



Verwaltungsstandpunkt-Nr. VII-A-08849-VSP-01

Status: öffentlich

Eingereicht von:
Dezernat Allgemeine Verwaltung

Stammbaum:
VII-A-08849 Fraktion DIE LINKE
VII-A-08849-VSP-01 Dezernat Allgemeine
Verwaltung
VII-A-08849-ÄA-02 Sascha Matzke

Betreff:
Terminfreier Zugang zu den Dienstleistungen der Bürgerservicebüros

Beratungsfolge (Änderungen vorbehalten):
Gremium

DB OBM - Vorabstimmung
Dienstberatung des Oberbürgermeisters
FA Allgemeine Verwaltung
Ratsversammlung

Voraussichtlicher
Sitzungstermin

10.10.2023
18.10.2023

Zuständigkeit

Vorberatung
Bestätigung
Vorberatung
Beschlussfassung

Rechtliche Konsequenzen

Der gemäß Ursprungsantrag gefasste Beschluss wäre

Rechtswidrig und/oder

Nachteilig für die Stadt Leipzig.

Zustimmung

Ablehnung

Zustimmung mit Ergänzung

Sachverhalt bereits berücksichtigt

Alternativvorschlag

Sachstandsbericht

Beschlussvorschlag

1. Das Zugangssystem der Bürgerbüros wird flexibilisiert, sodass Einwohnerinnen und Einwohner ganztagig mit und ohne Termin aufgerufen werden können.
2. Eine digitale Bestätigungsfunktion in der Terminvergabe wird zugunsten von Menschen, die digital weniger affin sind, nicht umgesetzt.
3. Über das einheitliche Online-Terminvergabe-System der Stadt wird ein Wartezeiten-Monitor für Bürgerbüros und andere Bürgerservicestellen eingeführt.

Räumlicher Bezug

Gesamtstädtischer Bezug

Zusammenfassung

Anlass der Vorlage:

Rechtliche Vorschriften

Stadtratsbeschluss

Verwaltungshandeln

Sonstiges: Antrag

Mit dem Antrag VII-A-08849 wird ein terminfreier garantierter Zugang zu den Verwaltungsleistungen der Bürgerbüros bis 11:00 Uhr gefordert.

Ein täglicher terminfreier Zugang zu den Dienstleistungen der Bürgerbüros bis 11:00 Uhr ist bereits seit Januar 2023 Verwaltungshandeln, führte allerdings nicht zu den gewünschten Ergebnissen. Nach der zusätzlichen Erprobung einer Garantiezeit bis 10:00 Uhr seit Juli 2023 wird von einer begrenzten Öffnung für spontane Vorsprachen dringend abgeraten.

Alternativ wird eine ganztägige Öffnung für Einwohner/-innen mit und ohne Termin vorgeschlagen.

Weiterhin wird mit dem Änderungsantrag VII-A-08849-ÄÄ-02 eine Bestätigungsfunktion für den termingebundenen Zugang gefordert, ohne dessen Auslösung der Termin wieder freigegeben werden soll. Ziel ist es, Leerlauf durch nicht wahrgenommene Termine zu verringern.

Diese Funktion ist aktuell nicht in der genutzten Software vorhanden und müsste neu beauftragt werden. Durchschnittliche beträgt der Anteil, der nicht wahrgenommenen Termine ca. 0,3 Prozent, ist also verschwindend gering. Mit der Umstellung auf eine ganztägige Öffnung für Einwohner/-innen mit und ohne Termin können nicht wahrgenommene Terminzeiten durch spontan vorsprechende Einwohner/-innen aufgefüllt werden, entsprechend ist die Bestätigungsfunktion nicht dringend erforderlich.

Finanzielle Auswirkungen

Finanzielle Auswirkungen	<input checked="" type="checkbox"/>	nein	wenn ja,
Kostengünstigere Alternativen geprüft	<input type="checkbox"/>	nein	ja, Ergebnis siehe Anlage zur Begründung
Folgen bei Ablehnung	<input type="checkbox"/>	nein	ja, Erläuterung siehe Anlage zur Begründung
Handelt es sich um eine Investition (damit aktivierungspflichtig)?	<input type="checkbox"/>	nein	ja, Erläuterung siehe Anlage zur Begründung

Im Haushalt wirksam		von	bis	Höhe in EUR	wo veranschlagt
Ergebnishaushalt	Erträge				
	Aufwendungen				
Finanzhaushalt	Einzahlungen				
	Auszahlungen				
Entstehen Folgekosten oder Einsparungen?		<input type="checkbox"/>	nein		wenn ja, nachfolgend angegeben

Folgekosten Einsparungen wirksam		von	bis	Höhe in EUR/Jahr	wo veranschlagt
Zu Lasten anderer OE	Ergeb. HH Erträge				
	Ergeb. HH Aufwand				
Nach Durchführung der Maßnahme zu erwarten	Ergeb. HH Erträge				
	Ergeb. HH Aufwand (ohne Abschreibungen)				
	Ergeb. HH Aufwand aus jährl. Abschreibungen				

Steuerrechtliche Prüfung	<input checked="" type="checkbox"/>	nein	wenn ja
Unternehmerische Tätigkeit i.S.d. §§ 2 Abs. 1 und 2B UStG	<input type="checkbox"/>	nein	ja, Erläuterung siehe Punkt 4 des Sachverhalts
Umsatzsteuerpflicht der Leistung	<input type="checkbox"/>	nein	ja, Erläuterung siehe Anlage zur Begründung
Bei Verträgen: Umsatzsteuerklausel aufgenommen	<input type="checkbox"/>	ja	nein, Erläuterung siehe Anlage zur Begründung

Auswirkungen auf den Stellenplan	<input checked="" type="checkbox"/>	nein	wenn ja, nachfolgend angegeben
Beantragte Stellenerweiterung:			Vorgesehener Stellenabbau:

Ziele

Hintergrund zum Beschlussvorschlag:

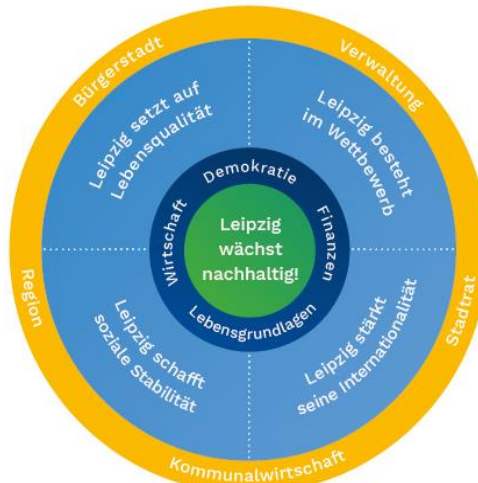
Welche strategischen Ziele werden mit der Maßnahme unterstützt?

2030 – Leipzig wächst nachhaltig!

Ziele und Handlungsschwerpunkte

Leipzig setzt auf Lebensqualität

- Balance zwischen Verdichtung und Freiraum
- Qualität im öffentlichen Raum und in der Baukultur
- Nachhaltige Mobilität
- Vorsorgende Klima- und Energiestrategie
- Erhalt und Verbesserung der Umweltqualität
- Quartiersnahe Kultur-, Sport- und Freiraumangebote



Leipzig besteht im Wettbewerb

- Positive Rahmenbedingungen für qualifizierte Arbeitsplätze
- Attraktives Umfeld für Innovation, Gründer und Fachkräfte
- Vielfältige und stabile Wirtschaftsstruktur
- Vorsorgendes Flächen- und Liegenschaftsmanagement
- Leistungsfähige technische Infrastruktur
- Vernetzung von Bildung, Forschung und Wirtschaft

Leipzig schafft soziale Stabilität

- Chancengerechtigkeit in der inklusiven Stadt
- Gemeinschaftliche Quartiersentwicklung
- Bezahlbares Wohnen
- Zukunftsorientierte Kita- und Schulangebote
- Lebenslanges Lernen
- Sichere Stadt

Wirkung auf Akteure

- Bürgerstadt
- Region
- Stadttrat
- Kommunalwirtschaft
- Verwaltung

Leipzig stärkt seine Internationalität

- Weltoffene Stadt
- Vielfältige, lebendige Kultur- und Sportlandschaft
- Interdisziplinäre Wissenschaft und exzellente Forschung
- Attraktiver Tagungs- und Tourismusstandort
- Imageprägende Großveranstaltungen
- Globales Denken, lokal verantwortliches Handeln

Sonstige Ziele

Bei Bedarf überschreiben (max. 50 ZML)

Trifft nicht zu

Klimawirkung

Klimawirkung durch den Beschluss der Vorlage

Stufe 1: Grobe Einordnung zur Klimawirkung (Klimaschutzes und zur –wandelanpassung)

Eingesetzte Energieträger (Strom, Wärme, Brennstoff)

keine / Aussage nicht möglich

erneuerbar

fossil

Reduziert bestehenden Energie-/Ressourcenverbrauch	<input checked="" type="checkbox"/> Aussage nicht möglich	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Speichert CO2-Emissionen (u.a. Baumpflanzungen)	<input checked="" type="checkbox"/> Aussage nicht möglich	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Mindert die Auswirkungen des Klimawandels (u. a. Entsiegelung, Regenwassermanagement)	<input checked="" type="checkbox"/> Aussage nicht möglich	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Abschätzbare Klimawirkung mit <u>erheblicher Relevanz</u>	<input type="checkbox"/> ja, da Beschlussgremium RV, GVA, oder VA <u>und</u> mind. 5 Jahre Betriebs- und Nutzungsdauer		<input checked="" type="checkbox"/> nein
Vorlage hat keine abschätzbare Klimawirkung	<input checked="" type="checkbox"/> ja (<u>Prüfschema endet hier.</u>)		
Stufe 2: Die Vorlage berücksichtigt die zentralen energie- und klimapolitischen Beschlüsse (s. leipzig.de)			
<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein (<u>Begründung s. Abwägungsprozess</u>)	<input type="checkbox"/> nicht berührt (<u>Prüfschema endet hier.</u>)	
Stufe 3: Detaillierte Darstellung zur abschätzbaren Klimawirkung nur bei <u>erheblicher Relevanz</u>			
<input type="checkbox"/>	Berechnete THG-Emissionen (in t bzw. t./a): _____		
<input type="checkbox"/>	liegt vor: s. Anlage/Kapitel der Vorlage: _____		
<input type="checkbox"/>	wird vorgelegt mit: _____ (z. B. Planungsbeschluss, Baubeschluss, Billigungs- und Auslegungsbeschluss)		

Sachverhalt

Beschreibung des Abwägungsprozesses:

Entfällt

I. Eilbedürftigkeitsbegründung

Entfällt

II. Begründung Nichtöffentlichkeit

Entfällt

III. Strategische Ziele

Grundauftrag der Verwaltung bleibt es, Daseinsvorsorge und Rechtsstaatlichkeit in einer sich stark wandelnden, digitalisierten Welt zu sichern und durchzusetzen. Zugleich muss sie auf sich verändernde Bürgerbedürfnisse eingehen und nachhaltiges Wachstum zielorientiert gestalten. Die Bürgerbüros tragen dazu wesentlich bei.

Eine inklusive Stadtgesellschaft, die Chancengerechtigkeit für jeden Einzelnen bietet, ist ein wichtiger Faktor der Zukunftsfähigkeit von Städten, aber auch des sozialen Zusammenlebens in Quartieren. Ein gutes Miteinander verschiedener Menschen in ihrer Vielfalt erfordert den Abbau von Barrieren - im baulichen wie im gesellschaftlichen Sinne. Ziel ist deshalb, inklusives Denken und Handeln zu fördern. Infrastruktur, öffentlicher Raum, Leistungen und Angebote sollen bedarfsgerecht, für alle zugänglicher und inklusiver gestaltet werden.

IV. Sachverhalt

1. Begründung Alternativvorschlag

Erstmals nach Ende der Pandemie, ermöglichte die Abteilung Bürgerbüros seit dem 23.01.2023 wieder die Vorsprache für Einwohner/-innen ohne Termin in den Bürgerbüros für das gesamte Dienstleistungsportfolio. Für Einwohner/-innen, die ein spontanes Anliegen hatten, stand in allen zwölf Bürgerbüros bis 11:00 Uhr ein Wartemarkenkontingent zur Verfügung. Die Kontingentierung war nötig, um den Übergang von terminfreier Zeit am Morgen zu vorab gebuchten Terminen am Mittag zu ermöglichen. In dieser Zeit ist es regelmäßig vorgekommen, dass das Kontingent an Wartemarken für die spontane Vorsprache vor 11:00 Uhr erschöpft war. Einwohner/-innen ohne Termin mussten zugunsten der pünktlichen Bearbeitung von Einwohner/-innen mit Termin weggeschickt werden.

Beginnend ab dem 24.07.2023 wurden deshalb die Prozesse zur Besucher/-innensteuerung dahingehend angepasst, dass Spontankund/-innen eine Bearbeitungsgarantie bis 10:00 Uhr zugesichert wurde: wer vor 10:00 Uhr eine Wartemarke zog, wurde bedient. Dem Antrag wurde dahingehend bereits entsprochen.

In der täglichen Arbeit in den Bürgerbüros hat sich gezeigt, dass dieses Versprechen einer Bearbeitungsgarantie grundlegende Herausforderungen mit sich bringt:

- Die durchschnittliche Wartezeit steigt deutlich an. Sie beträgt im Juli 2023 ca. 46 Minuten, in einigen Fällen jedoch auch mehrere Stunden.
Zum Vergleich: Die durchschnittliche Wartezeit mit Termin beträgt im Juli ca. 8 Minuten. Vor der Pandemie betrug die durchschnittliche Wartezeit ca. 20 bis 25 Minuten.
- Insbesondere in Bürgerbüros mit wenigen Mitarbeiter/-innen (z.B. Liebertwolkwitz, Böhlitz-Ehrenberg, Wiederitzsch) oder besonders beliebten Bürgerbüros (z.B. Otto-Schill-Straße, Stötteritzer Straße) kommt es regelmäßig zur Überlastung.
- Um eine optimale Auslastung der Personalressourcen zu gewähren, muss die Zahl der online angebotenen Termine reduziert werden, was zu einer weiteren Beschwerdelage führt.
- Unverhältnismäßig hohe Komplexität der Zugangssteuerung auf Seiten der Behörde als auch für Einwohnerinnen und Einwohner.

Entsprechend dieser Erfahrungen wird von einer Fortführung dieses Systems dringend abgeraten.

Nächste Schritte

Unabhängig von der Zugangssteuerung wird zunächst das zentrale IT-System der Bürgerbüros Anfang Oktober umgestellt. Das neue System dient zur Verwaltung des Melde-, Pass-, Personalausweis- und eID-Kartenregisters sowie als Kassenprogramm für alle Gebühren. Zur Produktivsetzung müssen alle Daten aus dem alten Verfahren migriert werden. In diesem Zuge werden auch zentrale Bearbeitungsprozesse umgestellt und vereinfacht.

Aufgrund von Schulungen und zur Migration der Daten in das neue Verfahren sind die Personalkapazitäten im August, September und Oktober eingeschränkt. Aus diesem Grund kommt es zu Schließungen.

Anschließend, nach Umstellung auf das neue IT-System, sollen die Bürgerbüros ab November wieder ganztagig für Einwohner/-innen mit und ohne Termin geöffnet sein. Erwartet wird eine bessere Verteilung von und ein einfacherer Zugang für Einwohner/-innen

mit und ohne Termin.

Die Information der Öffentlichkeit erfolgt über die übliche Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.

Perspektivisch erhalten die Besucher/-innen der Bürgerbüros, durch einen sogenannten Wartezeitenmonitor im Internet, Einsicht in die aktuelle Auslastung der Warteräume und können auf dieser Basis entscheiden, welches Bürgerbüro sie aufsuchen möchten oder ggf. einen anderen Zeitpunkt für die Erledigung ihrer Anliegen wählen.

Für die Integration des Wartezeitenmonitors bedarf es aktuell noch Abstimmungen zwischen dem Fachverfahrenshersteller und der Lecos.

In Folge des Beschlusses zur Vorlage VII-DS-07913 „Einrichtung zusätzlicher Stellen zur Bewältigung der Herausforderungen aus der Wohngeldreform und dem anhaltenden Zuwanderungsgeschehen gem. §77 Abs. 3 Ziffer 7 SächsGemO und Bestätigung gem. §79 Abs. 1 SächsGemO“ im Dezember 2022 wurden bereits fünf neue Mitarbeiter/-innen eingestellt, 2024 folgen auf Grundlage der Stellenplanung 2023/2024 und der Anträge der Fraktionen weitere 10 Stellen für das Amt Bürgerservice. Ausschreibungen für die Stellen beginnen im Oktober 2023. Der Personalaufwuchs wird perspektivisch eine zusätzliche Entlastung herbeiführen.

Bestätigungsfunktion für gebuchte Termine

Weiterhin wird mit dem Änderungsantrag VII-A-08849-ÄA-02 eine Bestätigungsfunktion für den termingebundenen Zugang gefordert. Einwohner/-innen mit Termin sollen den Termin kurz vorher erneut bestätigen. Wenn keine Bestätigung erfolgt, soll der Termin wieder freigegeben werden. Ziel ist es, Leerlauf durch nicht wahrgenommene Termine zu verringern. Der Vorteil einer Bestätigungsfunktion liegt in der höheren Verbindlichkeit der Terminbuchung.

Diese Funktion ist aktuell nicht in der genutzten Software vorhanden und müsste beim Hersteller neu beauftragt werden. Im Moment erhalten Einwohner/-innen mit Termin drei Tage vor dem gebuchten Termin eine Erinnerungsmail (ohne Bestätigungsfunktion, jedoch mit dem Hinweis auf eine unkomplizierte Stornierung des Termins).

Durchschnittlich beträgt der Anteil, der nicht wahrgenommenen Termine aktuell ca. 0,3 Prozent, ist also verschwindend gering.

Ein Nachteil einer Bestätigungsfunktion liegt darin, dass der Zugang für Menschen, die digital weniger affin sind, erschwert werden würde. Zudem haben viele Menschen, die Termine über das Bürgertelefon buchen, keine eigene Emailadresse, sodass der Termin in diesen Fällen nicht bestätigt werden kann.

Auch bei einer Bestätigungsfunktion kann nicht ausgeschlossen werden, dass diese im Spam-Ordner landet.

Mit der Umstellung auf eine ganztägige Öffnung für Einwohner/-innen mit und ohne Termin ab November, können nicht wahrgenommene Terminzeiten durch spontan vorsprechende Einwohner/-innen aufgefüllt werden. Entsprechend sind die Vorteile der Bestätigungsfunktion hinfällig.

2. Realisierungs- / Zeithorizont

Eine Umstellung des Zugangssystems auf eine ganztägige Öffnung für Einwohner/-innen mit und ohne Termin erfolgt im November 2023.

Anlage/n
Keine