Landeshauptstadt Magdeburg - Der Oberbürgermeister - **Dezernat I** **Amt** 32	**Drucksache** DS0872/02	**Datum** 11.12.2002

Beratungsfolge	**Sitzung Tag**	**Ö**	**N**	**Beschlussvorschlag**		
				angenommen	abgelehnt	geändert
Der Oberbürgermeister	17.12.2002		X	X		

Beschließendes Gremium					
Verwaltungsausschuss	24.01.2003	X		X	

Beteiligte Ämter	Beteiligung des Rechnungs-prüfungsamtes	Ja	Nein [X]

Kurztitel:

Diskussionspapier zur Änderung des bestehenden Konzeptes zur Errichtung weiterer Bürgerbüros in der Landeshauptstadt Magdeburg;

Beschlussvorschlag:

Der Verwaltungsausschuss beschließt folgende Änderungen bei den bestehenden Bürgerbüros sowie im "Konzept zur Entwicklung der Bürgerbüros in der Landeshauptstadt Magdeburg" zur Vorbereitung abschließender Entscheidungen des Stadtrates:

1. Als Standort für das Bürgerbüro Mitte wird nach seiner Instandsetzung das Verwaltungsgebäude Breiter Weg 222 bestimmt.

2. Das Bürgerbüro im Süden von Magdeburg wird in einem anzumietendem Büro im Stadtteil Reform eingerichtet und dort zunächst mit 3 Sachbearbeitern betrieben.

3. Die Öffnungszeiten sind am tatsächlichen Kundenbedarf entsprechend dem Modell 2 auszurichten.

4. Das Leistungsangebot ist auf die häufig nachgefragten Angebote auszurichten.

5. Die Schnittstellen zu den Fachämtern sind zu untersuchen. Anteilige Stelleneinsparungen sind für die Personalbedarfsdeckung der Bürgerbüros heranzuziehen.

6. Neue Medien (Internet, elektronische Archivierung etc.) sind konsequent in das Leistungsangebot zu integrieren. Soweit sich Effekte hieraus ergeben, sind diese stellenplanwirksam auszuweisen.

Pflichtaufgaben	freiwillige Aufgaben	Maßnahmenbeginn/ Jahr	finanzielle Auswirkungen			
	X	2003	JA		NEIN	X

Gesamtkosten/Gesamteinnahmen der Maßnahmen (Beschaffungs-/ Herstellungskosten)	jährliche Folgekosten/ Folgelasten ab Jahr keine ☐	Finanzierung Eigenanteil (i.d.R. = Kreditbedarf)	Objektbezogene Einnahmen (Zuschüsse/ Fördermittel, Beiträge)	Jahr der Kassenwirksamkeit
Euro	Euro	Euro	Euro	

Haushalt		Verpflichtungsermächtigung	Finanzplan / Invest. Programm
veranschlagt: ☐ Bedarf: ☐ Mehreinn.: ☐	veranschlagt: ☐ Bedarf: ☐ Mehreinn. ☐	veranschlagt: ☐ Bedarf: ☐	veranschlagt: ☐ Bedarf: ☐ Mehreinn.: ☐
		Jahr Euro	Jahr Euro
davon Verwaltungshaushalt im Jahr mit Euro	davon Vermögenshaushalt im Jahr mit Euro		
Haushaltsstellen	Haushaltsstellen		
	Prioritäten-Nr.:		

federführendes Amt 32	Sachbearbeiter	Unterschrift AL
	Herr Ehlenberger	Herr Dr. Emcke

Verantwortlicher Beigeordneter I	Unterschrift	Holger Platz

Vor dem Hintergrund der dramatisch angespannten Haushaltssituation, der sich in gleicher Weise entwickelnden Einwohnerzahl sowie der demografischen Entwicklung in der Landeshauptstadt Magdeburg und der verstärkten Anwendung neuer Medien ist das Konzept zur Errichtung weiterer BürgerBüros erneut einer umfassenden Prüfung zu unterziehen. Darüber ist ein Diskussionsprozess zu eröffnen, in den Vertreter der Kommunalpolitik, der Mitarbeiterschaft und der Personalvertretung einzubeziehen sind.

Im Vorfeld zu dieser Diskussion wurden in der Verwaltung unterschiedliche Konzepte zur Lösung der bestehenden Probleme untersucht. Sie sind in das anliegende Diskussionspapier eingeflossen, welches die Grundlage zu der anschließenden Drucksache bilden soll.

Die bisherigen Lösungen hatten im Kern einen extensiven Ansatz, auch wenn in der Vergangenheit bereits von einer stellenneutralen Lösung ausgegangen wurde. Ein klares Konzept zur Erreichung dieser Ziele wurde jedoch nicht unterlegt, so dass es nunmehr an der Zeit ist, diese Maßnahmen unter den neuen Rahmenbedingungen zu diskutieren.

Um diese Ziele erreichen zu können, sind im Kern nachstehende wichtigen Fragen zu klären:

1. Entwicklung der Standorte und der damit verbundenen Philosophie der ortsnahen Versorgung

2. Schaffung eines zeitlich an den tatsächlichen Bedürfnissen orientierten Angebotes

3. Überprüfung des Spektrums von Verwaltungsdienstleistungen vor dem Hintergrund der Entwicklung der Kundenkontaktzeiten und der daraus resultierenden Wartezeiten

4. Einsatz neuer Medien und dem damit in der Perspektive vorhersehbaren Rückgang im direkten Kundenverkehr

5. Entwicklung eines zentralisierten, qualifizierten Telefondienstes zur Entlastung der BürgerBüros vor Ort

Diese Neuausrichtung greift in bestehende Konzepte und Beschlusslagen ein und bedarf daher einer erneuten Festlegung.

Das anliegende Diskussionspapier zeigt hierzu unterschiedliche Varianten auf, die dem Grundanliegen zur Ressourcenschonung bei gleichzeitiger Weiterentwicklung des Servicestandards Rechnung tragen.

Der Beschlussvorschlag spiegelt die jeweilige Vorzugsvariante der Verwaltung wider.

Diskussionspapier zur Entwicklung der Bürgerbüros in der Landeshauptstadt Magdeburg

1	**Vorbetrachtung**	**5 - 6**
1.1	Einladung zur Diskussion	5
1.2	Entwicklung – von der Idee zur Realisierung	5 - 6
1.3	Derzeitiges Leistungsangebot	6
2	**Vision**	**7 - 8**
3	**Diskussion**	**9 - 23**
3.1	Ziele	9
3.2	Standorte	9 - 15
3.2.1	Bürgerbüro West	9 - 10
3.2.2	Bürgerbüro Nord	10
3.2.3	Bürgerbüro Mitte	10 - 11
3.2.4	Bürgerbüro Süd	11 - 12
3.2.5	Standort Südost (Außenstelle Salbke/Westerhüsen)	13
3.2.6	Außenstelle Beyendorf/Sohlen	13 - 14
3.2.7	Ottersleben und Diesdorf	14
3.2.8	Stadtteile östlich der Elbe	14 - 15
3.3	Außenstellen	15 - 17
3.3.1	Außenstelle –fester Standort	15
3.3.1.1	Nutzung kommunaler Liegenschaften	15
3.3.1.2	Einmietung	16
3.3.2	Außenstelle – mobiles Bürgerbüro	16 - 17
3.4	Zeitmodelle und Auswirkungen auf den Stellenbedarf	17 - 21
3.4.1	Personalbedarf – Planungsstand	17
3.4.2	Ist – Stand Öffnungszeiten	18
3.4.3	Probleme	18
3.4.4	Lösungsvorschläge – Modelle	18 - 21
3.5	Inhalt/Angebote	22 - 23
3.5.1	Bisheriges Angebot – Nachfrage/Bedarf	22
3.5.2	Reduzierung des Angebotes	22
3.5.3	Alternativen/zusätzliche Angebote	22 - 23
4.	**Gedanken zur Fortführung des bestehenden Konzeptes**	**23**
	Anlagen	**24**
	weitere Anlagen	**scann**

1 Vorbetrachtung

1.1 Einladung zur Diskussion

Seit nahezu 5 Jahren sind Bürgerbüros Realität in der Landeshauptstadt Magdeburg.

Damit liegen hinlänglich eigene Erfahrungen vor, die zum Ausgangspunkt für eine erneute Diskussion zwischen Vertretern der Kommunalpolitik und der Verwaltung genommen werden können.
Im Laufe der Zeit entwickelte sich Zug um Zug eine Vision über eine flächendeckende Versorgung der Magdeburger mit den am häufigsten nachgefragten Verwaltungsdienstleistungen.

Daraus ergeben sich nunmehr Ansatzpunkte, die für die weitere Entwicklung maßgebend sind:
- Standortwahl für noch einzurichtende Bürgerbüros
- Bedarfsdeckung in strukturell schwach entwickelten Gebieten; Lösungsansatz Außenstellen?
- Öffnungszeitenmodelle
- Angebots- und Leistungsspektrum der Bürgerbüros.

In einem zweiten Abschnitt werden dann mögliche Perspektiven der Weiterentwicklung des Bürgerbüro-Gedankens hin zum ganzheitlichen Leistungsangebot dargestellt.

Dieses Diskussionspapier soll die Grundlage für den notwendigen konstruktiven Dialog bilden.

1.2 Entwicklung – von der Idee zur Realisierung

Die Einrichtung von „Bürgerbüros für kommunale Dienstleistungen in der Landeshauptstadt Magdeburg“ wurde dem Stadtrat am 26.02.1997 als DS 1028/97 zur Beschlussfassung vorgelegt.

Ausgangssituation für die von der Verwaltung erarbeitete und intensiv beratene Konzeptionsvorlage waren strategische wie auch inhaltliche Überlegungen. Diese entsprachen den Ergebnissen, die sich aus politischen Erörterungen und Vorgaben der Arbeit eines vom Stadtrat eingesetzten und ausschließlich mit dem Verwaltungsreformprozess befassten Ausschusses ergaben.
Diesem Beschluss vorangegangen waren außerdem eine umfassende Analyse, hinsichtlich der Akzeptanz und der Leistungsbreite bereits vorhandener Bürgerbüros in anderen Städten.
Die durchweg positiven Erfahrungen der dort bereits existierenden Bürgerbüros führten zur konzeptionellen Zielsetzung, Bürgerbüros in der Landeshauptstadt Magdeburg einzurichten.

Mit der Drucksache DS 1028/97 hat der Stadtrat in seiner Sitzung vom 10.04.1997 den Grundlagenbeschluss zum Bürgerbüro im Stadtteil Neu-Olvenstedt gefasst. Neben der umfangreichen Konzeptionsvorlage waren per Beschluss fünf Eckpunkte vorgegeben, die Umfang und Einsatz von Personal- und Sachmitteln sowie die organisatorische Zuordnung und Verantwortung festlegten. Als Laufzeit für das Projekt wurde ein Jahr benannt.

Der Dienstbetrieb wurde am 21.11.1997 aufgenommen. Der erste Teil der Pilotphase endete am 20.11.1998. Mit Beschluss des Stadtrates vom 07.01.1999 (Beschluss-Nr. 1980-96(II)99) wurde das Pilotprojekt „Errichtung eines Bürgerbüros in der Landeshauptstadt Magdeburg für kommunale Dienstleistungen“ bis 31.03.1999 verlängert.

Mit Beschluss des Stadtrates vom 08.04.1999 (Beschluss-Nr. 2113-101(II)99) wurde festgelegt, dass nach Beendigung der Pilotphase das Bürgerbüro in die Organisations- und Verwaltungsstruktur des Dezernates I eingegliedert wird. Ab diesem Zeitpunkt war das Bürgerbüro West eine Einrichtung des Hauptamtes mit der Besonderheit, dass die Fachaufsicht über die Aufgaben der Dienststelle von anderen Organisationseinheiten ausgeübt wurde.

Der Stadtrat entschied in seiner Sitzung am 15.03.2001 mit Beschluss-Nr. 1094-28(III)01 über die Einrichtung einer Außenstelle Salbke/Westerhüsen des Bürgerbüros West im Gebäude der ehemaligen Sparkassenfiliale in Salbke.

Eine weitere Außenstelle des Bürgerbüros West wurde in Beyendorf/Sohlen eingerichtet, nachdem die Eingemeindung zum 03.04.2001 in die Stadt Magdeburg erfolgte.

Mit Datum vom 07.06.2001 wurde durch den Stadtrat unter der Beschluss-Nr. 1259-33(III)01 die Verwaltung beauftragt, eine flächendeckende Versorgung mit Bürgerbüros umzusetzen.
Als Standort für ein weiteres Bürgerbüro im Norden der Stadt wurde die Lübecker Str. 32 (Poliklinik Nord) festgelegt. Nach umfangreichen Umbau- und Sanierungsarbeiten hat dort zum 01.10.2002 das Bürgerbüro Nord seinen Betrieb aufgenommen.

Mit Verfügung des Oberbürgermeisters wurde das Bürgerbüro West und die beiden Außenstellen Beyendorf /Sohlen und Salbke/Westerhüsen aus der Struktureinheit des Amtes 10 ausgegliedert und dem Amt 32 - Ordnungsamt und Bürgerservice - zum 15. April 2002 zugeordnet.

1.3 Derzeitiges Leistungsangebot

Welche Leistungen werden im Bürgerbüro und den beiden Außenstellen angeboten?

Das Leistungsangebot im Bürgerbüro West und den Außenstellen kann man in folgende zwei Kategorien einteilen:

1. Antragsausgabe, Annahme und Weiterleitung sowie Beratung

2. Abschließende Bearbeitung einer Dienstleistung.

Eine aktuelle Angebotspalette finden Sie in der Anlage 1.

2. Vision

Was kann man sich unter einem Bürgerbüro vorstellen?

Ein Bürgerbüro soll in möglichst vielen Lebenslagen eine (erste) Anlaufstelle für die Einwohner der Landeshauptstadt sein. Neben anderem können hier vor allem Dienstleistungen aus den Bereichen des Meldewesens, des Kfz-Wesens, Fragen städtischer Steuern und Gebühren - kurz gesagt: rund um die sogenannten Lebenslagen, Zu-, Um- und Wegzug - nachgefragt werden. Darüber hinaus können allgemeine Dienstleistungen einer kommunalen Verwaltung, wie zum Beispiel sozialhilferechtliche Angelegenheiten oder Leistungen aus dem Baurecht oder der Kultur angeboten werden. Hier wird der Mitarbeiter des Bürgerbüros vorrangig beratend und vermittelnd zur Seite stehen.

Die Einrichtung eines Bürgerbüros soll dem Zweck dienen, die Servicefunktion der Verwaltung der Landeshauptstadt Magdeburg sowohl vom äußeren Erscheinungsbild als auch vom Leistungsange-bot her zu verbessern, um dem Leitbild eines modernen bürgerorientierten Dienstleistungsunterneh-mens näher zu kommen.

Dies sollte für den Bürger eine Verbesserung des Kundenservices sowie eine Steigerung der Dienstleistungsqualität zur Folge haben.

Die Forderungen der Kunden an ein Bürgerbüro sind:

- **freundliches und fachkundiges Personal**
- **persönlicher Kundenkontakt**
- **keine automatischen Kundenschalter**
- **kurze Wartezeiten**
- **den Bedürfnissen angepasste Öffnungszeiten**
- **Aufgabenvielfalt**
- **ein ansprechendes Raumkonzept.**

Der Standort eines Bürgerbüros ist an bestimmte Kriterien gebunden. Wichtig ist ein Standort, der möglichst in der Nähe von Stadtteilzentren und/oder anderen stärker frequentierten öffentlichen Einrichtungen, wie z.B. Post oder einem Kreditinstitut liegt. Es sollte eine hohe Bevölkerungsdichte im Umfeld vorliegen. Eine fußläufige Erreichbarkeit aber auch die Anbindung an das ÖPNV-Netz sollten ebenso gegeben sein, wie die Anfahrtmöglichkeit mit dem Pkw. Dazu gehört auch die Vorhaltung genügender Parkflächen.

Das Bürgerbüro der Zukunft stellt dabei einen wesentlichen Baustein, eines insgesamt dreiteiligen Konzeptes der Bürger-Dienstleistungen dar, bestehend aus den Elementen:

- **Bürgerbüro**
- **Internet**
- **Telefonservice**

Die Notwendigkeit der Einrichtung weiterer Bürgerbüros relativiert sich vor dem Hintergrund der Einführung und des Ausbaus neuer Medien. Hierzu gehören neben den Internetanwendungen, deren Grenzen im Augenblick insbesondere durch noch offene Fragen bei der Herstellung von Rechtsverbindlichkeit und der notwendigen (Daten-) Sicherheit bestehen, auch die Einführung qualifizierter umfassender telefonischer Beratung.

Der Telefonservice soll den sogenannten Frontoffice-Bereich vom Telefonverkehr entlasten und darüber hinaus weitere Informationsdienstleistungen anbieten. Gegenwärtig bindet der telefonische Auskunftsdienst in den Publikumsbereichen zu viel Sachbearbeiterkapazität, die dem eigentlichen Kundenverkehr im Schalterbereich vor Ort entzogen wird.

Dem Telefonservice liegt der Gedanke zu Grunde, dass unabhängig vom Zugang zur Verwaltung dem Bürger das Gefühl umfassend verfügbarer Dienstleistungen vermittelt werden kann.
Das physische Erscheinen in einer Behörde wird für einen bestimmten Kundenanteil verzichtbar und von diesem auch als positiv empfunden, während der Bedarf an tradierten Angebotsformen absehbar erhalten bleiben wird.

Mit den oben genannten Bausteinen soll in der hier dargestellten Konstellation zur ressourcenschonenden Leistungserfüllung beigetragen werden. Grundsätzlich ist hier zunächst festzustellen, dass extensive Angebotserweiterungen in der Vergangenheit regelmäßig zu höherem Mittelverbrauch und erhöhtem Personaleinsatz geführt haben.

Dieser Teufelskreis muss angesichts der immer drängender werdenden Haushaltssituationen durchbrochen werden. Es ist daher bereits in den Ausgangsbeschlüssen von einer zunächst stellenneutralen Umsetzung ausgegangen worden. Unter Nutzung aller sich bietenden technischen und organisatorischen Optionen, wie

1. der Einführung neuer ADV-Verfahren für das Einwohner-, Kfz- und Führerscheinwesen,
2. der Automatisierung von Zahlungs- und Kassenvorgängen,
3. der Durchlaufoptimierung von Geschäftsvorfällen,
4. der strikten Trennung von dialogorientiertem Kundenverkehr und sonstigen Geschäftsvorgängen (Backoffice)

besteht die Möglichkeit der tatsächlichen Erreichung dieser Zielstellung.

Darüber hinaus darf in diesem Zusammenhang die bisherige extensive Ausdehnung in der Zahl der Bürgerbüros bei der Betrachtung zukunftsfähiger Konzepte ausgespart bleiben. So ist aktuell die Frage nach einer vertretbaren Bedarfsabdeckung im Süden von Magdeburg zu beantworten.

FAZIT:

1. *Die Bedeutung der Bürgerbüros relativiert sich vor dem Hintergrund der gleichberechtigten Bausteine Telefonservice und Internet.*

2. *Die Bürgerbüros bleiben auch in der Zukunft eine erste Anlaufstelle des Bürgers in seiner Verwaltung.*

3. *Die Attraktivität für den Bürger steigt mit der Anzahl der angebotenen Dienstleistungen, der Güte und der Geschwindigkeit der Bearbeitung sowie der orts- und zeitnahen Erreichbarkeit.*

4. *Die Notwendigkeit der strukturellen Sanierung des Haushalts rückt die Betrachtung der Schnittstellen zwischen Bürgerbüro und Fachamt stärker in den Mittelpunkt und erfordert darüber hinaus ein kritisches Hinterfragen des Verhältnisses von Aufwand und Nutzen.*

3 Diskussion

3.1 Ziele

Die Ziele des Bürgerbüros sind:

- Das kommunale Leistungsangebot wird für den Kunden als ein flexibles und bürgerorientiertes Leistungsspektrum leicht und übersichtlich zugänglich gemacht.
- Durch das dezentrale ortsnahe Anbieten der Dienstleistungen werden die Wege des Kunden zur Verwaltung verkürzt.
- Mehrfache Wartezeiten in verschiedenen, insbesondere auch publikumsintensiven Fachämtern, werden vermieden.
- Die Öffnungszeiten werden den Bedürfnissen der Kunden angepasst.
- Das Bürgerbüro soll erste Anlaufstelle für den Kunden in vielen Verwaltungsfragen sein.
- Die Bedienung erfolgt in angenehmer Atmosphäre.
- Die Bürgerbüros stärken das Image einer freundlichen, bürgernahen Verwaltung.

3.2 Standorte

Die Einzugsgebiete der vorhandenen und möglichen künftigen Bürgerbüros können der Anlage 5 entnommen werden.

3.2.1 Bürgerbüro West

Zum Einzugsgebiet des Bürgerbüro West gehören folgende Stadtteile:

Großer Silberberg, Alt Olvenstedt, Neu Olvenstedt, Nordwest, Stadtfeld West, Stadtfeld Ost (teilweise).
In diesen Stadtteilen leben insgesamt ca. 62.000 Einwohner.

Das Bürgerbüro West im Bruno-Beye-Ring 50 nahm seine Tätigkeit am 21.11.1997 auf und hat sich nach einer einjährigen Pilotphase als fester Anlaufpunkt in Olvenstedt und darüber hinaus etabliert.

Das Bürgerbüro West hat sehr gute Verbindungen über die Straßenbahn an das ÖPNV-Netz.
Des Weiteren stehen in unmittelbarer Nähe gebührenfreie Parkplätze zur Verfügung.

Das Leistungsangebot kann in folgende zwei Kategorien unterteilt werden:

1. Antragsausgabe, Annahme und Weiterleitung sowie Beratung,
2. Abschließende Bearbeitung einer Dienstleistung.

Die Anzahl der Besucher im Jahr 2000 betrug 61.163 (Anlage 3).
Im Jahr 2001 erhöhte sich diese Zahl auf 70.444.
Im ersten Halbjahr 2002 haben 35315 Besucher[1] das Bürgerbüro aufgesucht.

(1) Die Statistik weist die Anzahl der Besucher aus. Dies kann nicht mit der Anzahl der Vorgänge gleichgesetzt werden.

Am häufigsten waren Leistungen aus dem Bereich der An-, Ab- und Ummeldung sowie die Ausstellung von Dokumenten, wie z. B. von Personalausweisen und Reisepässen gefragt. Aber auch Leistungen aus den Bereichen Kfz, Führungszeugnisse, Beglaubigungen, Lohnsteuer und Wohngeld wurden in Anspruch genommen. (siehe auch Statistiken in Anlage 2, 3, 4a+b)

3.2.2 Bürgerbüro Nord

Zum Norden der Stadt Magdeburg gehören folgende Stadtteile:

Neue Neustadt, Alte Neustadt, Neustädter Feld, Kannenstieg, Sülzegrund, Neustädter See, Rothensee, Gewerbegebiet Nord, Barleber See und Industriehafen.

In diesem Einzugsbereich wohnen ca. 57.000 Einwohner.

Mit Datum vom 07.06.2001 wurde durch den Stadtrat unter der Beschluss-Nr. 1259-33(III)01 der Standort Lübecker Str. 32 ausgewählt. Im Gebäude des Gesundheits- und Veterinäramtes (Poliklinik Nord) entstand durch einen Umbau ein weiteres Bürgerbüro. Die Eröffnung erfolgte am 01.10.2002. Die Nachfrage entwickelt sich in den ersten Tagen bereits erwartungsgemäß mit stetig steigender Tendenz.

Mit dem Angebot von zahlreichen niedergelassenen Ärzten befindet sich neben dem Gesundheits- und Veterinäramt unter diesem Dach ebenfalls das Sozialzentrum Nord (eine Außenstelle der Abteilung 51.3 – soziale Dienste des Jugendamtes).

Das Bürgerbüro Nord ist sowohl mit der Straßenbahn als auch mit dem Bus gut zu erreichen. Kostenfreie Parkplätze befinden sich hinter dem Gebäude des Gesundheits- und Veterinäramtes.

3.2.3 Bürgerbüro Mitte

Zum Stadtgebiet Mitte gehören folgende Stadtteile:

Altstadt, Werder, Cracau, Brückfeld, Alte Neustadt (teilweise), Stadtfeld Ost (teilweise) sowie Leipziger Straße.

In diesem Einzugsbereich leben ca. 44.000 Einwohner.

Bereits zum jetzigen Zeitpunkt befindet sich im Stadtgebiet Mitte die Abteilung Bürgerservice (ehemals Einwohnermeldeabteilung) im Breiten Weg 222.

Das Gebäude wird derzeit umfassend umgebaut und saniert. Es entsteht ein funktional angepasstes Gebäude, in welchem das komplette Leistungsspektrum der Bürgerbüros angeboten werden kann. Es handelt sich um einen den Bürgern bekannten Standort, da bereits heute durch die Abteilung Bürgerservice ein Teil der Leistungen angeboten wird. Des Weiteren befinden sich die Ausländerbehörde und die Erstberatung des Sozialamtes im Hause.

Der Aspekt der guten Erreichbarkeit durch eine Anbindung an die öffentlichen Verkehrsmittel am Breiten Weg und die Otto-von-Guericke-Str. (5 Linien), sowie die gleichzeitig vorhandenen Parkmöglichkeiten (neues kostenpflichtiges Parkhaus in unmittelbarer Nähe unter dem Friedensplatz) sprechen ebenfalls für den Standort Breiter Weg 222.

Die Drucksache 0496/02 beschäftigt sich mit dem Umbau des Rathauses und führt gleichzeitig aus, dass nach dem Umbau ein Raum für die Bürgerberatung zur Verfügung steht.
Eine konkrete Planungsaussage über einen Standort als mögliches Bürgerbüro mit vorgenanntem Leistungsprofil wird dort nicht getroffen.

Mit Beschluss des Stadtrates zur Drucksache 0297/01 (Beschluss-Nr. 1259-33(III)01) wurde jedoch festgelegt, dass die Einrichtung eines Bürgerbüros Mitte am Alten Markt im Rathaus erfolgen soll.
Eine Umsetzung des o.g. Beschlusses dürfte sich in diesem Fall jedoch als schwierig erweisen. Sollten die Rathausarkaden als Standort für ein Bürgerbüro dienen, muss nach der Eröffnung auch dort das komplette Angebot an Leistungen, wie sie in den anderen Bürgerbüros erbracht werden, vorgehalten werden.
Bisher wird in den Planungsunterlagen nur eine Bürgerberatung ausgewiesen.
Da das Leistungsspektrum der Bürgerberatung im bisher bekannten Umfang künftig durch die Bürgerbüros - ausgenommen das Beschwerdemanagement und die Pressearbeit - angeboten wird, kann auch deshalb auf einen gesonderten Standort im Rathaus verzichtet werden.

Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass der Standort des Bürgerbüros Mitte an die Abteilung Bürgerservice gebunden ist.

3.2.4 Bürgerbüro Süd

Dem Süden der Stadt Magdeburg kann man folgende Stadtteile zuordnen:

Fermersleben, Salbke, Westerhüsen, Hopfengarten, Beyendorfer Grund, Reform, Lemsdorf, Ottersleben, Randau-Calenberge sowie Pechau.

Die Einwohnerzahl beträgt ca. 42.000.

Die Stadtteile Randau-Calenberge (ca. 550 Einwohner) sowie Pechau (ca. 570 Einwohner) sind räumlich von den anderen südlichen Stadtteilen durch die Elbe abgegrenzt. Sie gehören damit nicht zum Einzugsgebiet eines möglichen Bürgerbüros westlich der Elbe.

Die Stadtteile Buckau (ca. 4.300 Einwohner) und Leipziger Str. (ca. 13.800 Einwohner) sind ebenfalls eher in einer Randlage zum zentralen Süden zu sehen. Hier ist eine gewachsene Zugehörigkeit zum Stadtgebiet Mitte zu sehen, die sich aus dem traditionellen Selbstverständnis der Einwohner ergibt.

Innerhalb des Südens der Stadt befindet sich ebenfalls eine Trennlinie. Diese wird definiert durch die Bahnlinie in Richtung Halberstadt. Betroffen sind die Stadtteile Westerhüsen, Salbke und Fermersleben.

Damit gehören zum eigentlichen Kerneinzugsgebiet Süden für ein Bürgerbüro folgende Stadtteile:

Hopfengarten, Lemsdorf, Ottersleben, Reform sowie die Leipziger Str. (als äußerste Randlage).

Die Einwohnerzahl beträgt ca. 30.200.

Mit Stadtratsbeschluss 1259-33(III)01 (DS 0297/01)wurde die Festlegung getroffen, dass eine flächendeckende Versorgung der Landeshauptstadt Magdeburg mit Bürgerbüros umzusetzen und als Standort für ein Bürgerbüro Süd die Bertolt-Brecht-Str. 5 vorzusehen ist.

Auf dieser Liegenschaft betreibt die Landeshauptstadt Magdeburg eine Kindertagesstätte. Neben dem Bürgerbüro sollen in diesem Gebäude weiterhin eine Kindertagesstätte sowie das Sozialzentrum V (Außenstelle Abteilung 51.3 – soziale Dienste des Jugendamtes) untergebracht werden. Für diesen Nutzungszweck sind jedoch Umbau und Sanierung unumgänglich.
Mit einem Abschluss des Umbaus ist jedoch wegen der Inanspruchnahme von Fördermitteln für die Kindertagesstätte erst im Jahr 2005 zu rechnen. Eine Abtrennung der Bauvorhaben "Bürgerbüro" und "KITA + Sozialzentrum V" voneinander wäre nicht sinnvoll, so dass nur ein gemeinsamer Umbau erfolgen sollte.

Gegen den Standort B.-Brecht-Str. 5 spricht vor allem die Randlage im südlichen Teil Magdeburgs, sowie die lange Zeitschiene bis zur Beendigung der Baumaßnahme. Ziel ist es jedoch, Magdeburg möglichst zeitnah flächendeckend mit Bürgerbüros auszustatten.

Nicht zu vergessen sind die überproportional hohen Kosten für die Errichtung im vorhandene Baukörper in Höhe von derzeit 930.000 EUR, wobei Kosten für Technik und Mobiliar hier noch nicht enthalten sind. Damit wäre dieses Bürgerbüro mehr als doppelt so teuer wie die Einrichtungen in West (459.119 EUR) und Nord (472.023 EUR).

Der Stadtteil Reform liegt zentral im Süden und bietet sich als Alternativstandort an.

Er hat eine hohe Einwohnerzahl, zentral gelegene Einkaufsmöglichkeiten sowie andere Dienstleister und ist sowohl mit öffentlichen Verkehrsmitteln als auch mit dem Pkw gut zu erreichen.

Als Unterbringungsmöglichkeit sollte auch hier eine städtische Liegenschaft dienen, wie z.B. eine Kindertagesstätte. Anbieten würde sich hier unter Berücksichtigung der aktuellen Bedarfsplanung für Kita-Plätze der Standort Quittenweg 52 oder Skorpionstraße 7.
Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, ob der Süden Magdeburgs nicht auch durch die vorhandenen Einrichtungen mit erschlossen werden kann. Dies würde eine Abkehr vom bisherigen Territorialprinzip mit einem angenommenen Einzugsbereich von 35.000 bis 50.000 Einwohner je Bürgerbüro bedeuten. Damit würde auch das Prinzip der kurzen Wege aufgegeben, das sich insbesondere für eher eingeschränkt mobile Bevölkerungsteile bewährt hat.

Um die Bedarfssituation im Süden besser einschätzen zu können, wurde durch den Oberbürgermeister auf der Dienstberatung am 22.10.2002 verfügt, zunächst in Magdeburg-Reform einen kleinen Standort mit 3 Sachbearbeitern in einem Mietobjekt zu eröffnen. Die hierfür entstehenden Kosten können zur Zeit noch nicht beziffert werden, liegen voraussichtlich aber deutlich unter den bisher ausgewiesenen Kosten von über 1 Million Euro (930.000 EUR Bau, ca. 50.000 EUR Mobiliar und ca. 45.000 EUR Technik). Nach 2 bis 3 Jahren soll dann entsprechend der tatsächlichen Bedarfssituation über den weiteren Fortgang neu entschieden werden.
Mit der Entscheidung über den Ausbau eines Standortes in Reform, ist dann auch über die jetzigen Außenstellen in Beyendorf/Sohlen und Salbke/Westerhüsen mit zu entscheiden, wie nachfolgend dargestellt wird.

3.2.5 Standort Südost (Außenstelle Salbke/Westerhüsen)

Innerhalb des Südens der Stadt befindet sich wie bereits erwähnt ebenfalls eine Trennlinie. Diese wird definiert durch die Bahnlinie in Richtung Halberstadt. Betroffen sind die Stadtteile Westerhüsen, Salbke, Fermersleben mit ca. 11.500 Einwohnern.
Diese im Laufe von Jahrzehnten gewachsene Trennung bildet aus diesen Stadtteilen ein eigenständiges Gebiet - Südost.
Im Süden wird es von der Stadtgrenze, im Norden von Buckau und im Osten von der Elbe eingegrenzt. Die westliche Grenze bildet die schon erwähnte Bahnlinie.

Auch Buckau könnte teilweise noch dem Süden zugeordnet werden. Der Thiemplatz - als ein zentraler Punkt des öffentlichen Lebens in Buckau - trennt diesen Stadtteil.
Nördlich des Thiemplatzes, in Richtung Stadtmitte, fühlen sich die Einwohner traditionell eher Mitte zugehörig, südlich des Thiemplatzes eher dem Süden.

In Buckau leben ca. 4.200 Einwohner.

Mit Beschluss-Nr. 1094-28(III)01 vom 15.03.2001 wurde die Einrichtung einer Außenstelle Salbke/Westerhüsen im Gebäude der ehemaligen Sparkassenfiliale ermöglicht.

Anlass für die Einrichtung eines Bürgerbüros in diesem Teil der Stadt war der allgemeine Rückzug von Dienstleistern aus diesem Gebiet, wie u.a. die Schließung der dort ansässigen Sparkassenfiliale.

Die Außenstelle Salbke/Westerhüsen hat an zwei Tagen in der Woche geöffnet.
Montags von 8.00 – 16.00 Uhr sowie donnerstags von 8.00 – 20.00 Uhr.
Angeboten wird an diesen Tagen das gesamte Leistungsspektrum des Bürgerbüros ohne Einschränkungen.

In den ersten vier Monaten des Jahres 2002 besuchten 2.400 Bürger die Außenstelle in Salbke/Westerhüsen. Die nachgefragten Dienstleistungen unterscheiden sich inhaltlich nicht vom Standort Bürgerbüro West.

3.2.6 Bürgerbüro Beyendorf/Sohlen

Eine weitere Außenstelle des Bürgerbüros West wurde in Beyendorf/Sohlen in Folge der Eingemeindung mit einem Einzugsbereich für ca. 1.400 Einwohner eingerichtet.
Beyendorf wurde mit Vertrag vom 03.04.2001 in die Stadt Magdeburg eingegliedert.

Auch hier wird an zwei Wochentagen (dienstags 8 - 20 Uhr und freitags 8 - 16 Uhr) das gesamte Leistungsangebot den Bürgern zur Verfügung gestellt.

In den Monaten Januar bis Juni 2002 besuchten 1.637 Personen das Bürgerbüro.

Dabei ist folgende Herkunft der Besucher zu beobachten (Mai bis Juli):

Mai 2002	349 Besucher
davon	162 direkt aus Beyendorf/Sohlen
	187 übrige Stadtteile
Juni 2002	279 Besucher
davon	135 direkt Beyendorf/Sohlen
	144 übrige Stadtteile
Juli 2002	274 Besucher
davon	130 direkt Beyendorf/Sohlen
	144 übrige Stadtteile.

Aus Befragungen der Kunden hat sich ergeben, dass vor allem Bürger aus den Stadtteilen Ottersleben, Reform, Westerhüsen (also aus dem Süden der Stadt) die o.g. Außenstelle aufsuchen. Der tatsächliche Bedarf kann somit wesentlich geringer angesetzt werden.

3.2.7 Ottersleben und Diesdorf

Sowohl in Ottersleben (9.200 Einwohner) als auch in Diesdorf (3.200 Einwohner) ist durch neue Wohngebiete ein Ansteigen der Bevölkerungszahlen zu verzeichnen. Ein direkter Standort eines Bürgerbüros ist jedoch hier nicht notwendig. Auf Grund des gut ausgebauten Straßennetzes sowie der Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel ist eine Versorgung mit Verwaltungsleistungen gesichert.

Von Diesdorf aus ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln die Abteilung Bürgerservice (ggf. jedes Bürgerbüro) sehr gut zu erreichen. Wer den PKW nutzt, hat gute Anbindungsmöglichkeiten zum Bürgerbüro West.

Auch für Ottersleben bietet sich derzeit das Bürgerbüro West an. Mit den öffentlichen Verkehrsmitteln sind die Abteilung Bürgerservice bzw. ein künftiges Bürgerbüro Süd in möglichst zentraler Lage (Reform) gut zu erreichen.

3.2.8 Stadtteile östlich der Elbe

Östlich der Elbe befinden sich folgende Stadtteile:

Herrenkrug, Brückfeld, Cracau, Berliner Chaussee, Zipkeleben, Prester, Pechau und Randau-Calenberge.

Im Einzugbereich leben ca. 16.500 Einwohner.

Ein Teil hiervon wurde erst in den letzten Jahren eingemeindet. Gerade in diesen Teilen ist eine eingeschränkte Versorgung mit Verwaltungsleistungen durch die bereits vorhandene Infrastruktur in Zusammenarbeit mit dem Amt 13 gesichert.

Durch eine traditionell gewachsene Zugehörigkeit zu Mitte war ein mögliches Bürgerbüro bisher weder bei der Bevölkerung noch in der Verwaltung ein Gesprächsthema. Sollte sich jedoch in

den nächsten Jahren ein Bedarf entwickeln, wäre eine erneute Prüfung erforderlich. Günstig für einen Standort wäre hier die Zulassungsstelle in der Tessenowstr. 15.
Nach Ablauf der Vertragsbindung zur Herstellung von Kfz-Schildern in ca. 6 Jahren könnte auch dort ein Bürgerbüro mit dem Schwerpunkt Zulassungswesen entstehen.

FAZIT:

1. *Die Bürgerbüro-Standorte für West und Nord sind zukunftsträchtig und bedürfen keiner Veränderung.*
2. *Die Leistungen der Bürgerberatung werden durch die Bürgerbüros wahrgenommen. Der Standort Rathaus entfällt damit für die Bürgerbüros.*
3. *Die Unterbringung des Bürgerbüros Mitte erfolgt am Standort der Abteilung Bürgerservice.*
4. *Für den Süden von Magdeburg ist die Notwendigkeit für die Errichtung eines weiteren Bürgerbüros zu diskutieren und ggf. ein neuer Standort vorzusehen.*
5. *Am Beispiel eines Bürgerbüros ist die Frage der kostenoptimierten Unterbringung frei von Beschränkungen auf eine Eigentumsform zu erörtern*

3.3. Außenstellen

Derzeit gibt es in Magdeburg 2 Außenstellen der Bürgerbüros (die Außenstelle in Beyendorf/Sohlen sowie in Salbke/Westerhüsen).

Außenstellen sind die verkleinerten Abbilder eines Bürgerbüros hinsichtlich der Öffnungszeiten. Das Angebot an Leistungen unterscheidet sich nicht von dem anderer Bürgerbüros.

Wie könnten mögliche Außenstellen in der Zukunft aussehen?

3.3.1 Außenstelle - fester Standort

3.3.1.1 Nutzung kommunaler Liegenschaften

In erster Linie sollten bei der Standortwahl kommunale Liegenschaften berücksichtigt werden.

Bei der o.g. Variante handelt es sich um einen festen Standort, an dem sich ein oder mehrere feste Arbeitsplätze befinden.

Welche Kosten können entstehen?

- Kosten für Umbau, Sanierung, Einrichtung mit Technik, Mobiliar
- Personalkosten
- Sachkosten – u.U. Miete, Betriebskosten, Unterhaltungskosten für das Gebäude, hohe Telefonkosten (In der Regel ist kein stadteigener Netzanschluss vorhanden.).

Die Nutzung erfolgt nur an bestimmten Tagen in der Woche. Vorteile sind ein fester Standort mit regelmäßigen Öffnungszeiten. Nachteile sind hohe Kosten vor der Eröffnung und keine volle Ausnutzung der Büros und der installierten Technik, da nur eingeschränkte Öffnungszeiten.

3.3.1.2 Einmietung

Möglich wäre auch die Einmietung in fremde Räumlichkeiten oder die Mitnutzung kommunaler Liegenschaften und Einrichtungen. Dort könnten dann 1-2 Arbeitsplätze eingerichtet werden. Voraussetzung für dieses Modell ist jedoch, dass in den Räumen vollwertige Arbeitsplätze eingerichtet werden können.

Welche Kosten können entstehen?

- Ausstattung des Arbeitsplatzes mit Technik, Mobiliar, Telefon- und Computernetz
- Personalkosten
- anteilig Miete, Nebenkosten, Betriebskosten.

Als vorteilhaft sind die nur anteilig anfallenden Mietkosten, Betriebskosten sowie Nebenkosten einzuschätzen. Von Nachteil ist auch hier, dass komplett ausgestattete Arbeitsplätze vorzuhalten sind, die nicht jeden Tag genutzt werden.
Eine hinreichende Trennung der angemieteten Räume vom übrigen Bereich zur Wahrung des Datenschutzes ist zu beachten.

Angesichts des möglichen flächendeckenden Ausbaus mit einem Südstandort ist die Sinnhaftigkeit des Betreibens von bestehenden und eventuell neu zu errichtenden Außenstellen zu hinterfragen. Das Betreiben vieler Standorte hat neben den reinen Vorhaltungskosten auch einen hohen verwaltungsinternen Aufwand bei der Koordinierung, Vorhaltung von Personal, Schulung, Wegstreckenentschädigungen etc. zur Folge.

3.3.2 Außenstelle – mobiles Bürgerbüro

Mit der Errichtung immer weiterer Standorte besteht die Gefahr, dass die Forderung nach einer immer höheren Versorgungsdichte entsteht. Es könnte sich daher lohnen, alternativ die Frage nach einem mobilen Bürgerbüro zu stellen. Hier besteht die Idee, einen Kleinbus oder ein Wohnmobil mit entsprechender Büroausstattung auszurüsten.

Welche Kosten können entstehen?

- Anschaffungskosten – Wohnmobil,
- Einrichtung mit Technik und Mobiliar,
- Anbindung an stadteigenes Telefon- und Computernetz,
- u.U. Sonderumbau für das Wohnmobil.

Bei dieser Variante müssen innerhalb des Stadtgebietes genau definierte Haltepunkte festgelegt werden, die in einem bestimmten Rhythmus anzufahren sind. Dieser könnte z.B. in der Presse bekannt gegeben werden. Vorteile ergeben sich aus der vollen Ausnutzung, da das mobile Bürgerbüro jeden Tag genutzt wird.

Ein Nachteil könnten Sicherheitsaspekte sein, da sowohl Blankodokumente, Siegel als auch Bargeld mitzuführen sind. Des Weiteren müssen bei dieser Variante Lösungen gefunden werden, wie die Warteflächenvorhaltung und -gestaltung für die Bürger erfolgen soll.

Dies könnte bspw. durch ausreichend große Fahrzeuge, wie zu Geschäftsmobilen umgerüstete Wohnmobile, aber auch durch die Bereitstellung kommunaler Räume in denen sich auch Kommunikationsanschlüsse befinden, erfolgen.

Eine Referenzlösung gibt es in der Stadt Rheinberg/NRW mit ca. 32.000 Einwohnern.
Dort besteht seit etwa 3 Jahren ein sogenanntes Stadtmobil, das mit über 12 eigens hierfür eingerichteten Haltestellen das Dienstleistungsspektrum eines Bürgerbüros zusätzlich zu einem festen Bürgerbüro anbietet.

Der Anschaffungsaufwand inkl. Haltestellen beträgt ca. 100.000 EUR. Die laufenden Kosten für das Fahrzeug betragen ohne Abschreibungen etwa 2.500 EUR pro Jahr.
Für die mobile Datenübertragung/Telefonie betragen die Kosten derzeit etwa 8000 EUR pro Jahr.
Über das Stadtmobil werden ca. 13% – 15% der Bevölkerung erreicht.

FAZIT

1. *Die Sinnhaftigkeit des Betreiben von Außenstellen ist insbesondere vor dem Hintergrund der angespannten Haushaltslage zu hinterfragen.*
2. *Die s.g. Außenstellen stellen inhaltlich gleichwertige Bürgerbüros dar.*
   Sie sind in der Anzahl, den Öffnungszeiten und ihrer Größe auf ein Mindestmaß zu beschränken.
3. *Ein mobiles Bürgerbüro kann eine Alternative zu mehreren Außenstellen darstellen.*

3.4 Zeitmodelle und Auswirkungen auf den Stellenplan

3.4.1 Personalbedarf - Planungsstand

Während der Pilotphase des Bürgerbüro West wurde zunächst lediglich von einem Bedarf von 9 Sachbearbeitern ausgegangen. Nach kurzer Zeit wurde deutlich, dass die angenommene Fähigkeit zur Selbstorganisation des Teams überschätzt wurde. So kam kurzfristig ein Teamleiter zum Einsatz. Auf Grund des Arbeits- und Öffnungszeitenmodells war der Einsatz eines weiteren Sachbearbeiters erforderlich. Mit der Eröffnung der Außenstelle in Beyendorf/Sohlen in Folge der vertraglichen Verpflichtungen aus der Eingemeindung kamen 2 weitere Mitarbeiterinnen hinzu.
Diese werden darüber hinaus auch in der Außenstelle Salbke/Westerhüsen sowie im Bürgerbüro West eingesetzt.

Diese Erfahrungen werden nunmehr bei der Eröffnung weiterer Bürgerbüros Berücksichtigung finden, so dass die derzeitige Planung von einer Besetzung mit einem/r TeamleiterIn und 9 MitarbeiterInnen ausgeht. Hinzu kommt ein/e Sachgebietsleiter/In für alle Bürgerbüros.
Diese Stärke kann jedoch erst real mit der Eröffnung des 4. Büros eingehalten werden.
Davor ist die Sollstärke mit mindestens einem Sachbearbeiter mehr anzusetzen.
Dieser zwischenzeitliche personelle Mehrbedarf resultiert aus der vehement steigenden Antragszahl bei Personaldokumenten, der jedoch nach 2005 spürbar zurückgehen wird.
Danach sollte eine Bedarfsanalyse ansetzen.

3.4.2 Öffnungszeiten - Ist-Zustand

Das Bürgerbüro West arbeitet derzeit mit folgenden Öffnungszeiten:

Montag:	08:00 – 16:00 Uhr	= 8 h
Dienstag:	08:00 – 20:00 Uhr	= 12 h
Mittwoch:	12:00 – 16:00 Uhr	= 4 h
Donnerstag:	08:00 – 20:00 Uhr	= 12 h
Freitag:	08:00 – 16:00 Uhr	= 8 h
Samstag:	08:00 – 12:00 Uhr	= 4 h
		ges. 48 h

Die Gesamtöffnungszeit beträgt somit 48 Stunden in der Woche.

Außenstellen:

Außenstelle Salbke/Westerhüsen	Montag:	08:00 – 16:00 Uhr	= 8 h
	Donnerstag:	08:00 – 20:00 Uhr	= 12 h
			ges. 20 h
Außenstelle Beyendorf/Sohlen	Dienstag:	08:00 – 20:00 Uhr	= 12 h
	Freitag:	08:00 – 16:00 Uhr	= 8 h
			ges. 20 h

Im Bürgerbüro West sind derzeit 13 Mitarbeiterinnen eingesetzt. Diese decken sowohl den Personalbedarf im Bürgerbüro West als auch in den beiden Außenstellen ab.

Da die Öffnungszeiten mit 48 Stunden über der normalen Wochenarbeitszeit von 40 Stunden liegen, war es notwendig, ein neues Arbeitszeitmodell zu entwickeln. Hiernach sind die Mitarbeiter in zwei Gruppen mit versetzten Arbeitszeiten eingeteilt.

Aus der beigefügten Statistik (Jahresstatistik 2002; Anlage 2) ist zu erkennen, zu welchen Zeiten das Bürgerbüro hauptsächlich frequentiert wird. Dabei stellt sich heraus, dass das Hauptpublikumsaufkommen zwischen 8.00 Uhr und 18.00 Uhr liegt.

3.4.3 Probleme

Probleme ergeben sich zum einen daraus, dass, wie bereits angesprochen, die Öffnungszeit mehr als 40 Stunden beträgt. Die dadurch notwendigen gestaffelten Arbeitszeiten verursachen einen höheren Personalbedarf. Angesicht des aktuellen Eckwertebeschlusses zur Minimierung der Personalkosten sind andere Modelle zu bevorzugen.

3.4.4 Lösungsvorschläge – neue Modelle

Bedarfsgerechte Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten für den Bürger sind bedarfsgerecht zu gestalten. Dabei sollte auf die Erfahrungen der letzten Jahre zurückgegriffen werden. Aus der beigefügten Jahresstatistik von 2002 (Januar bis Juli; Anlage 2) ist die Verteilung des Besucheraufkommens zu entnehmen.

Sinnvoll ist es, wenn Bürgerbüros durchgehende Öffnungszeiten haben, um dem Kriterium „bürgerfreundlich“ gerecht zu werden. Das bedeutet z.B., dass unter Mittag keine Schließung des Bürgerbüros erfolgt. Dies wird bereits heute im Bürgerbüro West und den Außenstellen praktiziert und vom Publikum, wie in der Anlage 2 zu sehen ist, auch sehr gut angenommen.
Die derzeitigen Öffnungszeiten sind unter Punkt 3.4.1 dargestellt.

Unter Berücksichtigung der Besucherzahlen wurden zwei neue Öffnungszeitenmodelle entwickelt. Diese sollen hier zur Diskussion gestellt werden.

Modell 1:

Montag:	08:00 – 16:00 Uhr	=	8 h
Dienstag:	08:00 – 20:00 Uhr	=	12 h
Mittwoch:	12:00 – 16:00 Uhr	=	4 h
Donnerstag:	08:00 – 20:00 Uhr	=	12 h
Freitag:	08:00 – **12:00** Uhr	=	4 h
		ges.	40 h

Samstag: 08:00 – 12:00 Uhr = 4 h (nur ein Bürgerbüro)

Die Öffnungszeiten der Außenstellen wurden in diesem Modell nicht geändert.
An „langen Tagen“ hat die Außenstelle weiterhin von 08:00 – 20:00 Uhr und
an „kurzen Tagen“ von 08:00 – 16:00 Uhr geöffnet.

In diesem Modell wurden die Öffnungszeiten freitags um 4 Stunden gekürzt.
Dies ergab sich daraus, dass nach 12:00 Uhr ein deutlicher Besucherrückgang zu verzeichnen ist.
In diesem Modell beträgt die wöchentliche Öffnungszeit des Bürgerbüros 44 Stunden.
Die Außenstellen haben 20 Stunden geöffnet.

Hinsichtlich des Personalbedarfs ergeben sich bei diesem Modell keine bzw. nur geringe Veränderungen, da die Öffnungszeit weiterhin über 40 Stunden liegt und aus diesem Grund auch zwei Arbeitsgruppen mit versetzten Öffnungszeiten notwendig sind.

Modell 2:

Montag:	08:00 - **15:00** Uhr	=	7 h
Dienstag:	**09:00 - 19:00** Uhr	=	10 h
Mittwoch:	12:00 - **15:00** Uhr	=	3 h
Donnerstag:	**09:00 - 19:00** Uhr	=	10 h
Freitag:	08:00 - **12:00** Uhr	=	4 h
		ges.	34 h

Samstag: 08:00 - 12:00 Uhr = 4 h (nur ein Bürgerbüro)

In den Außenstellen ergeben sich folgende Öffnungszeiten:

„kurzer Tag“:	08:00 – 15:00 Uhr	=	7 h
„langer Tag“:	09:00 – 19:00 Uhr	=	10 h
		ges.	17 h

Im Modell 2 fand Berücksichtigung, dass nach 18:00 Uhr ein Rückgang der Besucherzahlen zu verzeichnen ist. Des Weiteren wurden auch hier die Öffnungszeiten freitags um 4 Stunden gekürzt.
Der bisher in den Zeiten zwischen 18:00 Uhr und 20:00 Uhr anfallende Besucherandrang ist primär auf deutlich zu lange Wartezeiten ab ca. 16:30 Uhr zurückzuführen.

Auf Grund unterschiedlichen Arbeitsbeginns der MitarbeiterInnen stehen zu Beginn und Ende eines Öffnungstages weniger Mitarbeiter als in der übrigen Zeit zur Verfügung.

Mit diesem Modell soll erreicht werden, dass Kunden zeitnah bedient werden können. Dies ist dann möglich, wenn mehr Sachbearbeiterkapazität zu den Hauptandrangszeiten der Besucher zur Verfügung steht.

In diesem Modell beträgt die wöchentliche Öffnungszeit des Bürgerbüros 38 Stunden.
Die Außenstellen haben 17 Stunden geöffnet.

Derzeit sind wie bereits ausgeführt 13 Mitarbeiterinnen im Bürgerbüro West eingesetzt.
2 von diesen Mitarbeiterinnen kamen mit der Eröffnung der Außenstellen hinzu.

Ohne Betrachtung der Außenstellen kann man somit von derzeit 11 Mitarbeitern im Bürgerbüro ausgehen. Nach Einrichtung aller Bürgerbüros (Nord, Süd, West und Mitte) kann davon ausgegangen werden, dass sich diese Zahl auf 10 verringert.

Die Reduzierung der Öffnungszeiten um 10 Stunden ergäbe einen Personalbedarf von 8,71 (9) Mitarbeitern je Bürgerbüro.

Aus dem Modell 2 ergeben sich daher folgende Vorteile:

- Wegfall von versetzten Arbeitszeiten, dadurch bessere Besetzbarkeit im Office-Bereich und damit eine gleichmäßige Bedienung des Publikums;
- Verringerung des Personalbedarfs um derzeit 2 Stellen pro Bürgerbüro (Nord, West,) auf 9 Stellen (1 TeamleiterIn, 8 SachbearbeiterInnen);
- Verringerung des Personalbedarfs gemessen an der geplanten Endstärke (1 + 9 Stellen) bei 4 Bürgerbüros (Mitte, West, Nord, Süd) um 4 Stellen;
- bessere Vertretbarkeit bei Krankheit und Urlaub;
- erleichterter täglicher Kassenabschluss;
- Verkürzung der Wartezeiten;
- Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit durch reguläre „Nebenzeiten" außerhalb der Öffnungszeit.

Die Außenstellen sollen in Zukunft an das Bürgerbüro Mitte angebunden werden.
Eine Verringerung des Personalbedarfs ist hier nicht zu erwarten.

Der tatsächliche Stellenbedarf wurde in der Anlage 7 dargestellt. Dem sind folgende Annahmen zu Grunde gelegt:

1. Durch die Einführung eines neuen Einwohnermeldeverfahrens ab 2003 werden bis zu 4 und durch die Einführung der elektronischen Erfassung von Dokumentenanträgen bis zu weitere 3 Sachbearbeiter für neue Aufgaben im Bürgerbüro im Sachgebiet Pass- und Meldewesen freigesetzt.

2. In Folge des Antragsbooms der Jahre 1994/95 sowohl bei Personalausweisen als auch bei Reisepässen ist nach Ablauf der 10-jährigen Gültigkeit mit einem erneut deutlich überdurchschnittlichem Antragsaufkommen zu rechnen.
   Daraus resultiert der Personalmehrbedarf in den Jahren 2004/05, wobei anschließend auf das Stellenniveau von 2003 zurückgekehrt werden kann.

3. Der Personalbedarf für die weiteren Bürgerbüros wird damit überwiegend aus dem Sachgebiet Pass- und Meldewesen gedeckt werden können.

4. Die anteiligen Stelleneinsparungen in anderen Fachämtern werden durch das Organisationsamt (Amt 10) gesondert untersucht und können gegebenenfalls zur Deckung des Bedarfs mit herangezogen werden.

Unterschiedliche Öffnungszeiten an verschiedenen Standorten

Zu prüfen wäre hier, ob an verschiedenen Standorten unterschiedliche Öffnungszeitenmodelle genutzt werden sollten. Praktiziert wird dies bereits hinsichtlich der Öffnungstage in den Außenstellen (Beyendorf/Sohlen und Salbke/Westerhüsen).

Ein früheres Schließen an bestimmten Tagen ist dagegen nicht ratsam. Es würde zu Irritationen bei der Bevölkerung führen, wenn z.B. an einem langen Öffnungstag das Bürgerbüro West bis 19.00 Uhr oder bis 20.00 Uhr geöffnet hat, dagegen eine Außenstelle nur bis 18.00 Uhr.

Samstagsdienst

Bisher hat am Samstag das Bürgerbüro West in der Zeit von 8.00-12.00 Uhr geöffnet.
In den Außenstellen wird kein Samstagsdienst durchgeführt.

Für die Zukunft wäre zu überlegen, ob jedes Bürgerbüro an jedem Samstag geöffnet hat.
Dies wäre jedoch sehr personalintensiv.
Alternativ dazu würde sich die Öffnung eines Bürgerbüros am Samstag anbieten.

Hier gibt es zwei Möglichkeiten:

1. Öffnung eines festen Standortes (z.B. Bürgerbüro Mitte)
2. „Apothekendienst“ – jedes Bürgerbüro öffnet in einem bestimmten Rhythmus

Von Vorteil wäre die 1. Alternative.

Die Bürger könnten sich darauf verlassen, dass sie samstags einen festen Anlaufpunkt haben und nicht erst in Erfahrung bringen müssen, welches Bürgerbüro geöffnet hat.
Bis zur Eröffnung des Bürgerbüros Mitte wird als Übergangslösung der Samstagsdienst durch das Bürgerbüro West weiterhin wahrgenommen.

Eine vergleichende Gesamtübersicht über die verschiedenen Öffnungszeiten bietet Anlage 6.

FAZIT:

1. *Das bisherige Öffnungszeitenmodell ist mit 48 Wochenstunden sehr personalintensiv.*
2. *Bei Öffnungszeiten ab 38 bis maximal 40 Wochenstunden kann eine tatsächliche Stelleneinsparung erfolgen.*
3. *Nach 18 Uhr sinkt der Bedarf an städtischen Dienstleistungen, so dass ein Offenhalten bis maximal 19:00 Uhr ausreichend ist.*
4. *Öffnungszeiten müssen einheitlich gestaltet sein. Das Modell 2 stellt einen vertretbaren Kompromiss aus Kundenfreundlichkeit und Wirtschaftlichkeit dar und sollte verbindlich übernommen werden.*
5. *An Samstagen wird nur ein und das selbe Bürgerbüro geöffnet.*
6. *Der Stellenbedarf soll primär aus Einsparungen in anderen Bereichen gewonnen werden, die Leistungen an die Bürgerbüros abgeben.*

3.5 Inhalt/Angebote

3.5.1 Bisheriges Angebot

Die Angebotsstruktur eines Bürgerbüros sollte die Aufgaben enthalten, die aus dem Lebenszusammenhang (bestimmte Lebenslage) der Bürger stammen und im Rahmen eines relativ kurzen Kundenkontaktes erledigt werden können. Aufgabenerledigung aus Bereichen, die eine intensive Auseinandersetzung mit dem Inhalt erfordern, sind nicht sinnvoll, da sie lange Wartezeiten verursachen.

Als sinnvoll erscheint es, die kompletten Aufgaben aus dem Kundenbereich des Sachgebietes Pass- und Meldewesen, Aufgaben aus des Kfz-Wesens sowie ausgewählte Aufgaben aus anderen Fachämtern (z.B. Anträge für Wohngeld, Wohnberechtigungsscheine, Kitaplätze u.s.w.), ein umfangreiches Informationsangebot, die Ausgabe und Annahme von Anträgen sowie deren Weiterleitung an die entsprechenden Fachämter anzubieten.

Sollte die Erfahrung zeigen, dass angebotene Leistungen nicht in Anspruch genommen werden, können diese künftig aus der Aufgabenpalette ausgegliedert werden.

Dem Inhalt nach verschiedene Angebote an verschiedenen Standorten sollte es auch in Zukunft nicht geben, da dies nur zur Irritation beiträgt. Nachgefragt wurden bisher am häufigsten Dienstleistungen aus dem Bereich An-, Ab- und Ummeldung sowie der Ausstellung von Dokumenten. Aber auch Leistungen aus den Bereichen Kfz (Adressenänderung im Fahrzeugschein und Abmeldung Kfz), Führungszeugnisse, Beglaubigungen, Lohnsteuer und Wohngeld wurden von den Bürgern in nennenswertem Maße in Anspruch genommen.

3.5.2 Reduzierung des Angebotes

Aus den Erfahrungen der Vergangenheit hat sich gezeigt, dass bestimmte Leistungen nicht oder nur sehr gering nachgefragt werden. Hierzu gehören z.B. die Eintragung von technischen Änderungen am Fahrzeug. Gerade in diesem Bereich ist ein hoher Schulungsbedarf gegeben, wobei die Leistung an sich sehr selten nachgefragt wird.
Es ist daher zu überlegen, ob nicht in bestimmten Bereichen eine Reduzierung des Angebotes vorgenommen werden sollte.

3.5.3 Alternativen/zusätzliche Angebote

Unabhängig von einer Reduzierung in bestimmten Bereichen ist jedoch auch zu überlegen, ob nicht in anderen Bereichen eine Erweiterung des Angebotes erfolgen könnte.

Hier würde sich z.B. Folgendes anbieten:

- Erteilung von Niederlassungserlaubnissen für EU-Bürger;
- Abgabe von Verpflichtungserklärungen nach dem AuslG/Aufenthaltsgesetz;
- Informationsstelle für Veranstaltungen aus dem Bereich Kultur in der Stadt und dem Umland;
- Fremddienstleistungen (z.B. Briefmarkenverkauf)
- Informationsstelle über die Stadtverwaltung – Mitarbeiter stellt Kontakt zu anderen Stellen in der Verwaltung her (benennt Ansprechpartner, Telefonnummern, vermittelt Termine);
- Übernahme der Leistungen der Bürgerberatung (s.o.).

Es stellt sich auch die Frage, ob ein Bürgerbüro in seinem Stadtteil die Rolle/Aufgabe eines sozialen Zentrums einnehmen sollte.

In der Vergangenheit wurde unter Beteiligung des Bürgerbüros West jährlich ein Stadtteilfest durchgeführt („Gemeinwesenarbeit“). Hierfür waren im Haushalt 2002 = 1.700,- Euro eingestellt worden. Sollten solche Veranstaltungen weiterhin durchgeführt werden, muss dies in allen Bürger-büros sowie in den Außenstellen der Fall sein. Dies ist jedoch bei 4 Bürgerbüros sowie mindestens 2 Außenstellen sehr kostenintensiv.

Die angeführten Veranstaltungen stellen freiwillige Leistungen dar, die in Zukunft in diesem Rahmen nicht mehr wahrgenommen werden sollten.

FAZIT:

1. *Das bisherige Leistungsangebot hat sich im Kern bewährt.*
2. *Leistungen die wenig nachgefragt, aber einen hohen Aufwand bei der Vorhaltung erfordern, sollten nicht mehr angeboten werden.*
3. *Die Erweiterung des Leistungsspektrums erfolgt Zug um Zug mit der Bereitstellung der notwendigen Infrastruktur.*
4. *Das Prinzip der Bearbeitung durch einen Sachbearbeiter wird hierbei beibehalten.*

4. Gedanken zur Fortführung des bestehenden Konzeptes

Die Bürgerbüros haben das Potential, sich zum Frontoffice der Stadtverwaltung zu entwickeln. Hierzu sind die unterschiedlichen Informations- und Dienstleistungsbeziehungen über die Bürger-büros vor Ort, das Internet und den Telefonservice neu zu ordnen. Den Kernbereich des alltäglichen Verwaltungsgeschäftes im Kundenverkehr werden auch zukünftig dezentrale Dienstleistungseinrichtungen vor Ort anbieten müssen. Alternative Angebote werden diese Angebote sinnvoll ergänzen aber auf Jahrzehnte nicht überflüssig machen.

Das bisher diskutierte Modell geht in seinem Kern auf den Ansatz der ganzheitlichen Bearbeitung aus Kundensicht durch einen Sachbearbeiter aus. Eine darüber hinausgehende qualitative Verbesserung des Angebotes kann durch die Erweiterung des bestehenden Konzeptes "One Face to the Customer" nicht mehr erfolgen. Ein echter Qualitätssprung kann dann wieder durch das Schaffen von räumlicher Nähe zu verschiedenartigsten Verwaltungsangeboten mit dem Ziel der vollständigen Bearbeitung an einem Ort erreicht werden.

Die technischen Voraussetzungen sind durch den hohen Grad der Vernetzung und den stetig steigenden Ausstattungsstandard mit DV-Technik in vielen Bereichen längst vorhanden.

Diese Form der Dezentralisierung setzt eine umfassende Bedarfsanalyse bei gleichzeitiger Betrachtung der informellen, strukturellen und organisatorischen Beziehungen innerhalb der Verwaltung voraus. Ergebnisse der Aufgabenkritik und der Einführung des produktorientierten Haushalts können hier direkt einfließen. Den Fragen der weiteren Entwicklung sollten insbesondere auch wirtschaftliche Erwägungen zu Grunde gelegt werden, die den Stellenbedarf und den Mittelverbrauch insgesamt berücksichtigen. Grundlegende Steuerungsinstrumente werden zur Zeit im Rahmen des EPOS- Projektes getestet und ab 2004 verbindlich zur Verfügung stehen können.

Leistungsangebot

Die in dieser Anlage aufgeführten Leistungen werden derzeit im Bürgerbüro West sowie in den beiden Außenstellen angeboten.

Die zu erbringenden Leistungen können in 2 Bereiche eingeteilt werden:

1. Antragsausgabe, Annahme und Weiterleitung (teilweise) sowie Beratung
2. abschließende Bearbeitung einer Dienstleistung

Leistungsangebot der Bürgerbüros

Antragsausgabe, Annahme und Weiterleitung (teilweise) sowie Beratung

- Einkommenssteuererklärung
- Magdeburg-Pass
- Antrag zur Aufstellung von Parkverbotszeichen zu Umzugszwecken
- Parkberechtigung für Anwohner und Behindertenparklätzen
- Antrag auf Schwerbehindertenausweis
- An-, Ab- und Ummeldung von Rundfunk- und Fernsehgebühren
- Wohnberechtigungsscheine
- Wohngeld
- Anträge auf Auskunft aus dem Verkehrszentralregister
- Anträge auf Steuerfreistellung
- Einbürgerungsanträge
- Beantragung von Urkunden (Geburts-, Sterbe- und Eheurkunden)
- Staatsangehörigkeitsnachweisanträge
- Namensänderung
- Bereitstellung von Abfallbehältern
- Kindergeldanträge
- Zulassungsanträge für Fahrzeuge
- SWM An- und Abmeldekarten
- Hausnummernanträge
- Gauck-Behörde-Beantragungsformular

Abschließende Bearbeitung einer Dienstleistung

- Beantragung von Führungszeugnissen
- Rundfunk- und Fernsehgebührenbefreiung
- Beantragung von Personalausweisen und Pässen
- An-, Ab- und Ummeldung von Hunden, Erhalt von Ersatzhundesteuermarken
- Gewerbezentralregisterauszüge
- Einzahlung von Steuern und Gebühren der Landeshauptstadt Magdeburg
- Meldebescheinigungen
- Melderegisterauszüge
- Aufenthaltsbescheinigungen für Eheschließungen
- Auskunfts- und Übermittlungssperren
- Verlustmeldung von Dokumenten
- Haushaltsbescheinigungen
- Beglaubigungen von Abschriften
- Meldeangelegenheiten (An-, Ab- und Ummeldung)
- Erhalt von Abfallsäcken
- Lohnsteuerangelegenheiten (Ausstellung von Lohnsteuerkarten, Ersatzsteuerkarten, Änderung der Lohnsteuerklasse, Religionsänderung)
- Vorübergehende Stilllegung und endgültige Abmeldung innerhalb von Magdeburg
- Namens- und Anschriftenänderung innerhalb von Magdeburg
- Eintragung von technischen Änderungen an Fahrzeugen innerhalb von Magdeburg
- Fahrzeugscheinersatz innerhalb von Magdeburg
- Fotokopien

Des Weiteren werden folgende Leistungen angeboten:

- Ausgabe von Postnachsendeaufträgen
- Stadtplanverkauf
- Fahrkartenverkauf der MVB
- Ferienpass-Verkauf
- Ausgabe von Informationsbroschüren
- Annahme von Batterien (außer Auto).