

## Berichtsantrag über Sach- und Personalstand sowie geplante Änderungen und Verbesserungen im Bürgerbüro

- Antrag des Herrn Stadtrates Hans-Peter Summer für die Fraktion CSU/LM/JL/BfL sowie der Herren Stadträte Lothar Reichwein und Ludwig Schnur vom 28.06.2022, Nr. 412

Gremium:	Verwaltungssenat	Öffentlichkeitsstatus:	öffentlich
Tagesordnungspunkt:	2.1	Zuständigkeit:	Referat 3
Sitzungsdatum:	13.07.2022	Stadt Landshut, den	05.07.2022
Sitzungsnummer:	11	Ersteller:	Herr Babel

### Vormerkung:

- Wie hat sich die Anzahl der Planstellen für Mitarbeiter im Bürgerbüro in den letzten 10-15 Jahren im Verhältnis zum Bevölkerungswachstum entwickelt? Besteht die Notwendigkeit für weitere Planstellen im kommenden Stellenplan?

Jahr:	Planstellen:	davon mit KW-Vermerk:	Einwohner:
2010	12,6 (12 Vollzeit / 1 Teilzeit)	0 Stellen	62.863 Einwohner
2015	15,6 (14 Vollzeit / 3 Teilzeit)	1,5 Stellen	68.496 Einwohner
2020	18,1 (16 Vollzeit / 4 Teilzeit)	2,5 Stellen	73.116 Einwohner
2021	20,1 (18 Vollzeit / 4 Teilzeit)	4,5 Stellen	73.021 Einwohner
2022	22,1 (20 Vollzeit / 4 Teilzeit)	4,5 Stellen	74.319 Einwohner

Stand: 01.07. des Jahres)

Seit dem Herbst letzten Jahres bis heute wurden durch personelle Fluktuation und die beiden neu geschaffenen Stellen rund 40 Prozent des Personals erneuert. Eine Stelle wird vermutlich zum 01.09. d.J. nachbesetzt werden können. Die neuen Mitarbeiter müssen kontinuierlich eingearbeitet werden, was natürlich personelle Ressourcen bindet. Zwischenzeitlich sind die neuen Mitarbeiter in der Lage, nach und nach in der eigentlichen Sachbearbeitung mit zu arbeiten.

Gleichzeitig wurden im Bereich der IT einige Verbesserungen angestoßen (Unterschriften-tablets, Optimierung des Dokumentenmanagementsystems, Optimierung des Online-Buchungssystems, etc.).

Aufgrund der Corona-Pandemie wurden bis Anfang Dezember 2021 nur Online-Termine vereinbart. Seither ist die spontane Vorsprache der Bürger wieder möglich und wird auch rege genutzt. Derzeit sind vier, ab September vorerst drei Online-Schalter in der Bebuchung. Die Wartezeiten haben sich in den letzten Wochen von rd. 12 Wochen auf aktuell 8-9 Wochen reduziert und sind weiter rückläufig. Diese Tendenz war bereits im Februar/März dieses Jahres erkennbar, wurde dann aber aufgrund der Ukraine-Krise und den damit einhergehenden verstärkten Neuanmeldungen etc. zunichte gemacht. Gerade in diesen Zeitraum fiel auch ein Großteil des Personalwechsels. Vor den Pfingstferien kam es dann zu einem massiven

Andrang auf Personalausweise und Reisepässe wegen der dann zulässigen Reise-möglichkeiten. Dies führte bundesweit zu erheblichen Lieferverzögerungen bei der Bundesdruckerei (die Lieferzeiten waren teilweise doppelt so lange wie normal!). Ab dem 01.01.2021 wurde die Gültigkeitsdauer bei den Kinderreisepässen von sechs Jahren auf ein Jahr verkürzt. Nicht nur die Neuausstellung von Kinderreisepässen, auch die Verlängerung und die Aktualisierung (Einfügung eines neuen Lichtbildes) ist nur noch mit einer Gültigkeitsdauer von maximal einem Jahr möglich. In der Folge bedeutet dies, dass zu den üblichen Neuausstellungen von rd. 600 Kinderreisepässen, die Aktualisierungen und Verlängerungen der Vorjahre dazu kommen, was ein nicht unerhebliches, zusätzliches Bürgeraufkommen darstellt.

**- Wie kann das Online-Buchungssystem hinsichtlich kurzfristiger Terminabsagen weiter optimiert werden?**

Derzeit bekommen Bürger, die im Online-Buchungssystem einen Termin buchen bei der Buchung eine Aufrufnummer mitgeteilt. Bürger, die ohne Termin vorsprechen, müssen momentan am Nummernautomaten eine Nummer ziehen.

Das Online-Buchungssystem bietet die Möglichkeit, dass sich Bürger ohne Termin bei ihrer Vorsprache an einem Terminal anmelden. Dabei klärt das System die benötigten Anliegen und damit auch das hierfür erforderliche Zeitfenster zur Bearbeitung. Wenn nun im eigentlichen Online-Segment Termine ausfallen, prüft das Buchungssystem, ob es einen "Ersatzkunden" heranziehen kann. Über die IT-Abteilung wurde die Anschaffung von zwei solcher Terminals in die Wege geleitet. Eine Lieferung und Installation wird vermutlich erst im kommenden Jahr möglich sein.

**- Kann die Bearbeitungszeit bei Pass- und Ausweisangelegenheiten durch eine Online-Eingabe von Daten vorab verkürzt werden?**

Diese Frage ist eindeutig mit "Nein" zu beantworten. Derzeit existieren noch keine entsprechenden digitalen Möglichkeiten.

Es gibt sog. Selbsterfassungsterminals, die aber im Bürgerbüro aufgestellt werden müssen. Hier könnte der Bürger sein biometrisches Foto und seine Fingerabdrücke selbst erfassen. Die weitere Antragsbearbeitung muss dann wieder beim Sachbearbeiter erledigt werden. Ab dem Jahr 2025 müssen solche Terminals dennoch angeboten werden.

**- Wie ist der Sachstand hinsichtlich einer aus unserer Fraktion vorgeschlagenen 24h-zugänglichen Abholstation für Ausweisdokumente?**

Von Seiten des Staatsministeriums des Innern, für Sport und Integration wurde in einer Mail vom 11.08.2021 darauf hingewiesen, dass das Bundesinnenministerium die Thematik der postalischen Direktzustellung aktiv voranbringen will und diese Zustellungsform so bald wie möglich umgesetzt werden soll. Hierzu sind aber auch entsprechende Gesetzesänderungen erforderlich. Das Staatsministerium weist in dieser Mail auch nochmals darauf hin, dass bei der Aufstellung von solchen Abholterminals hohe, sicherheitsrechtliche Voraussetzungen einzuhalten sind. Die Widerstandsklasse des Aufstellortes ist hier analog den Räumlichkeiten von Geldausgabeautomaten zu bewerten. Sicherheitsmechanismen / Videoüberwachung sind mit einzuplanen. Die Kosten für eine Abholstation mit 40 Abholfächern belaufen sich auf rd. 30.000 €. Die hier in Landshut benötigte Station müsste deutlich größer sein. Neben dem hohen finanziellen Aufwand ist auch der personelle Einsatz nicht zu unterschätzen. Die Station darf aus Sicherheitsgründen nur im Vier-Augen-Prinzip, also zwei Sachbearbeitern, bedient werden. Bei der Ausweisbeantragung muss bereits geklärt werden, ob direkt oder über die Station abgeholt werden soll. Im Falle der Abholung an der Abholstation muss das Altdokument bereits eingezogen oder ungültig gemacht werden. Die Abholung ist dann mit Identifizierung mittels Fingerabdruck und einer Pin-Nummer oder eines QR-Codes möglich, was ein nicht unerheblicher Aufwand ist.

Erfahrungsgemäß stellt die Abholung der Dokumente im Bürgerbüro keine Probleme dar. Die Ausgabe erfolgt zu den Öffnungszeiten an der Infotheke, die mit zwei Mitarbeitern besetzt ist. Eine Nummer muss dafür nicht gezogen werden, so dass es im Regelfall auch nur zu kurzen Wartezeiten kommt. Im Übrigen können sowohl der Personalausweis als auch der Reisepass mit einer Vollmacht von Dritten abgeholt werden.

**- Ist mittel- bis langfristig ein Umbau oder eine Verlagerung des Bürgerbüros notwendig oder geplant und gibt es hierzu bereits erste Überlegungen?**

Homeoffice ist im Bereich des Einwohner- und Standesamtes aufgrund der hohen Bürgerorientierung nicht umsetzbar, so dass die Mitarbeiter/innen auf geeignete Büros angewiesen sind. Bereits jetzt sind die räumlichen Möglichkeiten im Bürgerbüro äußerst begrenzt. Wenn alle Mitarbeiter eingearbeitet und tatsächlich vor Ort sind, sind rund 15 Bearbeiterplätze notwendig. Derzeit kann von max. 12 Plätzen ausgegangen werden. Mit dem Amt für Gebäudewirtschaft und dem Hauptamt wurde diesbezüglich bereits Kontakt aufgenommen und nach möglichen Lösungen gesucht (Zuweisung weiterer Räume aufgrund freiwerdender „Homeoffice-Büros“ – Umbau der evtl. im kommenden Jahr freiwerdenden Hausmeisterwohnung – Prüfung, ob im Uniper-Gebäude Räumlichkeiten genutzt werden könnten). Konkrete Pläne gibt es derzeit aber noch nicht.

**Zusammenfassend darf festgestellt werden, dass insbesondere im Bereich des Personals durch zwei zusätzliche Stellen und durch personelle Umstrukturierungen nachgesteuert wurde. Derzeit sind somit noch 6 Mitarbeiter in der Einarbeitungsphase. Im Bereich der IT wurden diverse Optimierungen angestoßen, deren Umsetzung aber noch dauert. Wenn all diese Maßnahmen greifen, ist auch davon auszugehen, dass die Wartezeiten sowohl im Online- als auch im Spontanbereich sich in einem verträglichen Umfang darstellen.**

**Diese Ausführungen beziehen sich jedoch ausschließlich auf die Kernaufgaben des Bürgerbüros (Pass- und Meldeangelegenheiten). In Zeiten von Wahlen oder Bürger-/ Volksbegehren kommen ganz erhebliche zusätzliche Aufgaben auf das Bürgerbüro zu. Dieser Bereich der Wahlen etc. kann sicherlich nur mit zusätzlichem Personal ordnungsgemäß „gestemmt“ werden.**

**Beschlussvorschlag:**

Es wird vom Bericht der Referentin über den Sach- und Personalstand sowie über die geplanten Änderungen und Verbesserungen im Bürgerbüro Kenntnis genommen.

**Anlagen:**

- Anlage. Antrag Nr. 412