

<b>Landeshauptstadt Magdeburg</b> - Die Oberbürgermeisterin -		Datum 29.01.2024
Dezernat I	Amt FB 32	<b>Öffentlichkeitsstatus</b> öffentlich

**I N F O R M A T I O N**

**I0027/24**

Beratung	Tag	Behandlung
Die Oberbürgermeisterin	06.02.2024	nicht öffentlich
Ausschuss für kommunale Rechts- und Bürgerangelegenheiten	22.02.2024	öffentlich
Stadtrat	07.03.2024	öffentlich

Thema: Nächste Stufe des neuen Terminmodells zur Verbesserung der Terminlage in den Bürgerbüros

In der Vergangenheit wurde im Rahmen mehrerer Anfragen aus dem Stadtrat auf die Terminvergabesituation im Bereich des Bürgerservice aufmerksam gemacht. In den Stellungnahmen der Verwaltung wurde aufgezeigt und angekündigt, dass neue Prozesse modelliert wurden, die die Terminlage kontinuierlich verbessern sollen.

Vorab sollte jedoch festgehalten werden, dass externe Auswertungen bekräftigten, dass die Magdeburger Bürgerbüros serviceorientiert arbeiten. Im deutschlandweiten Vergleich verbuchte das Team Bürgerbüro regelmäßig Platzierungen im oberen Bereich, was deutlich machte, dass die Bürgerinnen und Bürger überwiegend mit der Arbeit der Bürgerbüros sehr zufrieden waren (vgl. Berichterstattung der Magdeburger Volksstimme vom 26.03.2023 und 11.11.2023). Ausgehend vom statistischen Kundenaufkommen beträgt die Beschwerdelage unter 1 %.

Dessen ungeachtet signalisierten die dennoch bestehende Beschwerdelage und die Anfragen aus dem Stadtrat Handlungsbedarf. Dem kommt die Verwaltung mit einem neuen Terminmodell nach.

Eine interne Analyse der Beschwerdelage ergab, dass insbesondere das temporäre Nichtvorhandensein kurzfristiger Termine bemängelt wurde.

Bisherige Situation

Ereignisse der vergangenen Jahre führten immer wieder zu einer Situation, durch welche die Bürgerbüros nur eingeschränkt arbeiten konnten. Nach dem Datenbankausfall (Melde- und Passregister) im Herbst 2019 mit deutschlandweiten Auswirkungen wurden Datensatzfehler bis zum Januar 2020 korrigiert. Hierfür wurden Mitarbeitende aus dem Tagesgeschäft der Bürgerbüros abgezogen. Die Korrektur der Datensätze war zügig zu erledigen, da für Mitte 2020 der Wechsel des Fachverfahrens mit einer umfangreichen Datenmigration anstand.

In Frühjahr 2020 führte der Beginn der Corona-Epidemie (später Pandemie) zu einem kontaktbeschränkten Arbeiten, was die Ablaufprozesse in den Bürgerbüros aufgrund der geltenden Hygienevorschriften verlangsamte. Die Magdeburger Bürgerbüros hatten entgegen vieler anderer Städte das Arbeiten im Publikumsverkehr nicht eingestellt. Durch verschiedene

Maßnahmen konnten die Standorte für die Erledigung der Bürgeranliegen geöffnet bleiben. Lediglich 2 Standorte mussten temporär geschlossen werden, da die 14-tägige Separierung von Kontaktpersonen nach einer Corona-Erkrankung von Mitarbeitenden dies einforderte. Termine der Bürgerinnen und Bürger wurden dann neu terminiert. Die Mitarbeitenden arbeiteten lange Zeit in Kohorten, um eine Separierungsverfügung nur auf die jeweilige Arbeitsgruppe zu beschränken.

Der für Mitte 2020 geplante Wechsel des Fachverfahrens wurde mithilfe der KID und dem Softwareentwickler HSH auch umgesetzt. Die Standorte wurden mehrere Tage geschlossen.

Nach dem Wechsel der Kalendersoftware Mitte 2021 funktionierte diese mehrere Monate leider nicht vollumfänglich entsprechend den Erwartungen, so dass sich die Terminalsituation bereits während der Pandemiephase zum Nachteil kurzfristiger Termine entwickelte. Es kam zu Performance-Fehlern bei der Buchung von Terminen, die zu einer langwierigen Fehleranalyse führten. Diese Analyse wurde durch die Mitarbeitenden begleitet, so dass dafür Terminzeiten reduziert werden mussten.

Im Juni 2021 - nur wenige Tage nach der Produktivsetzung der neuen Kalendersoftware – wurde die sog. Kontingentsprechstunde eingeführt, um montags bis freitags zwischen 8 und 9 Uhr den Bürgerinnen und Bürgern ein terminloses Vorsprechen zu ermöglichen. Diese Maßnahme war zunächst nur übergangsweise angedacht gewesen, hatte sich jedoch insgesamt bewährt, so dass diese weiterhin beibehalten wurde.

Nachdem nun wieder ein routiniertes Arbeiten in den Standorten erreicht war, wurde festgestellt, dass sich auch durch die Zufuhr von Tageterminen (erfolgt regelmäßig je nach personeller Ressource) die Terminalsituation nicht entsprechend des Wunsches der Bevölkerung stabil weiterentwickeln konnte.

Auch wenn die Bedarfe der Bevölkerung in den Bürgerbüros bisher gut erfüllt werden konnten, spiegelte sich in den Gesprächen, die die Bürgerinnen und Bürger mit den Mitarbeitenden in den Standorten oder durch Anruf bei der Behördenrufnummer 115 führten, wieder, dass zu einem sehr großen Teil kurzfristige Termine erwünscht sind. Die Warteschlangen vor den Bürgerbüros ab 6 Uhr sind ein Abbild dieser Situation.

Monatlich werden je nach Anzahl der Werkzeuge ca. 9.500 - 12.000 Bürgerinnen und Bürger in den Bürgerbüros bedient. In 2023 erledigten 125.254 Bürger/-innen ein Anliegen in den Bürgerbüros. Selbst in den pandemiegeprägten Jahren 2020 und 2021 konnten ähnliche Werte erreicht werden. Dies gelang mithilfe des Fachbereiches Personalservice durch die Abordnung von Dienstkräften aus anderen Bereichen, der zügigen Nachbesetzung von offenen Stellen und einer geordneten manuellen Terminkoordinierung.

Bereits zum Jahreswechsel konnte durch die Bereitstellung von einer kleinen zurück behaltenen Marge an Terminen ca. 250 Wochentermine jeden Donnerstagabend für die Folgewoche online bereitgestellt werden, was zuverlässig ein Kontingent an kurzfristigen Terminen erreichen ließ. Diese Stufe bewies sehr schnell, dass die Idee fortzuentwickeln ist.

### Neue Modellstufe

Die nun umzusetzende nächste Stufe, um kurzfristige Termine dauerhaft bereitstellen zu können, sieht vor, den Online-Terminkalender, welcher derzeit einen 42-Tage-Vorlauf hat, für 5 Wochen anzuhalten und dann mit einem 14-Tage-Vorlauf wieder online zu öffnen. Dadurch wird erreicht, dass der derzeitige 6-Wochen-Vorlauf auf 2 Wochen reduziert wird. Die erste Woche, welche bei der Schließung des Kalenders bereits ausgebucht war, sichert ein effizientes Arbeiten in den Bürgerbüros. Für die zweite Woche werden bei der Kalenderöffnung nach momentaner Berechnung ca. 700 freie Termine für eine Onlinebuchung zur Verfügung stehen.

Somit werden zukünftig zwar keine langfristigen Termine mehr für Personen vorgehalten, die die Neubeantragung eines Dokumentes weit im Voraus planen möchten; die vielen anderen Dienstleistungen können dann jedoch seitens der Bevölkerung mittels kurzfristiger Terminabsprache geplant werden.

Mit dem verfolgten Umbau des Kalenders auf den 14-Tage-Vorlauf, der fortgeführten Freisetzung der Wochentermine und dem Bereitstellen von Tageterminen wird zielgerichtet erreicht, dass viele kurzfristige Termine zur Verfügung stehen. Am nächsten Morgen öffnet sich der 14. Tag, sofern dies kein Wochenende oder Feiertag ist. Ergänzt wird das Terminangebot weiterhin durch die Kontingentsprechstunde, welche sich bisher für die Bearbeitung von Notfällen bewährt hat und noch weiter fortgeführt wird.

Die Bevölkerung wird ausführlich darüber informiert. Innerhalb der benannten 5 Wochen sollte der beschriebene administrative Kalenderumbau auf die Arbeit in den Bürgerbüros keinen Einfluss haben. Ein Zulauf in die Kontingentsprechstunde ist aber dennoch nicht auszuschließen. In der Zeit der 5-wöchigen Umstellungsphase werden weiterhin am Donnerstagabend gegen 18 Uhr ca. 250 Wochentermine für die Folgewoche und je nach Personalstärke zusätzliche Tageterminen bereitgestellt. Die Online-Öffnung der langfristigen Termine ist gesperrt. Die nächste Modellstufe bedarf einer breiten Öffentlichkeitsarbeit durch ausführliche Information der Bürgerinnen und Bürger, denn die Sperrung des Kalenders wird seitens der Bevölkerung als eine Verknappung der Termine wahrgenommen werden.

Die Mitarbeitenden der Bürgerbüros und des 115-Servicecenters sind sehr motiviert, eine in der Umstellungsphase zu erwartende höhere Arbeitslast auszuhalten, um eine langfristige Verbesserung der kurzfristigen Terminalsituation für die Bevölkerung zu erreichen.

Krug