

1. Istzustand

Das Bürgeramt der Stadt Barth erbringt bürgernahe Serviceleistungen innerhalb der Verwaltung und ist organisatorisch in verschiedene Fachbereiche gegliedert, die jeweils als Anlaufstelle für die Bürger dienen (Bild 1). Diese Stellen sind werktags (Mo-Fr) geöffnet (Bild 2).

Bild 1:


Ämter in der Stadt Barth - Bürgeramt 					
Sachgebiet	zuständiger Mitarbeiter	Telefon	E-mail	Zimmer	
Amtsleiter	Bernd Weidenmüller	37132	weidenmueller@amt-barth.de	323	
Sitzungsdienst / Versicherungen	Maik Engelhardt	37161	engelhardt@amt-barth.de	302	
Sitzungsdienst	Viola Koth	37131	koth@amt-barth.de	302	
Ordnungs-/ Gewerbeangelegenheiten	Anngret Rönnpagel	37128	roennpagel@amt-barth.de	316	
Einwohnermeldeamt	Brita Ritzmann	37130	ritzmann@amt-barth.de	211	
Einwohnermeldeamt	Max Quantz	37127	quantz@amt-barth.de	210	
Standesamt	Bärbel Wick	37164	wick@amt-barth.de	219	
Ordnungswesen / Brandschutz	Jürgen Bergunde	37129	bergunde@amt-barth.de	315	
Ordnungswesen / Bußgeld	Ralf Burmeister	37153	burmeister@amt-barth.de	324	
Politesse	Petra Kwaschnewski	37126	kwaschnewski@amt-barth.de	324	
Interne Verwaltung/ Personal	Renate Hill	37166	hill@amt-barth.de	204	
Besoldung / Vergütung	Manuela Neumann	37165	neumann@amt-barth.de	205	
Wohngeld	Eric Schich	37123	schich@amt-barth.de	217	
Archiv	Stephanie Mahlmann	37140	maehlmann@amt-barth.de	118	
Datenverarbeitung	Gert Beduhn	37135	beduhn@amt-barth.de	202	
Haustechniker	Rainer Willbrandt	37134	willbrandt@amt-barth.de	202	

Bild 2:

Öffnungszeiten					In besonderen Fällen steht die Verwaltung nach vorheriger Anmeldung auch außerhalb der Sprechzeiten zur Verfügung.
Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	
08:00 - 12:00 Uhr 13:30 - 16:00 Uhr	08:00 - 12:00 Uhr 13:30 - 18:00 Uhr	keine Sprechzeiten	08:00 - 12:00 Uhr 13:30 - 16:00 Uhr	08:00 - 11:00 Uhr	

Bürger für Barth

Initiative: Bürgerbüro Amt/Stadt Barth (IBB)

Stand: 27.09.2016

Soll/Ist-Vergleich

Vergleich Öffnungszeiten:

	Barth	Parchim	Geseke	Marlow	Ribnitz	Klein- machnow
Montag	08.00-12.00 13.30-16.00	09.00-12.00	07.30-17.00	09.00-12.00	13.00-16.00	08.00-15.00
Dienstag	08.00-12.00 13.30-18.00	09.00-18.00	07.30-17.00	09.00-12.00 13.00-18.00	09.00-12.00 13.00-16.00	09.00-19.00
Mittwoch		09.00-12.00	07.30-12.30		13.00-16.00	
Donnerstag	08.00-12.00 13.30-16.00	09.00-18.00	07.30-18.00	09.00-12.00 13.00-16.00	09.00-12.00 13.00-18.00	08.00-17.00
Freitag	08.00-11.00	09.00-12.00	07.30-12.30	09.00-12.00	09.00-12.00	09.00-15.00
Samstag (Sa.)		09.00-11.00 1)	10.00-12.00 3)		09.00-11.00 2)	09.00-12.00 1)

Su. Stunden (ohne Sa.)	24,5 Std.	27,0 Std.	39,5 Std.	20,0 Std.	23,00 Std.	32,0 Std.
---------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	-----------

1) 1. Samstag im Monat

2) 1. Samstag im Monat (nur Einwohnermeldewesen)

3) 1. und 3. Samstag im Monat

Der Bürgerservice wird durch ein internetgestütztes Dienstleistungsportal des Landes MVP unterstützt, das bis heute längst nicht den Anforderungen der Kunden/Bürger entspricht.

Bild 3:



Quelle Bild 1- 3: <http://www.stadt-barth.de/>

Weder die Öffnungszeiten, noch die Organisationsform stehen für eine bürgernahe und kundenorientierte Bereitstellung von Dienstleistungen. Diese Öffnungszeiten lassen es nicht zu, dass Bürger der Stadt Barth, die werktags auswärts tätig oder zu den jetzigen Öffnungszeiten verhindert sind, Serviceleistungen des Bürgeramtes in Anspruch nehmen können.

Auch wenn außerhalb der Sprechzeiten nach vorheriger Anmeldung möglich sind, so gilt dies nicht für auswärtig Tätige. Außerdem erfordern Anmeldungen erheblichen Aufwand, da häufig Mitarbeiter nicht erreichbar (besetzt) sind und wiederholt zum Telefonhörer gegriffen werden muss, um eine Terminvereinbarung zu realisieren.

2. Sollkonzept

Wir setzen uns dafür ein, dass

- **kurzfristig** das Bürgeramt auch samstags von 09.00 – 12.00 Uhr geöffnet wird, mit einem Dienstleistungsspektrum, das es den Bürgern ermöglicht, bürgernahe Dienstleistungen der Verwaltung in Anspruch zu nehmen bzw. Ihr Anliegen vorzutragen (siehe 2.1).
- **mittelfristig (2-3Jahre)**, eine Neukonzeption des dezentral gegliederten „Bürgeramtes“ hin zu einem zentralen „Bürgerbüro“ (front office) mit dem nachgelagerten dezentralen Fachabteilungen „Bürgeramt“ (back-office) für die Stadt/Amt Barth, so wie es schon heute im Prinzip besteht, realisiert wird.

Letzteres setzt allerdings organisatorische, technische und personelle Maßnahmen der Verwaltung voraus (s.u.). Es bietet sich an, bei der Realisierung der Neukonzeption, das Bürgerbüro in die ehemalige „Fritz Reuter-Schule“ räumlich anzusiedeln. Das Raumkonzept ist bei den geplanten oder anstehenden Baumaßnahmen zu berücksichtigen.

Bürgerbüro



"Die beste Sprache ist immer jene des Kunden."

(Anton Fugger)

Unter der Prämisse eines verbesserten Service für die Bürgerinnen und Bürger sind in vielen Rathäusern *Bürgerbüros* eingerichtet worden. Schon Ende der siebziger Jahre wurde in Unna das erste Bürgeramt mit dem Ziel errichtet, häufig nachgefragte Dienstleistungen wie An-, Ab- und Ummeldungen oder die Ausstellung von Lohnsteuerkarten für die Bürgerinnen und Bürger an einer Stelle zu bündeln. Mittlerweile haben alle größeren Städte Bürgerbüros oder Bürgerämter eingerichtet.

Die Umstellung auf Bürgerbüros erfordert organisations-, technik- und personenbezogene Maßnahmen. Die wichtigsten Prinzipien des Bürgerbüros bzw. der Kundenorientierung sind (vgl. Bogumil, J. et al. 2001, S. 51f):

■ **Die Aufgaben aus der Sicht des Kunden betrachten.**

Die Bürgerinnen und Bürger definieren ihr Anliegen aus ihrem Lebenszusammenhang und nicht aus der spezialisierten Verwaltungsorganisation heraus. In der klassischen Verwaltung sind die jeweiligen Aufgaben strikt auf Fachämter verteilt, das hat zur Folge, dass die Kunden sich ihre jeweilige Anlaufstelle – bisweilen auch mehrere – im Rathaus suchen müssen. In der neuen Organisation aus Bürgersicht wird demgegenüber das Angebot möglichst ganzheitlich gestaltet. Wer in ein Bürgerbüro kommt, kann bei jedem Mitarbeiter sämtliche Dienstleistungen abrufen. Das bedarf allerdings der Nutzung neuer Computertechnik.

■ **Die Beschäftigten an der Konzeption und Umsetzung beteiligen.**

In allen Bürgerbüros und Bürgerämtern gehört die Beschäftigtenbeteiligung zu den wesentlichen Erfolgsfaktoren. Sie steigert nachweislich die Arbeitsmotivation und erschließt Wissens- und Kreativitätspotentiale der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Hinzu kommen fachliche und soziale Qualifikationsmaßnahmen.

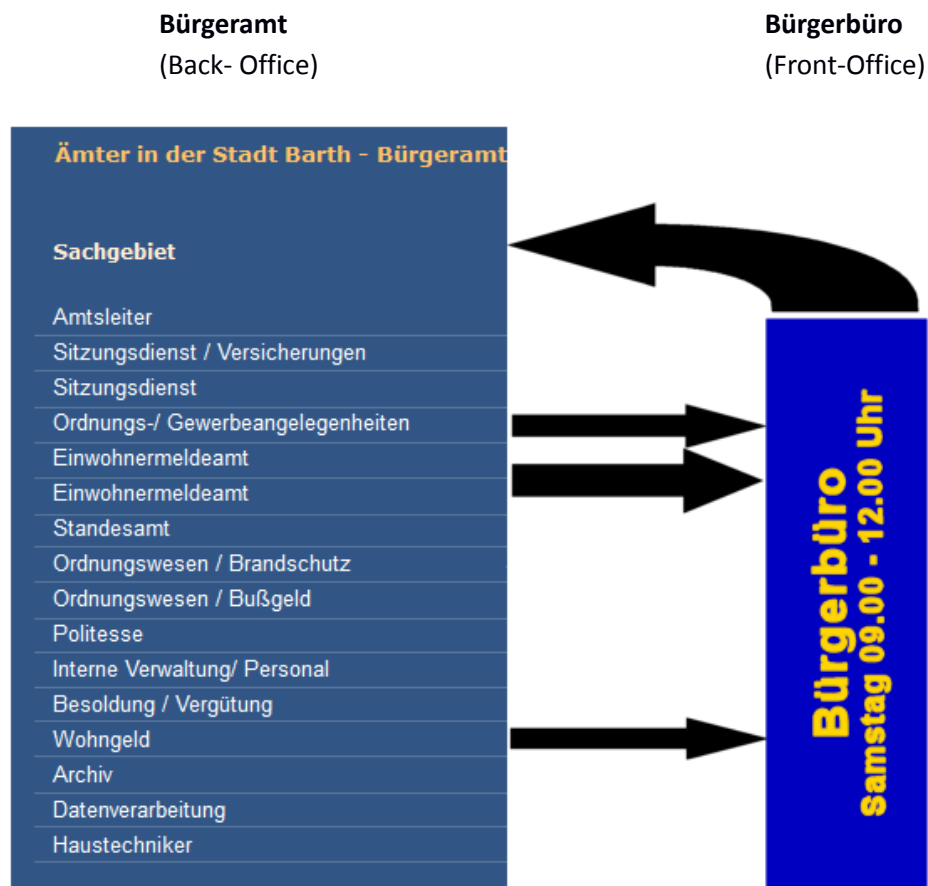
■ **Die Dezentralisierung der Kommunalverwaltung nach dem Motto:**

Die Verwaltung soll laufen und nicht die Bürgerinnen und Bürger. In einzelnen Stadtteilen werden Bürgerämter ortsnah angeboten. Während die Verwaltungsaufgaben zentralisiert werden, wird die Verwaltungsorganisation dezentralisiert. In allen Bürgerämtern hat sich ein kombiniertes Angebot zwischen einem meist im Rathaus ansässigen zentralen Bürgeramt mit einigen dezentralen Außenstellen als sinnvoll herauskristallisiert.

Charakteristisch für Bürgerbüros sind zusätzlich besondere gestalterische Merkmale: ein neues Raumkonzept (Großraumbüro mit Kinderspielecken und freundlichen Wartezonen), erweiterte Öffnungszeiten, kurze Wartezeiten, zahlreiche Dienstleistungen in freundlicher Atmosphäre und angenehmer Umgebung. Bürgerbüros erhöhen nachweislich die Kundenzufriedenheit mit der Verwaltung und verbessern deren Image.

2.1 Bürgerbüro (Organisation)

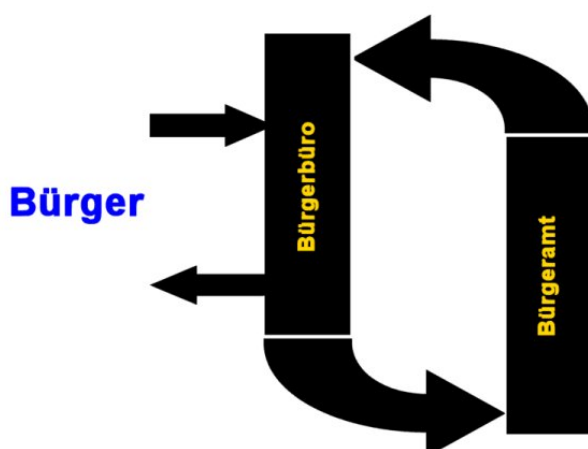
Bild 4:
Ausgliederung
von Aufgaben
aus dem
Bürgeramt in
das Bürgerbüro



Personelle Ausstattung:

2 Mitarbeiter = 6 Personalstunden/Woche. Die Gesamtzeit der Öffnungszeiten würde sich von derzeit 24,5 Std. auf 26,5 Std./Wo. erhöhen.

Auftragsabwicklung:



- Komplette Auftrags erledigung, soweit das möglich ist. Sonst Auftragsannahme und
- Weiterbearbeitung in den Fachbereichen (Bürgeramt) und nach endgültiger Bearbeitung zurück an Bürgerbüro zur weiteren Veranlassung.
- Bürgerbüro informiert Bürger über Auftrags erledigung (z.B. Aushändigung von Unterlagen)

2.2 Aufgaben des Bürgeramtes (-büro)/bürgernahe Serviceleistungen

	Phase 1 Bürger- büro	Phase 2 Bürger- büro	Touri-Info
1.0 Meldeangelegenheiten			
An-, Ab- und Ummeldungen von Wohnsitzen	X	X	
Meldebescheinigungen und Aufenthaltsbescheinigungen	X	X	
Melderegisterauskünfte	X	X	
Haushaltsbescheinigungen für das Arbeitsamt	X	X	
Lebensbescheinigungen für Rentenzwecke	X	X	
Wohnraumbescheinigungen	X	X	
Übermittlungs- und Auskunftssperren	X	X	
Pässe, Personalausweise, Kinderausweise	X	X	
Polizeiliche Führungszeugnisse	X	X	
Wehrerfassung	X	X	
Führerscheine (Aushändigung und Entgegennahme der Anträge für EU-Kartenführerscheine)	X	X	
Aufenthaltsurlaubnis für Ausländer	X		
2.0 Gewerbeangelegenheiten			
Gewerbean-, -um-, und -abmeldungen		X	
Auskünfte aus dem Gewerberegister/-gewerbezenralregister	X	X	
Fragen rund um das Gewerberecht		X	
Antrag auf eine Reisegewerbekarte		X	
Gaststättengestattungen		X	
Gaststättenerlaubnis		X	
Sperrzeitverkürzungen		X	
Märkte		X	
Ausnahmegenehmigungen nach dem Sonn- und Feiertagsgesetz		X	
Fremdenverkehrsabgabe	X	X	
3.0 Fundbüro			
Entgegennahme und Aushändigung von Fundsachen		X	
4.0 Weitere Serviceleistungen			
An- und Abmeldung zur Hundesteuer	X	X	
Anmeldungen zu Kursen der Volkshochschule entgegennehmen	X	X	
Anmietung des städtischen Einrichtungen (z.B. Freilichtbühne)		X	
Annahme von Verwargeldern	X	X	
Antragsannahme für EU-Kartenführerscheine	X	X	
Fischereischeine			X
Ausgabe			
von Müllsäcken	X	X	
Von Informationsbroschüren			X
Auskünfte und Terminvereinbarungen mit anderen Ämtern	X	X	
Ausstellung			
von Briefwahlunterlagen		X	
von Landesfamilienpässen		X	
von Seniorenpässen		X	
Beglaubigung von Kopien	X	X	
Kurabgabe			X
Wohngeld		X	

3. Pro und Kontra für ein Bürgerbüro

Pro	Kontra
ganzheitliche Auftrags erledigung (alles aus einer Hand), kurze Auftragsverweildauer	einmalige Umstellungskosten (organisatorisch, personell und technisch (IT)) = kostenintensiv
vielseitige Aufgabenbereiche, weniger Arbeitseintönigkeit,	
nur ein Ansprechpartner für bürgernahe Serviceleistungen	
höhere Motivation und Produktivität der Mitarbeiter (Kostenvorteil)	
Kürze Warte-/Bearbeitungszeiten	
höhere Kunden-(Bürger-)zufriedenheit	
Imageverbesserung der Verwaltung	

4. Umstellungsphase

Die Umstellung erfolgt in **2 Phasen**

Phase 1:

Erweitere Öffnungszeiten für das Bürgeramt für ausgewählte Serviceleistungen = Bürgerbüro (siehe Bild 4 und Ziff. 2.2) Termin ab 01.08.2017. Der Service ist nach Schaffung der Voraussetzungen, insbesondere der IT, an den Arbeitsplätzen der Bibliothek (Marktplatz), die samstags nicht besetzt sind, bereitzustellen. Die Bibliothek als Arbeitsplatz am Samstag bietet sich an, da in der Hauptsaison die Räume auch von der Barther Tourist-Info genutzt werden.

Phase 1 ist als Testphase für die Phase 2 anzusehen. Denn nur im Fall, dass die Bürger die erweiterten Öffnungszeiten auch nutzen, ist Phase 2 realisierbar.

Phase 1: Kostenbetrachtung:

Die Kosten für die Umstellung und Betrieb sind im Haushalt 2017 zu berücksichtigen und werden auf ca. 10.000 € geschätzt. Personalmehrkosten fallen lediglich durch die tariflichen Lohnkosten für die Samstagarbeit an. Diese lassen sich jedoch durch [flexiblen Arbeitszeitmodelle](#) unter Nutzung von [Langzeitarbeitskonten](#) minimieren. Da in der Hauptsaison die Räume auch von der Barther Tourist-Info genutzt werden, sind keine zusätzlichen Raumbereitstellungskosten zu erwarten.

Phase 2:

Dezentralisierung der Verwaltung (siehe Seite 3 „Bürgerbüro“) im Zuge der Inbetriebnahme des Gebäudes „ ehemalige Ernst-Reuter-Schule “ 01.09.201x. Dadurch kann bereits in der Planungs-/Umbauphase des Gebäudes der Verwendungszweck „Bürgerbüro“ kostengünstig berücksichtigt werden.

Phase 2: Kostenbetrachtung:

Im Haushalt 2016 für das Bürgeramt (Ziff. 19) wurden für die Aufwendungen = 2.112.720 € ausgewiesen.

Eine Produktivitätssteigerung nach der Umstellung (Ziff. 4, Phase 2) von ca. 10% ergibt eine Ergebnisverbesserung von 211.272 €.

Bei Umstellungskosten (personell, organisatorisch und technisch) von ca. 1 Mio€ würde der break even bereits nach ca. 5 Jahren erreicht.

Es ist klar, dass die Kostenbetrachtungen nur vorläufig sein können. Diese sind durch belastbare Kalkulationen zu ersetzen, sobald die Kostenparameter bekannt sind.