

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

	Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
	32	S0222/03	14.10.2003
zum Antrag Nr. A0112/03 d. Frau/Herrn/Fraktion CDU-Ratsfraktion der Landeshauptstadt Magdeburg, v.22.08.2003		Datum der Genehmigung 22.10.2003	
		Genehmigungsvermerk OB, gez. Dr. Trümper	
Bezeichnung Bürgerservice aus einer Hand		Dezernenten I	
Verteiler	Sitzungstermin		
Der Oberbürgermeister	21.10.2003 8:00		
Kommunal- und Rechtsausschuss	23.10.2003 17:00		
Verwaltungsausschuss	24.10.2003 15:00		
Stadtrat	06.11.2003 14:00		

A0112/03, Antrag der CDU-Ratsfraktion vom 22.08.2003

Stellungnahme für den Kommunal- und Rechts- sowie für den Verwaltungs-Ausschuss

Mit dem Antrag A0112/03 der CDU-Ratsfraktion wurden umfangreiche Vorschläge zur weiteren Entwicklung und Ausgestaltung des Bürgerservice in der Landeshauptstadt Magdeburg dem Stadtrat unterbreitet, der ihn auf seiner Sitzung am 04.09.2003 zur weiteren Beratung an den KR-A und an den VW-A verwies.

Die Entwicklung der Bürgerbüros wurde in der Vergangenheit mit wechselnder Intensität durch den Stadtrat begleitet. Zuletzt ist die grundsätzliche Entwicklung des Bürgerservice in der **DS0872/02 vom 11.12.2002** in einem so genannten Diskussionspapier festgeschrieben worden.

Am 24.01.2003 bestätigte der Verwaltungsausschuss (VW 33-33(III)03) nach umfangreicher Diskussion die Beschlussvorschläge voll inhaltlich. Die Hinweise des Ausschusses befassten sich mit Fragestellungen zum Ausbau des Versorgungsnetzes, der Standortwahl, der Ausgestaltung der Dienstleistungszeiten und dem Umfang des Leistungsangebotes. Diese Anregungen fanden Eingang in die Folgeüberlegungen.

Der vorliegende Antrag geht über die ursprünglichen Entwicklungsvorgaben hinaus und suggeriert die Annahme, dass sich sämtliche Bürgeranliegen in ihrer Eingangsbearbeitung und weiteren Betreuung zentralisiert über die Bürgerbüros anbieten lassen. Dieser Ansatz war entsprechend zu prüfen; darüber hinaus wird in der Stellungnahme auf Detailvorschläge eingegangen.

I. Entwicklung des Bürgerservice in der Landeshauptstadt Magdeburg

zu 1. Die BürgerBüros der Landeshauptstadt Magdeburg nehmen alle Anliegen der Bürger entgegen.

Entsprechend den Zielstellungen des „Diskussionspapiers zur Änderung des bestehenden Konzeptes zur Errichtung weiterer Bürgerbüros in der Landeshauptstadt Magdeburg“ (DS0872/02) wurde in den vergangenen Monaten konsequent die Weiterentwicklung des Bereiches Bürgerservice betrieben.

Kern der Entwicklungsvorgabe ist die Umsetzung des so genannten 3-Säulen-Konzeptes. Den Grundgedanken hierbei bildet die Idee, dass der Zugang zur Verwaltung mit ihren Diensten und Leistungen auf dem jeweils bedürfnisoptimierten Weg erfolgen soll.

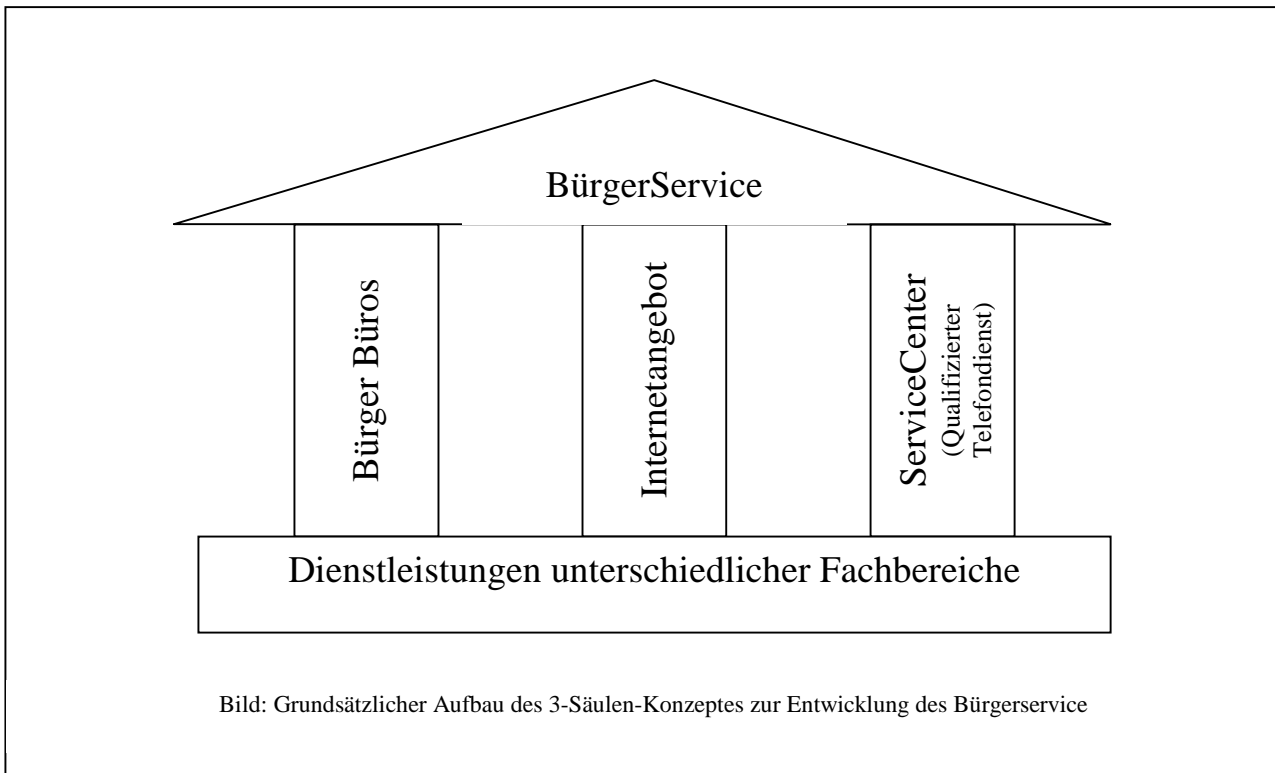
Je nach Art der Dienstleistung und der angesprochenen Kundengruppe sollen nachstehend aufgeführte Wege in der Zukunft parallel und gleichberechtigt nebeneinander angeboten werden:

- BürgerBüros
- Internetauftritt
- Servicecenter (qualifizierte Telefondienstleistungen, Kompetenzcenter)

Damit wird für ein bekanntes Angebotsspektrum eine Portalsituation geschaffen, die es dem Bürger ermöglicht, über eine Stelle -BürgerService- sein Anliegen in der Verwaltung vorzubringen.

Abhängig von der Art der angeforderten Leistung besteht dann die Möglichkeit der

1. abschließenden Bearbeitung,
2. Herausgabe/Bereitstellung von Informationen,
3. Weiterleitung an den zuständigen Fachbereich zur Bearbeitung, unterschieden nach:
 - Interner Weiterbearbeitung ohne Beteiligung des Bürgers,
 - Weiterbearbeitung mit Beteiligung des Bürgers durch den zuständigen Fachbereich.



Die arbeitsteilige Bearbeitung basiert auf dem Grundsatz, dass im Bereich des Bürgerservice zunächst grundsätzlich den jeweiligen Fachbereichen wohl Arbeit, jedoch keine Kompetenz abgenommen wird.

Dieses bedarf einer kurzen Erläuterung. Auf Grund der Vielzahl zu bearbeitender Sach- und Rechtsgebiete ist die Durchdringungstiefe in einem Bereich mit einem derartigen Querschnittsangebot begrenzt. Damit verbleibt ein nicht unbedeutender Teil der Arbeit in den jeweiligen Fachbereichen. Das Bürgerbüro übernimmt hier lediglich eine Frontoffice-Funktion. Daran ändert auch die Tatsache nichts, dass dem Bürgerservice einige Aufgaben, wie das Pass- und Meldewesen originär zugeordnet sind.

Gleichermaßen sind der Bearbeitungsbreite (immer stärkere Aufweitung des Angebots) allein schon aufgrund des zumutbaren Leistungsvermögens einer einzelnen Arbeitskraft Grenzen gesetzt. Damit ergeben sich zunächst einmal „natürliche“ Grenzen, die dem Erweiterungsstreben entgegenstehen.

Um zu verstehen, in welchem Umfang heute bereits Dienstleistungen dezentralisiert angeboten werden, kann der Anlage das aktuelle Angebotsspektrum entnommen werden.

Schwerpunkte bilden Angelegenheiten aus dem Pass- und Meldewesen, dem KFZ – Zulassungswesen, GEZ-Befreiungen sowie die Antragsentgegennahme und -ausgabe und deren Weiterleitung sowie die Erteilung von Auskünften zu den verschiedensten Verwaltungsbereichen.

Zusätzlich wurden ab dem 01.04.2003 Teilaufgaben der Bürgerberatung des Amtes für Öffentlichkeitsarbeit und Protokoll übernommen.

Hierzu gehören:

- kostenpflichtige Abgabe von Amtsblättern,
- Vorbeglaubigungen zur Legalisation von Urkunden beim Regierungspräsidium,
- Beglaubigungen nach VwVfG und der
- Verkauf von städtischen Publikationen, insbesondere von Broschüren des Stadtplanungs- und des Umweltamtes.

Zur Zeit wird das Angebot schrittweise erweitert:

a) örtlich/räumlich:

- Realisiert: - Oktober 2002 Bürgerbüro Nord
 - März 2003 Bürgerbüro Mitte
- Planung: - 1. Quartal 2004 BB Süd als kleine Variante mit 3 Mitarbeitern
 (mögliche Erweiterung nach 1 Jahr, Vorlage Erfahrungsbericht beim OB)
 - Bürgerbüro Ost 2005.

b) inhaltlich:

- schrittweise Übernahme von Kfz-Zulassungsangelegenheiten
 (Zum 01.10.2003 bereits erfolgt: Umschreibung von Kfz innerhalb von Magdeburg, Wiederezulassung von Kfz, Stilllegung auswärtiger Kfz, Bearbeitung von Verkaufsanzeigen. Alle diese Dienstleistungen werden ohne die Neuanfertigung von Kennzeichen erbracht. Aufgrund der vertraglichen Beziehungen zwischen der Landeshauptstadt Magdeburg und dem Investor Herrn Anton Kürzinger gestaltet sich die dezentrale Vorhaltung von Zulassungsdienstleistungen problematisch, da eine Standortbindung für die Zulassungsstelle bis zum Jahr 2007 vor dem Hintergrund der gesicherten Anbietetung von Leistungen der Schilderhersteller vereinbart wurde. Entsprechende Übergangsregelungen werden geprüft.)
- Projekt Hundesteuer mit Veranschlagung und Bescheiderstellung:
 (Realisierung zum 01.11.2003 mit der Bedingung der Fortentwicklung des EDV-Verfahrens VKF „Veranlagung Kontenführung“)
- Sozialhilfereich z.Z. ausgesetzt, bis Klarheit über neue Rechtsgrundlagen besteht.

Zu den beiden weiteren Säulen des Konzeptes nur einige wenige Bemerkungen. Wichtig ist immer wieder die Betonung des ganzheitlichen Ansatzes der 3 Komponenten. So entwickelte sich der Internetauftritt des Bürgerservice durchaus zu einem leistungsfähigen Teil des Gesamtangebotes. Bereits heute werden regelmäßig Angebote des Internets genutzt. Hierzu zählen insbesondere Auskunftersuchen, Meldeangelegenheiten und weiterführende Informationsangebote. Im Einzelfall wurden u.a. Ausnahmegenehmigungen des Ministeriums des Innern des Landes Sachsen-Anhalt eingeholt (Befreiung vom Formerfordernisse für amtliche Vordrucke). Grenzen werden diesem Angebot gegenwärtig vor allem durch die fehlende Rechtsverbindlichkeit im On-line-Datenverkehr gesetzt.

Das Servicecenter soll die Rolle einer zentralen Telefonauskunft übernehmen. Anlass für diese Überlegungen sind die Vielzahl von telefonischen Auskunftersuchen an den Bürgerservice, die weit über das eigentliche Aufgabenspektrum des Bürgerservice insgesamt und der Bürgerbüros im Einzelnen hinausgehen. Da die Bürgerbüros aber ohnehin zunehmend als allgemeiner Verwaltungsdienstleister im Bewusstsein der Bürger sind, ist es nur konsequent, diesen Faden aufzugreifen und hieraus ein Konzept für eine umfassende Telefondienstleistung aufzubauen.

Aus diesem Grund werden gegenwärtig sämtliche Informationen des Internet- und Intranetdatenbestandes für einen qualifizierten Auskunftsdienst aufbereitet. Das Ergebnis wird noch in 2004 vorliegen. Die technischen Voraussetzungen für eine zentralisierte Auskunftserteilung sind für eine Testphase vorhanden und bedürfen nur geringer Aufwände. Eine spätere Integration der Telefonzentrale ist möglich.

Der Auskunftsdienst ist perspektivisch so angelegt, dass Auskünfte über alle Anliegen der Stadt, aber auch für Dritte erteilt werden können. Die Auskunftsbreite und -tiefe bleibt Gegenstand der

Abstimmung zwischen dem Servicecenter und den jeweiligen Fachbereichen; immer mit dem Grundsatz, dass das Servicecenter als Dienstleister der Fachbereiche lediglich Inhalte vermittelt. Daraus ergibt sich zwangsläufig, dass die Inhalte der Informationen in der Verantwortung der Fachbereiche bleiben. Der Umfang ist abzustimmen und wird sich erfahrungsgemäß mit der Zeit immer weiter erhöhen (CallCenter Stadt Dortmund, Kompetenzzentrum Stadt Duisburg).

Die Möglichkeit der Terminvergabe wird angestrebt. Die technische Basis bietet hierzu die ADV-Infrastruktur der Landeshauptstadt. Gegenwärtig wird im Rahmen der Erarbeitung der IuK-Strategie der Standard für die Bereitstellung von Stadt-Netzanschlüssen und damit der Zugang zum zentralen Mail- und Terminsystem (z.Z. GroupWise) überprüft und ggf. neu definiert.

Damit wird ein wesentlicher Unterschied zwischen den Bürgerbüros und dem ServiceCenter deutlich:

- Die Bearbeitungstiefe und -breite der Bürgerbüros sind begrenzt.
- Die ServiceCenter können theoretisch eine unbegrenzte Breite anbieten. Die Bearbeitungstiefe ist dafür aber sehr gering.

...

II. Zusammenfassende Beantwortung der weiteren Antragspunkte

zu 2. Die bisher von den BürgerBüros bearbeiteten Sachgebiete werden durch folgende weitere Dienstleistungen ergänzt:

a) Weiterleitung aller Bürgeranliegen an die zuständigen Fach- und Verwaltungseinheiten

Bereits heute werden in den BürgerBüros Widersprüche, Anträge usw. für andere Fachbereiche entgegengenommen und weitergeleitet.

b) Koordination aller an dem Bürgeranliegen zu beteiligen Verwaltungsstellen

c) Kontrolle von Fortgang und Terminstellung der Bürgeranliegen

Grundsätzlich erfolgt eine Entwicklung des Bürgerservice mit den Bürgerbüros zu einem leistungsfähigen Front- und Backoffice. Dabei ist zu unterscheiden zwischen der Leistungserbringung (Spektrum s.o.) und der Informationsentgegennahme-, Verarbeitung-, Weiterleitung (vorrangig Backoffice).

Die Bearbeitung erfolgt generell an dem Ort, an dem auch die Kompetenz vorgehalten wird. Die Eigenverantwortung der zuständigen Fachbereiche bleibt dabei unberührt. Es ist nicht Aufgabe der BürgerBüros eine zentrale Kontroll-, Berichts- Koordinierungs- und Prüfstelle für die Gesamtverwaltung zu sein.

Durch das Amt für Öffentlichkeitsarbeit und Protokoll wurde auf der Grundlage der DS0869/02 aus den bisherigen Aufgabenstellungen der Bürgerberatung heraus ein "Aktives Ideen- und

Beschwerdemanagement" entwickelt. Schwerpunktmäßig fungiert diese Einrichtung als direkter Ansprechpartner für die Bürger bei der Aufnahme, Bearbeitung, Beantwortung bzw. Weiterleitung von:

- Fachspezifischen und fachübergreifenden Vorgängen sowie der
- Auswertung aller beschwerde- oder änderungsrelevanten Vorgänge in der Verwaltung.

Über ein angeschlossenes Beschwerdecontrolling werden im Rahmen des Berichtswesens die Fachbereiche über inhaltliche und formelle Fragen beraten. Ferner werden die eingehenden Informationen im Rahmen des „Aktiven Ideen- und Beschwerdemanagements“ zur Vereinheitlichung des Verwaltungshandelns genutzt. Darüber hinaus werden die Informationen der Verwaltungsspitze als Steuerungsinstrument aufbereitet zur Verfügung gestellt.

Beschränkt bleibt das Tätigwerden dieser Stelle auf den atypischen Fall der Beschwerde bzw. des erweiterten Informationsbedarfs auf der Kundenseite. Nach dem derzeitigen Stand der Entwicklung wird das Konzept des Amtes 13 zum 1.1.2004 umgesetzt werden.

...

d) Information der Bürger über notwendige Verfahrensabläufe und den Stand der Bearbeitung

Über die Leistungen, die im BürgerBüro erbracht werden, können die Bürger zu jeder Zeit Auskunft erhalten. Im Rahmen der Möglichkeiten sprechen die Mitarbeiter auch sofort mit den zuständigen Fachbereichen, um den Bürgern eine kompetente Auskunft zu erteilen.

Mit dem Aufbau des Servicecenters (Beginn noch in 2003) wird auch die telefonische Auskunft qualifiziert und trägt zur Entlastung der Fachämter bei.

Im Rahmen der Einführung des „Aktiven Ideen- und Beschwerdemanagements“ werden für die Bearbeitung von Beschwerden und von Hinweisen verbindliche Bearbeitungsstandards festgelegt. Damit gelten für die Bearbeitung u.a. für alle Fachbereiche verbindliche Bearbeitungszeiten (z.B. Mail max. 2 Tage, einfache Auskunft 1 Woche usw.).

e) Abschließende Beratung und Auswertung des Bürgeranliegens mit dem Bürger nach Vorlage der Verwaltungszuarbeit.

Diese wird vom zuständigen Fachamt durchgeführt bzw. abschließend bearbeitet, es sei denn dass das BürgerBüro mit der vollständigen Bearbeitung betraut ist.

Es ist vor allen Dingen wichtig, dass der Bürger in die Fachkompetenz der Mitarbeiter vertrauen kann.

3) In eindeutigen Fällen mit nur einer zuständigen Bearbeitungsstelle des Bürgeranliegens wird für den Bürger ein persönlicher Termin mit dem zuständigen Mitarbeiter anberaumt.

Das wird nach Möglichkeit bereits heute realisiert. Diese Aufgaben werden aber zukünftig durch das Servicecenter in Verbindung mit den Fachämtern wahrgenommen.

4) Für jedes weitere Aufsuchen der Verwaltung erhält der Bürger in der zuständigen Verwaltungsstelle einen persönlichen Berater.

Bei immer wiederkehrenden Vorgängen gibt es bereits persönlich zugeordnete Sachbearbeiter in den verschiedensten Verwaltungsbereichen.

Über den Bereich Servicecenter kann man in Zukunft in Abstimmung mit den Fachämtern bestimmte Schwerpunkte herausarbeiten.

5) Die notwendigen Wege der Bürger sind weitestgehend zu beschränken durch:

- a) eine Anlaufadresse
- b) Verwendung von Formularservern mit Ausfüllhilfe
- c) elektronisch automatisierte Zwischenauskünfte.

Die BürgerBüros sehen sich als erste Anlaufadresse innerhalb der Stadtverwaltung, was nicht heißen kann, dass alle Sachverhalte im BürgerBüro zu klären sind. Ein Nebeneinander von zentralisierten und spezialisierten Bereichen wird es auch in Zukunft geben (müssen).

Wie unter Punkt 1) bereits beschrieben, sollen die Schwerpunktbereiche erhalten bleiben und weiter ausgebaut werden. ...

Die Verwendung von Antragsformularen aus dem Internet ist bereits möglich (Nutzung in der Tendenz steigend) und wird konsequent weiter ausgebaut.

Automatisierte Zwischenauskünfte können im Einzelfall möglich sein, sind jedoch immer fachbezogen zu veranlassen; keine Koordinierung über Bürgerbüro.

Unabhängig von den BürgerBüros fungiert im Amt 13 derzeit noch die Bürgerberatung als zentrale Anlaufstelle für Bürger innerhalb der Stadtverwaltung. Mit Umsetzung des Konzeptes zur Errichtung des „Aktiven Ideen- und Beschwerdemanagements“ ist hier die „Zentrale Stelle“ angesiedelt. Hier kann jeder Bürger fachunabhängig seine Beschwerde/seinen Hinweis vortragen. Die Mitarbeiterinnen veranlassen und überwachen die Prüfung und Beantwortung bzw. stellen den direkten Kontakt zum Fachbereich her. Das gleiche Verfahren wird mit den per Internet eingehenden Hinweisen und Beschwerden praktiziert. Für diesen Zweck erfolgt die Bereitstellung eines benutzerfreundlichen Formulars.

Je nach Anliegen und Bearbeitung erfolgt eine zeitnahe Zwischeninformation/-auskunft an den Absender.

Holger Platz

Mitzeichnung: _____

Abt.-Ltr. 32.4, Hr. Ehlenberger

AL 32, Herr Dr. Emcke

...

Anlage 1

Leistungsangebot der Bürgerbüros

Antragsausgabe, Annahme und Weiterleitung (teilweise) sowie Beratung

- Einkommenssteuererklärung
- Magdeburg-Pass
- Antrag zur Aufstellung von Parkverbotszeichen zu Umzugszwecken
- Parkberechtigung für Anwohner und Behindertenparkplätzen
- 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)
- Staatsangehörigkeitsnachweis-anträge
- 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 von Kfz innerhalb Magdeburgs
- Namens- und Anschriftenänderung innerhalb von Magdeburg
- Eintragung von technischen Änderungen an Fahrzeugen innerhalb von Magdeburg
- Fahrzeugscheinersatz innerhalb von Magdeburg
- Fotokopien