V0445/24

Schaffung zweier Planstellen im Bürgeramt, Sachgebiet 33/1 Melde- und Passwesen
(Referenten: Herr Müller, Herr Kuch)

Antrag:

Im Bürgeramt werden zur Stärkung des Melde- und Passwesens 2,0 VZÄ in EG 7 / A 7 geschaffen und im Stellenplan 2025 ausgewiesen. Aufgrund der angespannten Situation in diesem Bereich wird der umgehenden Besetzung der Stellen unter Anrechnung auf vorhandene Poolstellen Haushaltsjahr 2024 zugestimmt.

Ausschuss für Verwaltung, Personal und Recht	18.07.2024	Vorberatung
Stadtrat	23.07.2024	Entscheidung

Stadtrat vom 23.07.2024

Nach den Worten von Stadtrat Ettinger werden diese Stellen benötigt. Er unterlegt dies mit seinen eigenen Erfahrungen im Wartebereich. Stadtrat Ettinger glaube, dass die Stellen zum Abbau der Bugwelle beitragen. Er bittet hier um Information, wann sich das Maß an Wartezeit wieder so entwickle, dass es in Ordnung sei. Für die Bürgerschaft wäre vielleicht die Akzeptanz der längeren Wartezeit größer, wenn diese vorab wüssten, wie lange es dauert, damit sie evtl. noch andere Erledigungen machen können. Dabei verweist er auf eine Handy-Information. Das andere sei, dass viele Bürger mehrfach Termine ausmachen und somit viele blockieren. Stadtrat Ettinger fragt nach, ob hierzu eine Software geplant sei, die eine Doppelbelegung ausschließe. Die bisherige telefonische Nachfrage stelle sich Stadtrat Ettinger als sehr aufwendig vor.

Die bisherige Situation sei so, dass jeder der einen Termin benötige, diesen auch bekomme. Das Unbefriedigende bestehe darin, wenn man im Internet einen Termin buchen wolle, dieser irgendwann zu einem späteren Zeitpunkt erst möglich sei. Dies sei nach den Worten von Oberbürgermeister Dr. Scharpf psychologisch schlecht und an dieser Situation müsse man etwas verändern. Es gebe aber den Hinweis, in dringenden Fällen sich telefonisch oder per Mail zu melden. Insofern sei dort die Telefonzentrale verstärkt worden. Oberbürgermeister Dr. Scharpf habe noch von keinem Fall erfahren, wo keine frühere Terminvereinbarung funktioniert habe. Er betont nochmals, dass sich die Menschen in der Stadt auch telefonisch oder per Mail melden können. Die Idealsituation werde erst geschaffen, wenn die erste Bugwelle abgebaut sei. Insofern sei dies personell dort zu verbessern ein wichtiger Punkt. Auch die von Stadtrat Ettinger angesprochene Softwarelösung im Hinblick auf die Doppelbelegung werde entsprechend implementiert.

Stadtrat Ettinger habe das Thema Personalzuschaltung und entsprechende Reduzierung der Terminvorlaufzeiten bereits angesprochen, so Herr Müller. Seit Mitte Juni habe man hierfür auch entsprechendes Personal aus dem Bereich der Absolventen zunächst für einen befristeten Zeitraum. Herr Müller hoffe, dass die zwei beantragten Stellen entsprechend bestätigt werden. Weiter informiert er, dass die Kollegen seit der dritten Juliwoche eingearbeitet seien und seit dieser Woche eigenständig arbeiten. Insofern habe sich die Wartezeit von zehn auf sieben Wochen reduziert. Herr Müller verweist weiter auf den

Sondereffekt der Bundesdruckerei, die mit dem Druck der Reisepässe nicht fristgerecht nachkommen. Bezüglich dessen gebe es einige Sondertermine, um den betreffenden Personen vorläufige Dokumente auszustellen. Weiter verweist Herr Müller auf den Urlaub des Schalterpersonals, merkt aber an, dass ab Ende August Vollgas gefahren werden könne. Wenn dies dann konstant so beibehalten werde, könne die Terminvorlaufzeit entsprechend reduziert werden. Ziel sei die Vorlaufzeit bis Anfang Oktober auf zwei bis drei Wochen zu reduzieren. Das derzeitige Monatsmaß liege bei bis zu 7.000 Terminen. Beim Terminaufrufsystem gibt es ein Update, welches aber nicht nur ein normales Aufspielen bedeute. Hier findet ein Austausch der Versionen statt. Diese Version biete die Möglichkeit, dass die doppelten Termine nicht mehr händisch, sondern digital gefiltert werden können. Bei einem Abruf der Termine in der vorletzten Woche seien 1.200 Doppeltermine rausgekommen. Wenn man dies halbiere, habe man die Arbeitsbelastung von rund zwei Arbeitstagen. Dies sei eine enorme Entlastung. Mit den betroffenen Bürgern seien telefonisch feste Termine vereinbart worden. Dies sei über ein solches modernisiertes System durchaus möglich. An diesem werde gemeinsam mit den Referaten gearbeitet. Eine Handy-App zur Nachverfolgung der Wartezeit sei schwierig, weil hinter jedem Termin eine andere zeitliche Dienstleistung stecke. Dies sei im Terminsystem nicht vorhersehbar und dann könne es passieren, dass die betreffende Person nicht zum Terminaufruf anwesend ist oder noch warten müsse. Hierzu müssen noch Überlegungen getroffen werden.

Stadtrat Bannert erkundigt sich bei Herrn Kuch über die Anzahl der Poolstellen. Weiter geht er auf die zwei Planstellen im Bürgeramt ein. Seine Fraktion stehe dem positiv gegenüber und sichert Zustimmung zu. Er regt aber im Hinblick auf die Digitalisierung einen KW-Vermerk für zwei Jahre an. Stadtrat Bannert weist auch darauf hin, dass dies auch in den letzten dreißig Jahren immer mit Beginn der Sommerferien die gleiche Situation sei, da die Leute dann feststellen, dass der Pass abgelaufen sei. Dies müsse der Bevölkerung mitgeteilt werden, dass sie rechtzeitig die Pässe prüfen. Dabei verweist er auf die Pressevertreter die dies an die Bevölkerung herantragen. Im Hinblick auf die hohen Temperaturen regt Stadtrat Bannert an, im Wartebereich einen Wasserspender aufzustellen. Weiter bemängelt er, dass keine Spielecke vorhanden sei. Er bittet hier um eine formlose Prüfung.

Eine Spielecke wäre wünschenswert, aber die Situation sei dort sehr beengt. Oberbürgermeister Dr. Scharpf habe schon einmal erwähnt, dass dies nicht so bleiben könne und Ziel sei eine Erweiterung. Es werde geprüft, ob die Stadtkasse im ersten Stock umziehe und somit dann für das Bürgeramt mehr Platz, u. a. für eine größere Aufenthaltsmöglichkeit, um das Warten der Bürger dort angenehmer zu gestalten, geschaffen werden könne. Dann habe man nicht mehr die beengte Situation am Tresen, denn dies sei sowohl für die Beschäftigten als auch für die Bürger eine Zumutung. Somit könne eine tolle Situation geschaffen werden. Oberbürgermeister Dr. Scharpf betont aber, dass vorab ein Ersatz für die Stadtkasse geschaffen werden müsse. Die entsprechenden Planungen laufen derzeit.

Ein KW-Vermerk sei immer ein besonderes Thema, so Herr Müller. Zum einen sei es schwierig, Personal für eine befristete Stelle zu finden und vom Auftragsaufkommen werde das Thema Modernisierung des Staatsangehörigkeitsrechts Personal zugeschaltet. Diese zusätzlichen Einbürgerungen werden von der Kehrseite her auch automatisch im Bereich des Meldewesens wieder im Bürgeramt mit zusätzlichen Fallzahlen aufschlagen. Von daher halte er einen KW-Vermerk für diese Stelle als nicht verhältnismäßig.

Stadtrat Deiser verweist auf die Terminvereinbarungen z. B. beim Bauordnungsamt, wo dies gut funktioniere. Er merkt aber an, dass dies bei den Ausweisen oder Dokumenten noch nie funktioniert habe. Stadtrat Deiser hoffe, dass dies mit der elektronischen Lösung funktioniere.

Stadtrat Witty spricht sich für die Bemühungen im Hinblick auf die Wartezeiten bei den Terminen aus. Dies sei seines Erachtens absolut notwendig. Seine Idealvorstellung sei, dass es für manche Angelegenheiten keine Termine mehr brauche. Hierzu verweist er auf die Landeshauptstadt München, die Stadt Nürnberg und die Stadt Augsburg, die eine digitale An- und Ummeldung für den Wohnsitz eingeführt haben. Sein Wunsch sei, dass die Stadt Ingolstadt bei solchen Projekten in Zukunft auch mit dabei sei. Dadurch spare man sich nicht nur als Bürger die Zeit dort hinzugehen, sondern auch den Aufwand irgendwann einen Termin zu bekommen und natürlich auch den Aufwand von Seiten der Beschäftigten. Ein weiteres Beispiel sei die Einführung anderer Städte zur Passabholung. Hierzu werde eine Station eingerichtet, damit dies nicht mehr händisch vor Ort erfolgen müsse. Der Wunsch von Stadtrat Witty sei die Fortschreitung der Digitalisierung und die digitalen Angebote für die Bürger zu steigern. Dadurch könne wiederum eine Entlastung für das Amt erfolgen. An Herrn Müller gewandt, könne dieser hier viel Positives für die Stadt ermöglichen.

Oberbürgermeister Dr. Scharpf verweist auf zahlreiche digitalisierte Dienstleistungen und merkt zugleich an, dass diese leider noch unzureichend angenommen werden. Dabei verweist er auf die Meldebescheinigung, die eine ganz banale Geschichte sei. Diese funktioniere online, werde aber sehr wenig angenommen. Deshalb müsse man hier stärker in die Werbung und die Aufklärung gehen.

Stadtrat Dr. Lösel regt an, Dienstleistungen, die einen Bürgerservicecharakter haben, auch in anderen Stadtteilen anzubieten. Hierzu verweist er auf die früheren Überlegungen am Hauptbahnhof ein zweites Bürgerservice-Zentrum anzubieten. Weiter merkt er an, dass die Fachverfahren oftmals keine übergreifenden Schnittstellen haben. Dies bedeutet, dass die eine Software über Daten verfüge, die die andere Software benötige und dies dann händisch eingepflegt werden müsse. Er regt an, hier Geld in die Hand zu nehmen und die nicht vorhandene Schnittstellen zusätzlich zu programmieren.

Das Ziel eines zweiten Bürgerzentrums sei noch ein aktuelles Thema, so Oberbürgermeister Dr. Scharpf. Hier sei immer der Hauptbahnhof angedacht und sowohl der Investor, als auch die Deutsche Bahn zeigen hier Interesse. Hierzu gebe es mittlerweile eine abgespeckte Version, die bereits dem Gestaltungsbeirat vorgelegt worden sei. Oberbürgermeister Dr. Scharpf sichert für die zweite Jahreshälfte eine überarbeitete Fassung zur Vorlage im Stadtrat zu. Dort befinden sich dann nicht große Teile der Stadtverwaltung, aber zumindest eine Anlaufstelle für ein Bürgerservice-Zentrum. Dies mache im Süden absolut Sinn.

Stadtrat Ettinger erinnert an einen Antrag der FDP für einen Abholautomaten und bittet um einen Sachstandsbericht zu den Überlegungen. Dies sei nach seinen Worten eine gute Sache, um das Personal zu entlasten und eine bürgerfreundliche Angelegenheit, weil man nicht von den Öffnungszeiten abhängig sei.

Stadtrat Bannert verweist nochmals auf seine Frage hinsichtlich der Poolstellen. Weiter habe er darauf hingewiesen und bittet dies seitens der Verwaltung und der Presse aufzunehmen, an die Bevölkerung zu appellieren, das Ablaufdatum auf dem Pass zu kontrollieren. Stadtrat Bannert zeigt sich erfreut über den Redebeitrag von Stadtrat Witty im Hinblick auf die Digitalisierung. Hier sollte die Bevölkerung auch nochmals darauf hingewiesen werden.

Von den insgesamt 15 zur Verfügung stehenden Poolstellen im Haushalt 24, seien mit der heutigen Umweltamt-Stelle drei beschlossen worden. In der Sitzung im Juni seien zwei Stellen für die künftige Personalarbeit und im Mai eine für die Wohnungsbauförderung beschlossen worden. Somit habe man insgesamt sechs Poolstellen beschlossen. Insofern seien noch neun Poolstellen frei. Zum Thema Passabholung durch ein Ausgabefach informiert Herr Kuch, dass der Antrag der FDP, in einer Beschlussfassung behandelt wurde.

In der Zwischenzeit habe man von einer Umsetzung, die mit einem größeren Umbau verbunden wäre, abgesehen. Herr Kuch informiert, dass sich im Bereich der Pässe eine Gesetzesänderung ergeben habe, denn diese werden zukünftig zugesandt. Somit sei das Thema erledigt. Zum Thema Onlineangebote teilt er mit, dass es bereits etliche Angebote im Bereich des Einwohnermelde- und des Bürgeramtes gebe. Hier sei eine stetige Verbesserung gewährleistet. Auch die An- und Ummeldung habe man in der Pipeline und dies werde in der Abarbeitung der Antragsverfahren zum OZG umgesetzt. Auch das Thema Datenmanagement sei erkannt worden. Hier sei man bereits in der Umsetzung und an einem Digitalisierungskonzept. Von den Datensilos wolle man sich Schritt für Schritt verabschieden, damit man ein einheitliches Datenmanagement habe und es keine Schnittstellen gebe. Es solle über die gesamte Stadtverwaltung hinweg ein integriertes Datenmanagement eingesetzt werden. Herr Kuch merkt an, dass dies ein Thema für die KI sei.

In den letzten Monaten habe man intensiv über Einsparungen und den Konsolidierungshaushalt gesprochen, so Stadtrat Meier. Er vermisse eine Effizienzoffensive die man mit Hilfe der Digitalisierung steigern könne. Stadtrat Dr. Meier wolle nicht, dass die Mitarbeiter schneller arbeiten, sondern dass Prozesse einfacher und effizienter mit Hilfe der Digitalisierung erledigt werden können. An Herrn Kuch gewandt fragt er nach, ob hier konkrete Maßnahmen vorgesehen seien.

Die Anzahl der Online-Angebote bei der Stadtverwaltung habe sich in den letzten Jahren verdreifacht, so Oberbürgermeister Dr. Scharpf. Da es sich heute um die Stellenbesetzung handelt, regt er an das Thema nach der Sommerpause zu behandeln.

Mit allen Stimmen:

Entsprechend dem Antrag genehmigt.