

## ÖFFENTLICHE ERGÄNZUNGSVORLAGE

**Amt/Eigenbetrieb:**

VB/2 K Konsolidierung

**Beteiligt:**

20 Fachbereich Finanzen und Controlling

31 Zentrales Bürgeramt

32 Amt für öffentliche Sicherheit, Verkehr und Personenstandswesen

Vorstandsbereich für Finanzen und interne Dienste

Vorstandsbereich für Recht, Öffentliche Sicherheit und Ordnung, Bürgerdienste und Kultur

**Betreff:**

HSK 2011

- Fachbereich Bürgerservice

**Beratungsfolge:**

16.09.2010 Rat der Stadt Hagen

16.12.2010 Rat der Stadt Hagen

**Beschlussfassung:**

Rat der Stadt Hagen

**Beschlussvorschlag:**

Der Bericht der Verwaltung wird zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung**

Entfällt

## **Begründung**

Der Rat der Stadt hat in seiner Sitzung am 08.07.2010 die Bildung verschiedener Fachbereiche zum 01. Juli 2010 zur Kenntnis genommen.

Unter anderem soll im Vorstandsbereich 4 aus den Organisationseinheiten Zentrales Bürgeramt, Amt für öffentliche Sicherheit, Verkehr und Personenstandswesen, den Bürgerämtern in den Bezirksverwaltungsstellen Nord, Hohenlimburg und Haspe und dem Ressort Statistik und Wahlen ein Fachbereich gebildet werden. Unmittelbar beim Vorstandsbereich 4 sollen die Geschäftsführungen der Bezirksvertretungen angesiedelt werden.

Die eingesetzte Projektgruppe hat eine Konzeption vorgelegt und die im Bericht der Zukunftskommission formulierten personellen Einsparquoten berücksichtigt. Die Konsolidierungsziele sollen mit den geplanten Maßnahmen erreicht werden.

Die Konzeption wurde mitarbeiterorientiert, d.h. unter Beteiligung der Mitarbeiter in Arbeitsgruppen, erarbeitet. Die Projektgruppe hat wöchentlich getagt, um die Ergebnisse der Arbeitsgruppen in die Gesamtkonzeption einzuarbeiten.

Im Fachbereich wird eine Vielzahl von publikumsintensiven Fachdienststellen angesiedelt, fast alle Tätigkeiten sind mit Bürgerkontakten verbunden (Bürgerämter, Zulassungsstelle, Standesamt, Ausländerstelle etc.).

Die zu erledigenden Aufgaben sind im hohen Maße Pflichtaufgaben, die letztlich den Wegfall der Aufgaben nicht zulassen. Bereits bei der externen Überprüfung des Ordnungsamtes durch das Institut für Verwaltungswissenschaft e.V. Gelsenkirchen wurde festgestellt, „dass das Ordnungsamt fast durchgängig Aufgaben als staatliche Auftragsangelegenheit oder Pflichtaufgabe zur Erfüllung nach Weisung als gesetzliche Verpflichtung wahrnimmt“.

Da der Wegfall von Aufgaben rechtlich nicht möglich ist, bezieht sich die Untersuchung auf die Bereiche Optimierung von Abläufen, Absenkung von Standards und Reduzierung von Schnittstellen.

Bei der Absenkung der Standards wird es daher auch zu Auswirkungen für die Bürgerinnen und Bürger kommen. Ziel der Standardabsenkungen muss es sein, die Konsolidierung in einem vernünftigen Verhältnis „Innen- und Außenwirkung“ zu realisieren. Bei allen Vorschlägen wurden zunächst interne Arbeitsabläufe optimiert, um die Belastungen möglichst gering zu halten. Dennoch können sich zusätzliche

Wege- und Wartezeiten ergeben, die aber als moderat angesehen werden können. Bei den geplanten Maßnahmen werden die negativen Auswirkungen für die Bürgerinnen und Bürger nach Auffassung der Projektgruppe vertretbar sein.

Bei den Aufgaben im Bereich der Bürgerdienste handelt es sich um folgende Maßnahmen:

- **Ausländer- und Staatsangehörigkeitswesen**

Die Standards der Aufgabenerledigung sind durch gesetzliche Bestimmungen und die Verwaltungsvorschriften verbindlich vorgeschrieben. Sofern Ermessensspielräume vorhanden sind, wurden die Auslegungsstandards in den letzten Jahren bereits auf das gesetzlich zulässige Mindestmaß reduziert. Bei der zukünftigen Entwicklung sind besonders die Auswirkungen der Einführung von elektronischen Aufenthaltstiteln –eAt- von Bedeutung. Voraussichtlich ab Mai 2011 soll der elektronische Aufenthaltstitel als Ausweisersatz dienen und die Pass- und Ausweispflicht innerhalb der Bundesrepublik ersetzen. Die Einführung der elektronischen Aufenthaltstitel wird zu einem mehrjährigen, erheblichen Arbeitsanfall bei der Ausländerbehörde führen, da alle Aufenthaltstitel umzustellen sind.

Die in den vergangenen Jahren durchgeführten Einbürgerungen, aber auch die Rückführungen haben zu einem Rückgang der absoluten Ausländerzahl geführt. Auch die Anzahl der Asylbewerber hat sich im Vergleich zu den Vorjahren reduziert. Bundesweit ist die Anzahl der Einbürgerungen zurückgegangen. Auch diese Entwicklung hatte Auswirkungen auf die Stadt Hagen.

Unter Berücksichtigung der Fallzahlenentwicklung und einer notwendigen Arbeitsverdichtung können zur Zeit 2,5 Stellen eingespart werden. Ziel ist die Einsparung einer weiteren 0,5 Stelle bis zum Jahr 2014. Bevor hierzu weitere, insbesondere zeitliche Festlegungen getroffen werden können, müssen erst die mit der Einführung der elektronischen Aufenthaltstitel verbundenen Auswirkungen abgewartet werden.

Die Umsetzung der bereits vorgeschlagenen Stellenreduzierungen erfordert eine neue Aufgabenverteilung innerhalb der Sachgruppe. Die Einschränkung für den Bürger (verlängerte Warte- und Bearbeitungszeiten) wird als minimal angesehen.

Siehe auch Maßnahmenblatt PK 1221.

- **Personenstandswesen**

Bei der Aufgabenerledigung im Bereich Personenstandswesen fallen außer den Ambientetrauungen nur Pflichtaufgaben zur Erfüllung nach Weisung an. Daher ist ein Aufgabenverzicht rechtlich nicht zulässig. Die Standards der Aufgabenerledigung sind durch gesetzliche Bestimmungen und die Verwaltungsvorschriften bis ins Detail verbindlich vorgeschrieben.

Nach Untersuchung könnte aber die Schnittstelle bzgl. der Urkundenanforderungen zu den Bürgerämtern optimiert werden:

Bisher werden in den Bürgerämtern Geburts- u. Sterbeurkunden ausgestellt. Dazu sind bei einem entsprechenden Antrag im Bürgeramt die erforderlichen Unterlagen beim Standesamt telefonisch anzufordern. Die Unterlagen werden im Standesamt herausgesucht, ggfs. kopiert und an das Bürgeramt gefaxt. Dort wird von dem Fax eine Abschrift einschließlich aller Randvermerke erstellt. Neben dem erheblichen Zeitaufwand muss bei diesem Ablauf auch mit Übertragungsfehlern gerechnet werden.

Hierzu wurde folgender Vorschlag erarbeitet:

In den Bürgerämtern können zukünftig alle Urkunden (also auch Eheurkunden, Lebenspartnerschaftsurkunden, Abschriften aus den Familienbüchern u. beglaubigte Registerauszüge) beantragt werden. Nach Einhaltung der Verwaltungsgebühr werden die Anträge umgehend per Fax oder Email an das Standesamt gesandt. Die Urkunden werden von dort ausgestellt und den Antragstellern unverzüglich per Post zugesandt.

Durch dieses Verfahren würden sich folgende Vorteile ergeben:

- Alle Urkunden können in den Bürgerämtern beantragt werden
- Übertragungsfehler sind ausgeschlossen
- Der Faxdienst im Standesamt entfällt
- Die Hospitationen entfallen
- Die Kosten der AUTISTA-Lizenzen für die Mitarbeiter in den Bürgerämtern entfallen

Bei den Geburtsbeurkundungen und bei den Eheschließungen ist ein Rückgang der Fallzahlen zu verzeichnen. Auch im Bereich Familienbücher auf Antrag, jetzt Nachbeurkunden, ist der Arbeitsaufwand zurückgegangen. Die Gebührenanhebungen für die Namensänderungen haben ebenfalls zu rückläufigen Fallzahlen geführt.

Gleichzeitig haben die beurkundungsrelevanten Ereignisse wie Scheidungen, namensrechtliche Beurkundungen und Vaterschaftsanerkennungen deutlich zugenommen.

Bei der zukünftigen Entwicklung sind besonders die Auswirkungen der Personenstandsreform zu beachten. Hier ist in den nächsten Jahren von einem stärkeren Arbeitsanfall (Einführung der elektronischen Register,

elektronische Signatur und insbesondere Nacherfassung der Übergangsbeurkundungen) auszugehen. Ab 2014, wenn die elektronische Registerführung obligatorisch sein wird, ist wieder mit einer Reduzierung der Mehrbelastung zu rechnen.

Eine Reduzierung um 1,5 Planstellen auf der Grundlage der Fallzahlen, der Optimierung von Abläufen, der Schnittstellenbereinigung und unter Berücksichtigung der notwendigen Arbeitsverdichtung ist somit erst ab 2014 möglich.

Die Umsetzung der geplanten Stellenreduzierungen erfordert eine Aufgabenverlagerung zwischen dem Bereich Eheschließungen / Geburten und dem Bereich Sterbefälle / Namensrecht / Nachbeurkundungen. Hierzu wird die Arbeitsgruppe noch konkrete Lösungen erarbeiten.

Im Bereich des Standesamtswesens wird ebenfalls mit geringen Nachteilen für den Bürger gerechnet.

Siehe auch Maßnahmenblatt 1221

- **Zulassungswesen**

Die Zulassung von Kraftfahrzeugen als Pflichtaufgabe wird sowohl in der Zulassungsbehörde in Hohenlimburg, als auch in allen Bürgerämtern vorgenommen. In den Bürgerämtern werden jedoch nur bestimmte Zulassungsarten durchgeführt. Regelmäßig handelt es sich hierbei um Standardvorgänge, die von Mitarbeitern der Bürgerämter erledigt werden.

Die fortschreitende Europäisierung der Kfz-Zulassung erfordert durch die ständig steigende Komplexität der Vorschriften und Verfahrensregelungen Fachwissen, welches sich die MitarbeiterInnen der Bürgerämter wegen der Vielfalt Ihrer Einzelaufgaben nicht aneignen können.

Bei den Schnittstellen wurde daher eine Rückführung der Zulassungstätigkeiten aus den Bürgerämtern zurück zur Zulassungsbehörde untersucht und eine Vorteils-/Nachteils-Abschätzung angestellt. Der Bürger hat den Nachteil, unter Umständen einen längeren Weg zur Zulassungsstelle in Kauf nehmen zu müssen. Als Vorteile sind der aktuellere und qualitativ bessere Informationsfluss, erzielte Synergieeffekte, die Verbesserung der Arbeits- und Ablauforganisation und die Reduzierungen im Personal- und Sachkostenbereich zu vermerken. Evtl. weitere Anliegen können die Bürgerinnen und Bürger bei Bedarf im Bürgeramt Hohenlimburg erledigen.

Da durch diese Maßnahme eine zentrale Anlaufstelle für den Bürger geschaffen wird, in der sämtliche Zulassungsangelegenheiten erledigt werden können, wird die Zentralisierung Zulassungsaufgaben in der Zulassungsstelle vorgeschlagen.

Vorschläge zur Erweiterung des Dienstleistungsangebotes, z.B. Einrichtung einer/s Vorprüfstelle/ Schnellschalters und Terminvergabe, auch im Zusammenhang mit Zulassung im Internet, bei gleichzeitiger Stellenreduzierung bleiben einer späteren Prüfung durch die zentralisierte Zulassungsstelle vorbehalten. Ziel ist, bis Ende 2013 weitere innovative Lösungsvorschläge aus der zukünftigen Praxis zu entwickeln.

Mit den dargestellten Vorschlägen und einer Arbeitsverdichtung kann eine Konsolidierung von insgesamt 2,5 Planstellen erreicht werden. Dabei ist zu erwarten, dass durch die Reduzierung der Sachbearbeiterstellen sich unter anderem die Wartezeiten für den Bürger insgesamt erhöhen können.

Siehe auch Maßnahmenblatt PK 1222

#### • **Fahrerlaubnisangelegenheiten**

Seit vielen Jahren werden Teilaufgaben aus dem Sachgebiet Fahrerlaubnisangelegenheiten auch vom Zentralen Bürgeramt und den Bürgerämtern in den Bezirksverwaltungsstellen erledigt. Wegen der Komplexität des Rechtsgebiets und der sich in den letzten Jahren ständig verändernden Rechtslage sind die Aufgaben, die in den Bürgerämtern erledigt werden, jedoch begrenzt auf die Annahme und die Aushändigung der Führerscheine in einigen Fällen. Eine weitere Bearbeitung findet nicht statt.

Sämtliche Tätigkeiten bei der Antragsannahme und der FS-Aushändigung werden von den Mitarbeitern in den Bürgerämtern „per Hand“ erledigt (z.B. Füllen der Word-Vorlagen für Gebührenfestsetzung, Umtauschantrag, Verlusterklärung etc.), da kein Zugriff auf das Fachverfahren OK.EFA besteht. Viele Arbeitsschritte müssen anschließend von den Mitarbeitern der Fachdienststelle erneut erledigt werden. Um diese wenig effektive Arbeitsweise zu verändern, wäre es erforderlich, dass alle Mitarbeiter in den Bürgerämtern (40 Arbeitsplätze) auch auf OK.EFA zugreifen könnten. Diesem Schritt stehen allerdings erhebliche Schwierigkeiten entgegen:

- Es gibt keine Einschränkungen im Zugriffsrecht (entweder „nur-Lesen“ oder „Vollzugriff“). Damit auch nur einige Funktionen des Verfahrens genutzt werden können, muss also das Recht auf Vollzugriff vergeben werden.
- Alle 40 Mitarbeiter in den BA müssten in das komplexe Fachverfahren eingearbeitet werden und bei Änderungen erneut geschult werden.
- Für OK.EFA erhebt der Hersteller AKDB Lizenzgebühren. Diese sind einmalig 750,00 € für die Einrichtung, sowie zwischen 153,60 € und 202,80 € Wartungskosten jährlich, jeweils pro Arbeitsplatz. Bei 40 zusätzlichen Arbeitsplätzen wären somit einmalig 30.000,00 € und

jährlich zwischen 6.144,00 € und 8.112,00 € an zusätzlichen Sachkosten aufzubringen.

Daraus resultiert der Vorschlag, alle Aufgaben in Fahrerlaubnisangelegenheiten zukünftig wieder ausschließlich in der Führerscheinstelle durchzuführen.

Der Bürger hätte danach wieder nur einen Ansprechpartner in der Verwaltung. Bei der äußerst niedrigen Frequentierung der Dienststelle für jeden Bürger sollte es zumutbar sein, diese Dienstleistung nur noch zentral in Hagen und nicht auch in den Außenstellen anzubieten. I.d.R. kommt jeder Bürger einmal in seinem Leben in die Fahrerlaubnisbehörde (wenn sein Erstantrag nicht sogar durch die ausbildende Fahrschule eingereicht wird, was häufige Praxis ist). Lediglich Kraftfahrer und Busfahrer haben einen häufigeren Kontakt (alle 5 Jahre) zur Fahrerlaubnisbehörde, da sie regelmäßig ihre Fahrerlaubnis zu verlängern haben. Dies ist jedoch ein sehr überschaubarer Personenkreis.

Durch die Zentralisierung werden die Mitarbeiter in der Führerscheinstelle entlastet, da viele Nacharbeiten (z.B. Nachfragen beim Sachbearbeiter in den BA, Nachforderungen beim Bürger, Verwaltungsgebühren um- oder rückbuchen), die aus Bearbeitung in den Bürgerämtern resultieren, entfallen. Alle Fahrerlaubnisangelegenheiten können von den Mitarbeitern der Fachdienststelle unter den gewohnten Bedingungen (Beibehaltung des Raumbedarfs, gleiche Sprechzeiten, gleiche IT-Ausstattung) erledigt werden. Einsparpotential bringt die Zentralisierung in der Form, dass der Stellenbedarf in den Bürgerämtern ersatzlos gestrichen werden kann. Ausgehend von einem Stellen-Soll von 7 Stellen in der Fahrerlaubnisbehörde (davon 5 Stellen in der Antragsannahme – mit Einheitssachbearbeitung) werden die Mehraufgaben kompensiert durch den Wegfall der Doppelbearbeitung, der wegfallenden Nacharbeiten und insbesondere auch durch die kürzere Bearbeitungszeit bei der Antragsannahme und FS-Aushändigung in der Fachdienststelle gegenüber den Bürgerämtern.

Perspektivisch wird durch eine weitere Optimierung der Arbeitsabläufe versucht, weitere Einsparungen –bei Personal- und/oder Sachkosten- zu realisieren. Unter Berücksichtigung einer Arbeitsverdichtung wird die Konsolidierung von 1,5 Stellen für möglich gehalten.

Siehe auch Maßnahmenblatt 1222

#### • **Bürgerämter**

Die Projektgruppe geht davon aus, dass die Bürgerämter als solche mit einem ortsnahen Dienstleistungsangebot, so weit als möglich, auch als Aushängeschild unserer Verwaltung erhalten bleiben sollen.



Überlegungen zu einer Veränderung der Öffnungszeiten in einzelnen Bürgerämtern wurden nach eingehender Beratung nicht weiterverfolgt, da hierdurch kein Einsparpotential gesehen wird. Die Personalbemessung der Bürgerämter erfolgte 1998 aufgrund von Berechnungen und Erhebungen von Fallzahlen und Bearbeitungszeiten. Ebenfalls erfolgt eine jährliche Fortschreibung mit der Konsequenz von Stellenabbau- oder zuwachs bei einzelnen Bürgerämtern, je nach Entwicklung der entsprechenden Fallzahlen. Die Fallzahlen werden dem Kassenprogramm entnommen. Dabei ist die Erkenntnis wichtig, dass sich die Anzahl der Geschäftsvorfälle bei einer Reduzierung von Öffnungszeiten nicht verringern werden.

Gleichwohl wurde aufgrund der bestehenden Konsolidierungsnotwendigkeit die Schließung der Bürgerämter in Vorhalle und Eilpe vorgeschlagen.

#### Schließung des Bürgeramtes Vorhalle

Im Gegensatz zu den anderen Stadtbezirken existieren im Stadtbezirk Nord zwei Bürgerämter. Nach Schließung des Bürgeramtes in Vorhalle werden die Bürgerämter im Stadtzentrum und in Boele für die Vorhaller Bürgerinnen und Bürger Anlaufstelle sein.

Durch den Abbau der Arbeitsplätze können die Arbeitsplatzkosten und die derzeitigen Nebenkosten eingespart werden. Die stadteigenen Räumlichkeiten können anderweitig verwendet werden.

#### Schließung des Bürgeramtes Eilpe

In mit allen Verkehrsmitteln gut erreichbarer Nähe befindet sich das Zentrale Bürgeramt. Die Bevölkerung von Eilpe/Delstern hatte bis zur Eröffnung des Bürgeramtes in Eilpe mit dem Zentralen Bürgeramt eine adäquate Anlaufstelle. Darüber hinaus bestand für die Bürgerinnen und Bürger im südlicheren Volmetal das Bürgeramt Dahl, das mittlerweile aus Konsolidierungsgründen geschlossen worden ist.

Die Einrichtung des Bürgeramtes in Eilpe hat nicht zu einer Personalausweitung geführt. Der Personaleinsatz erfolgt bedarfsgerecht aus dem Personalbestand des Zentrales Bürgeramtes.

Die Einsparung von Personalkosten ist nicht möglich, da das Zentrale Bürgeramt die Besucherströme aus dem Hagener Süden aufnehmen muss.

Möglich sind jedoch Einsparungen bei den Arbeitsplatzkosten, wenn die drei Arbeitsplätze im Bürgeramt Eilpe wegfallen. Der Mietvertrag für die Räumlichkeiten des Bürgeramtes sowie der Bezirksvertretung Eilpe/Dahl läuft noch bis mindestens 31.10.2017. Zielsetzung ist es, das Mietverhältnis spätestens zum 31.12.2014 zu beenden.



Bei der Überprüfung eines möglichen Wegfalls der Aufgabe „Lohnsteuerkarte“ hat sich folgende Möglichkeit ergeben:

Da die Steuerdaten ab 2011 auf elektronischem Wege vom Arbeitgeber zum Finanzamt übermittelt werden, entfällt die Ausstellung von Erst- und Ersatzlohnsteuerkarten in den Bürgerämtern ab 2011. Bei 7184 Fällen laut Lohnsteuerliste 2009 ergibt dies eine personelle Einsparung.

Der Schwerpunkt der Untersuchungen lag in der Diskussion über Ablauforganisation, Reduzierung von Schnittstellen und Standardabsenkungen.

Die einzelnen Begründungen sind unter den Punkten Zentralisierung der Aufgabe Standesamtsurkunden, Zentralisierung der Aufgabe Zulassungswesen und Zentralisierung der Aufgabe Führerscheinwesen ersichtlich.

Bei Zentralisierung der Aufgabe kann in den Bürgerämtern ein entsprechender Stellenanteil entfallen.

Durch den Wegfall der Aufgaben aus den Bereichen Kfz- und Führerscheinwesen entfällt bei den Teamleitern der Zeitanteil für die Beantwortung von Fragen der Sachbearbeiter sowie für die Bearbeitung schwieriger Fälle aus diesen Aufgabenbereichen. Weiterhin entfallen Zeitanteile für die Kontrolle der ausgegebenen Fahrzeugbriefe (jetzt Zulassungsbescheinigung Teil II) Plakettenabrechnungen und Fahrzeiten für die Abholung von benötigten Formularen und Plaketten bei der Zulassungsstelle. Zudem wird die Anzahl der Kontrollen der Eingaben in das Melderegister verringert. Bei sechs Teamleiterstellen ergibt sich daher ein Einsparpotential von 1,5 Stellen.

Die vorstehenden Vorschläge ergeben in der Summe sechs einzusparende Stellen.

Siehe Maßnahmenblatt PK 1119

Ein weiteres Ziel des Fachbereichs ist es, nach dem Ausscheiden der beiden Führungskräfte (2013), die Abteilungen Bürgerämter und Zulassungswesen/Führerscheinwesen zu der Abteilung „Bürgerdienste“ zusammen zu legen. Bei den Leitungsstellen besteht daher ein Einsparpotential von einer Stelle.

Die Projektarbeit war aufgrund des engen Zeitfensters nur bis zu einer begrenzten Analyse- bzw. Untersuchungstiefe möglich. Es ist daher vorgesehen, auch im Anschluss an die Fachbereichsbildung Korrekturen, unter Berücksichtigung des Sparziels, vorzunehmen. Zu diesem Zweck wird die Projektgruppe auch über den 01. Juli 2010 hinaus an der Umsetzung der Projektziele arbeiten.

Neue Aufgaben, eGovernment, verstärkte Online-Prozesse und veränderte Rahmenbedingungen werden ebenfalls weitere Korrekturen bzw. Veränderungen erforderlich machen. Als Beispiele sollen die konkreten Überlegungen über den neuen Personalausweis mit seiner Identitäts-Funktion bzw. die Online-Zulassungen dienen.

Insgesamt wird zur Bildung des Fachbereichs auf den vorgelegten Abschlußbericht der Projektgruppe verwiesen.





## Verfügung / Unterschriften

**Veröffentlichung**

Ja

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

---

**Oberbürgermeister****Gesehen:**

---

**Stadtkämmerer**

---

**Stadtsyndikus**

---

**Beigeordnete/r****Amt/Eigenbetrieb:**

VB/2 K Konsolidierung

20 Fachbereich Finanzen und Controlling

31 Zentrales Bürgeramt

32 Amt für öffentliche Sicherheit, Verkehr und  
Personenstandswesen

Vorstandsbereich für Finanzen und interne Dienste

Vorstandsbereich für Recht, Öffentliche Sicherheit und Ordnung,  
Bürgerdienste und Kultur**Gegenzeichnen:**

---

---

---

---

---

---

---

---

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

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---