

## ÖFFENTLICHE BESCHLUSSVORLAGE

**Amt/Eigenbetrieb:**

VB 4/S Dezentraler Steuerungsdienst

**Beteiligt:**

31 Zentrales Bürgeramt

**Betreff:**

Erfahrungsbericht über die Samstagsöffnung des Zentralen Bürgeramtes

**Beratungsfolge:**

29.05.2008 Haupt- und Finanzausschuss

19.06.2008 Rat der Stadt Hagen

**Beschlussfassung:**

Rat der Stadt Hagen

**Beschlussvorschlag:**

Die Samstagsöffnung des Zentralen Bürgeramtes wird wegen der guten Nachfrage durch die Bürgerinnen und Bürger fortgeführt.

Realisierungstermin: 12.07.2008

## **Kurzfassung:**

Die Verwaltung berichtet in dieser Vorlage über die Erfahrungen mit der Samstagsöffnung des Zentralen Bürgeramtes und schlägt vor, diesen Service mit Änderung der Öffnungszeiten auf 09:30 Uhr bis 12:30 Uhr fortzusetzen.

## **Begründung**

### **1. Einführung:**

Die Verwaltung hat mit der erstmaligen Samstagsöffnung am 7. Juli 2007 den Beschluss des Rates umgesetzt, das Zentrale Bürgeramt im Zusammenhang mit dem Leitziel einer bürgerfreundlichen Verwaltung an Samstagen unter den in der Vorlage 0876/2006 aufgeführten Rahmenbedingungen zunächst für ein Jahr zu öffnen. Ein Erfahrungsbericht sollte nach ca. einem 3/4 Jahr des Betriebes vorgelegt werden.

### **2. Erfahrungen:**

#### **2.1 Besucherzahlen und Dienstleistungen: (Siehe Statistik Anlage 1)**

Durchschnittlich suchen 112 Bürgerinnen und Bürger (Stand 3.5.2008) das Zentrale Bürgeramt an Samstagen auf (66 Aufrufnummern mit durchschnittlich 80 Fällen sowie 46 Kurzkontakte an der Anmeldung/Information).

Dabei ist eine unterschiedliche Verteilung auf die einzelnen Stunden festzustellen. Während die Nachfrage direkt zu Beginn um 10:00 Uhr sowie in den ersten beiden Stunden sehr groß ist (um 10:00 Uhr: durchschnittlich 14 Bürger mit Aufrufnummer; 10:00 Uhr bis 11:00 Uhr: 23 BürgerInnen; 11:00 Uhr bis 12:00 Uhr: 19 BürgerInnen), lässt sie in der letzten Stunde ab 12.00 Uhr deutlich nach (10 BürgerInnen). Darüber hinaus ist festzustellen, dass in der ersten Stunde vor allem Kfz-Angelegenheiten nachgefragt werden, die insgesamt ca. 26 % der Fälle ausmachen. Den größten Block der gefragten Dienstleistungen machen die Melde-, Pass- und Ausweisangelegenheiten mit 54 % aus.

Probleme mit den samstags nicht angebotenen Dienstleistungen wie den Standesamtsurkunden sind nicht zu verzeichnen.

#### **2.2 Wartezeiten und Anzahl der Mitarbeiter**

Die Wartezeiten sind mit durchschnittlich 28 Minuten als sehr hoch zu bezeichnen. Die Verwaltung führt das auf die bereits unter 2.1 näher beschriebene Häufung von bearbeitungsintensiven Kfz-Angelegenheiten zurück, die gleich zu Beginn der Öffnungszeit einen „Stau“ verursachen. Dieser kann, trotz der Erhöhung der Mitarbeiterzahl von den in der Ratsvorlage vorgesehenen drei auf sechs Dienstkräften, während der ersten zwei Stunden kaum abgearbeitet werden.

### 2.3. Öffnungszeiten

Mit dem Beginn der Öffnungszeiten wurde bewusst an die Öffnungszeiten des Einzelhandels angeknüpft. Die erhöhte Nachfrage zu Beginn der Öffnungszeiten weist darauf hin, dass eine große Zahl der Besucher entweder nur das Bürgeramt aufsuchen oder aber vor dem „Einkaufsbummel“ die behördlichen Angelegenheiten erledigt wissen möchte. Wie bereits oben beschrieben, ist in jedem Fall festzustellen, dass gerade zu Beginn der Öffnungszeiten ein bemerkenswerter Teil der Bürger das Angebot der Kfz-Dienstleistungen in Anspruch nimmt. Ein Zusammenhang mit einem Einkauf ist zumindest bei diesen Besuchern wohl nicht herstellbar.

Die Verwaltung wird deshalb im Falle der Fortsetzung der Samstagsöffnung die Öffnungszeiten auf 09:30 – 12:30 Uhr verschieben. Damit könnte sowohl dem Wunsch der reinen Behördenbesucher auf eine möglichst frühe Bearbeitung ihrer Anliegen als auch dem Wunsch der Innenstadtbesucher nach einer Verbindung von Behördenbesuch und Einkaufsbummel Rechnung getragen werden.

### 2.4. Kosten

#### 2.4.1 Personaleinsatz

Aufgrund der recht großen Nachfrage sowie der Häufung an bearbeitungsintensiven Fällen hat die Verwaltung die Anzahl der Dienstkräfte von den in der Vorlage vorgesehenen drei Dienstkräften auf sechs erhöht, um den anfänglich höheren Wartezeiten zu begegnen. Bei einer durchschnittlichen Arbeitszeit von ca. 4:30 Std. je Mitarbeiter fielen pro Samstag 27 Stunden Arbeitszeit an. Daher konnte die Einsparung einer halben zum Fortfall vorgesehenen Stelle (Kosten rund 20.000 €) nicht realisiert werden.

Die Abdeckung des Personals einschließlich des über die halbe Stelle hinausgehenden, tatsächlichen Bedarfs erfolgt aus dem vorhandenen Personal in den Bürgerämtern.

#### 2.4.2 Energie

Die Energiekosten (Wärme und Strom) beliefen sich für das Jahr 2007 bei halbjähriger Öffnung auf ca. 1.208 €. 2008 ist mit Kosten von 2.415,-€ / Jahr zu rechnen.

#### 2.4.3 Reinigung

Die tatsächlichen Reinigungskosten betrugen für 24 Öffnungssamstage für das Jahr 2007 1343,04 €. 2008 ist bei Fortführung des Angebots mit Kosten in Höhe von ca. 3.208,-€ / Jahr zu rechnen.

#### 2.4.4 Technik

Der HABIT hat bisher keine Kosten eingerechnet, auch weil keine Rufbereitschaft vorgehalten wurde. Die umfangreichen Datensicherungen wurden durch den HABIT so umgestellt, dass die Samstagsarbeit davon weitgehend unberührt geblieben ist. Abgesehen von einzelnen Problemen sind keine technischen Schwierigkeiten aufgetreten.

### 3. Fazit

Die Öffnung des Zentralen Bürgeramtes an Samstagen wird gut von den Bürgerinnen und Bürgern nachgefragt. Die Verwaltung empfiehlt daher, diesen Service bei Änderung der Öffnungszeiten auf 9:30 Uhr bis 12:30 Uhr fortzusetzen.

## Finanzielle Auswirkungen

- ☐ Es entstehen keine finanziellen und personellen Auswirkungen.  
Hinweis: Diese und alle weiteren Zeilen in diesem Fall bitte löschen!

## 1. Rechtscharakter

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/>            | Auftragsangelegenheit                       |
| <input type="checkbox"/>            | Pflichtaufgabe zur Erfüllung nach Weisung   |
| <input type="checkbox"/>            | Pflichtaufgabe der Selbstverwaltung         |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Freiwillige Selbstverwaltungsaufgabe        |
| <input type="checkbox"/>            | Vertragliche Bindung                        |
| <input type="checkbox"/>            | Fiskalische Bindung                         |
| <input type="checkbox"/>            | Beschluss RAT, HFA, BV, Ausschuss, sonstige |
| <input type="checkbox"/>            | Dienstvereinbarung mit dem GPR              |
| <input type="checkbox"/>            | Ohne Bindung                                |

Erläuterungen:

## 2. Allgemeine Angaben

- ☒ Bereits laufende Maßnahme
- ☒ des Verwaltungshaushaltes
  - ☐ des Vermögenshaushaltes
  - ☐ eines Wirtschaftsplanes
- ☐ Neue Maßnahme
- ☐ des Verwaltungshaushaltes
  - ☐ des Vermögenshaushaltes
  - ☐ eines Wirtschaftsplanes
- ☐ Ausgaben
- ☐ Es entstehen weder einmalige Ausgaben noch Ausgaben in den Folgejahren
  - ☒ Es entstehen Ausgaben
    - ☐ einmalige Ausgabe(n) im Haushaltsjahr \_\_\_\_\_
    - ☒ jährlich wiederkehrende Ausgaben
    - ☐ periodisch wiederkehrende Ausgaben in den Jahren \_\_\_\_\_

### 3. Mittelbedarf

- |   |                |      |     |
|---|----------------|------|-----|
|   | Einnahmen      |      | EUR |
| X | Sachkosten     | 5623 | EUR |
|   | Personalkosten |      |     |

Die Gesamteinnahmen und Gesamtausgaben verteilen sich auf folgende Haushaltsstellen:

[illegible]

<b>Ausgaben:</b>					
Energiekosten	2415	2600	2700	2700	2700
Reinigungs- kosten	3208	3300	3300	3300	3300
<b>Eigenanteil:</b>	5623	5900	6000	6000	6000

## 4. Finanzierung

## ☐ Verwaltungshaushalt

☐ Einsparung(en) bei der/den Haushaltsstelle(n)

HH-Stelle/ Position	Lfd. HH-Jahr	Folgejahr 1	Folgejahr 2	Folgejahr 3	Folgejahr 4
Gesamtbetrag					

☐ Mehreinnahme(n) bei der/den Haushaltsstelle(n)

HH-Stelle/Position	Lfd. HH-Jahr	Folgejahr 1	Folgejahr 2	Folgejahr 3	Folgejahr 4
<b>Gesamtbetrag</b>					

☒ Kein konkreter Finanzierungsvorschlag

**Wird durch 20 ausgefüllt**

- ☐ Die Finanzierung der Maßnahme wird den im Haushaltssicherungskonzept festgesetzten Haushaltsausgleich langfristig nicht gefährden
- ☐ Die Finanzierung der Maßnahme wird den Fehlbedarf im Verwaltungshaushalt in den nächsten Jahren um folgende Beträge erhöhen und damit das Zieljahr für den Haushaltsausgleich gefährden:

Lfd. HH-Jahr	Folgejahr 1	Folgejahr 2	Folgejahr 3	Folgejahr 4

☐ **Vermögenshaushalt**

- ☐ Einsparung(en) bei der/den Haushaltsstelle(n)

HH-Stelle/Position	Lfd. HH-Jahr	Folgejahr 1	Folgejahr 2	Folgejahr 3	Folgejahr 4
<b>Gesamtbetrag</b>					

- ☐ Mehreinnahme(n) bei der/den Haushaltsstelle(n)

HH-Stelle/Position	Lfd. HH-Jahr	Folgejahr 1	Folgejahr 2	Folgejahr 3	Folgejahr 4
<b>Gesamtbetrag</b>					

- ☐ Kreditaufnahme

**Wird durch 20 ausgefüllt**

- ☐ Die Maßnahme kann im Rahmen der mit der Bezirksregierung abgestimmten Kreditlinie zusätzlich finanziert werden
- ☐ Die Maßnahme kann nur finanziert werden, wenn andere im Haushaltsplan/Investitionsprogramm vorgesehene und vom Rat beschlossene Maßnahmen verschoben bzw. gestrichen werden.

☐ **Folgekosten bei Durchführung der Maßnahme im Vermögenshaushalt**
☐ Es entstehen keine Folgekosten

☐ Es entstehen Folgekosten ab dem Jahre \_\_\_\_\_

☐ Sachkosten

☐ einmalig in Höhe von EUR \_\_\_\_\_

☐ Jährlich in Höhe von EUR \_\_\_\_\_

☐ bis zum Jahre \_\_\_\_\_

☐ Personalkosten

☐ einmalig in Höhe von EUR \_\_\_\_\_

☐ Jährlich in Höhe von EUR \_\_\_\_\_

☐ bis zum Jahre \_\_\_\_\_

☐ Erwartete Zuschüsse bzw. Einnahmen zu den Folgekosten EUR \_\_\_\_\_

☐ Folgekosten sind nicht eingeplant

☐ Folgekosten sind bei der/den Haushaltsstelle(n) wie folgt eingeplant:

HH-Stelle/Position	Lfd. HH-Jahr	Folgejahr 1	Folgejahr 2	Folgejahr 3	Folgejahr 4
<b>Einnahmen:</b>					
<b>Ausgaben:</b>					
<b>Eigenanteil:</b>					

**5. Personelle Auswirkungen**
☐ Es sind folgende personalkostensteigernde Maßnahmen erforderlich:

**5.1 Zusätzliche Planstellen**

Anzahl	BVL-Gruppe	unbefristet/befristet ab/bis	Besetzung intern/extern	Kosten EUR *

**5.2 Stellenausweitungen**

Stellenplan-Nr.	BVL-Gruppe	Kosten EUR *

**5.3 Hebungen**



Stellenplan-Nr.	BVL-Gruppe bisher	BVL-Gruppe neu	Kosten EUR *

**5.4 Aufhebung kw-Vermerke**

Stellenplan-Nr.	BVL-Gruppe	Kosten EUR *

**5.5 Stundenausweitung in Teilzeitstellen**

Stellenplan-Nr.	BVL-Gruppe	Kosten EUR *

**5.6 Überstunden bei Ausgleich durch Freizeit mit entsprechendem Zeitzuschlag**

Anzahl	BVL-Gruppe	Kosten EUR *

**5.7 Überstunden bei Ausgleich durch vollständige Vergütung**

Anzahl	BVL-Gruppe	Kosten EUR *

**5.8 Überplanmäßige Einsätze**

BVL-Gruppe	Zeitdauer	Umfang in Wochenstunden	Kosten EUR *

<b>Summe Kosten 5.1 bis 5.8</b>	
---------------------------------	--

☐ Es sind folgende personalkostensenkende Maßnahmen möglich:**5.9 Stellenfortfälle**

Stellenplan-Nr.	BVL-Gruppe	Kosten EUR *

**5.10 Abwertungen**

Stellenplan-Nr.	BVL-Gruppe bisher	BVL-Gruppe neu	Kosten EUR *

**5.11 kw-Vermerke neu**

Stellenplan-Nr.	BVL-Gruppe	Kosten EUR *
-----------------	------------	--------------


**5.12 ku-Vermerke neu**

Stellenplan-Nr.	BVL-Gruppe	Kosten EUR *

**5.13 Stundenkürzung in Teilzeitstellen**

Stellenplan-Nr.	BVL-Gruppe	Kosten EUR *

<b>Summe Kosten 5.9 bis 5.13</b>	
----------------------------------	--

\* = Kostenermittlung auf der Basis der Durchschnitts-Personalkosten des jeweiligen Jahres (von 18/02) bzw. bei Überstunden auf der Grundlage der jeweiligen Überstundenvergütungen.

## Verfügung / Unterschriften

### Veröffentlichung

Ja

Nein, gesperrt bis einschließlich \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Oberbürgermeister****Gesehen:**\_\_\_\_\_  
**Stadtkämmerer**\_\_\_\_\_  
**Stadtsyndikus**\_\_\_\_\_  
**Beigeordnete/r****Amt/Eigenbetrieb:**

VB 4/S Dezentraler Steuerungsdienst

31      Zentrales Bürgeramt

**Gegenzeichen:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Beschlussausfertigungen sind zu übersenden an:****Amt/Eigenbetrieb:****Anzahl:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---