucht sein werden. Der Online-Terminkalender rollt regelmäßig durch ein Wochenende oder eben Zeiten mit Feiertagen. So war es auch am in der Frage benannten Tag 14.11.2023, als der Terminkalender rein rechnerisch den 31.12.2023 erreichte und somit keinen neuen Termintag für alle 4 Standorte anzeigen konnte.

Grundsätzlich sind von den 50 Stellen im Stellenplan Team BürgerBüro aufgrund der guten Nachbesetzungsstrategie nur wenige Stellen unbesetzt, dennoch sind regelmäßig meist weniger als 35 Mitarbeitende anwesend. Dies hat verschiedene Gründe; wie Fortbildung Arbeitszeitverkürzung, Urlaub, Krankheit, Abordnung, Beschäftigungsverbot wegen Schwangerschaft, Mutterschutz, Elternzeit. Diese Belange gilt es bei der längerfristigen Terminbereitstellung zu berücksichtigen.

Derzeit wird mithilfe der KID der Online-Terminkalender neu organisiert: Ca. 10 % der Termine in der Kalender-Voraus-Öffnung sollen ab Januar 2024 dann erst wochenweise für die dann folgende Woche online bereitgestellt werden. Dadurch soll erreicht werden, dass auch kurzfristige Termine verfügbar sind. Hierüber wird dann noch gesondert informiert.

2. Soll nach dem Willen der Verwaltung überhaupt wieder ein Zustand ohne Terminvergabe in den BürgerBüros erreicht werden?

Das grundsätzliche Aufsuchen der BürgerBüros ohne Termin in den Öffnungszeiten ist kein Ziel. Ziel ist es, die Terminlage durch das Angebot von regelmäßigen kurzfristigen Terminen zu verbessern. Bei ca. 130.000 Kunden im Jahr sprechen derzeit ca. 50 % mit vorheriger Terminvereinbarung vor.

Die Bürgerbüros der LH MD arbeiten demnach immer noch zu einem großen Teil terminlos. Auch wird ein Kunde – wie in vorheriger Frage-Beantwortung erläutert - nicht weggeschickt, wenn er ein falsches Anliegen gebucht hatte bzw. servicegerecht ein Annex-Anliegen gleich mitbearbeitet werden kann, bspw. Wohnsitzummeldung und Fahrzeugummeldung gleich mit erledigen.

Diese Arbeitsweise ist serviceorientiert und auf die Bedarfe der Bevölkerung zur Erfüllung plötzlicher Anliegen und zur Ausbalancierung des Stresslevels seitens der Mitarbeitenden bewusst so erwogen worden, denn folgende Anliegen gilt es täglich zu gewährleisten, wenn Bürger

- sich nicht rechtzeitig um einen Termin zur Beantragung des Personalausweises bemüht hatte, ohne dass ein gültiger Reisepass vorhanden ist
- durch Verlust/Diebstahl kein gültiges Dokument mehr besitzt
- vor Antritt einer Reise plötzlich feststellt, die Reisedokumente der Familie erfüllen nicht den Anforderungen des Reiselandes oder sind abgelaufen
- kurzfristig aufgrund eines PKW-Ersatzes dieses zulassen muss.

Entgegen strenger Terminregeln anderer Städte hatte sich der zuständige Fachbereich für die Magdeburger BürgerBüros in der Pandemiezeit im Juni 2021 entschlossen, diese für eilige Anliegen nutzbare Kontingentsprechstunde zu erproben. Bis heute hat sich diese Sprechzeit bewährt. Eine Warteschlange vor einem BürgerBüro bildet sich bis zu Beginn der Öffnungszeit. Mit Beginn der Sprechzeit um 8 Uhr wird zügig das tägliche Kontingent im Einlassbereich gesteuert und die Warteschlange löst sich auf.

3. Wie viele Tickets werden täglich durchschnittlich zwischen 8 Uhr und 9 Uhr vergeben?

In der Kontingentsprechstunde zwischen 8 und 9 Uhr werden in den 4 Standorten je nach personeller Kapazität jeweils zwischen 20 und 30 Vorgänge abgearbeitet. Die Anzahl ist auch abhängig von der Bearbeitungsdauer eines Anliegens.

Wie zuvor erläutert: Bearbeitungsdauer für Beantragung Dokument ca. 15 Minuten, Beantragung Führungszeugnis ca. 5 Minuten

Kunden werden nach Klärung des Sachverhaltes am Informationstresen beraten und auf die vermutete Wartezeit hingewiesen oder ggf. kann anderweitige individuelle Terminabsprache erfolgen.

4. Wie lange dauert die Ausstellung einer Sterbeurkunde derzeit?

Die Frage lässt sich in zweierlei Hinsicht verstehen.

- a) Beurkundung eines neuen Sterbefalls, erfolgt im Standesamt
- b) Abschrift aus dem Sterberegister, Antrag im Standesamt oder BürgerBüro

Zu a)

Nach einem Sterbefall und Vorliegen vollständiger Unterlagen im Standesamt hat bis zum 10. Tag, der auf den Sterbetag erfolgt, die Sterbeurkunde an den Bestatter übergeben zu werden. Diese Frist einzuhalten, gelingt derzeit nur unter enormer Belastung für die Standesbeamten. Diese Aufgabenerfüllung hat für eine Kommune allerhöchste Priorität, so dass derzeit zwei Sachbearbeiter aus dem Team BürgerBüro bis auf Widerruf unterstützend dort eingesetzt werden.

Zu b)
Nachbeurkundungen, die im Standesamt online per Urkundenportal oder auch im BürgerBüro beantragt werden und dem Standesamt zur Bearbeitung übergeben werden, dauern derzeit bis zu 7 Wochen.

Krug