



**Stadt Leverkusen**

Antrag Nr. 2021/0642

**Der Oberbürgermeister**

I/01-011-20-06-he

**Dezernat/Fachbereich/AZ**

21.06.2021

**Datum**

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Datum</b>	<b>Zuständigkeit</b>	<b>Behandlung</b>
<b>Finanz- und Digitalisierungsausschuss</b>	21.06.2021	Beratung	öffentlich
<b>Haupt-, Personal- und Beteiligungsausschuss</b>	22.06.2021	Beratung	öffentlich
<b>Rat der Stadt Leverkusen</b>	28.06.2021	Entscheidung	öffentlich

**Betreff:**

Fortsetzung der in der Pandemie erprobten Verwaltungsdienstleistungen

- Antrag der Klimaliste Leverkusen vom 07.04.2021

- Stellungnahme der Verwaltung vom 21.06.2021



36-Ia / 04-ru  
Friedhelm Laufs / Simona Ruch  
Tel. 3600 / 8829

21.06.2021

01

- |   |               |
|---|---------------|
| - über Herrn Stadtkämmerer Märtens      | gez. Märtens  |
| - über Herrn Beigeordneten Molitor      | gez. Molitor  |
| - über Herrn Oberbürgermeister Richrath | gez. Richrath |

**Fortsetzung der in der Pandemie erprobten Verwaltungsdienstleistungen**  
**- Antrag der Klimaliste Leverkusen vom 07.04.2021**  
**- Antrag Nr. 2021/0642**

1. Die Verwaltung der Stadt Leverkusen wird beauftragt, die während der Pandemie erprobten Verwaltungsdienstleistungen über das Ende der Pandemie hinaus fortzuführen und um weitere digitale Angebote zu erweitern.

Stellungnahme: Die Situation während der Corona-Pandemie hat die Stadt Leverkusen – wie auch jede andere Kommune – vor Herausforderungen des Dienstgeschäftes gestellt. Insbesondere Bürgerdienstleistungen mit hohen Fallzahlen mussten über alternative Antrags- und Vorsprachewege bearbeitet werden.

Im Fachbereich Ordnung und Straßenverkehr sind insbesondere die Zulassungsstelle sowie die Führerscheinstelle von Änderungen in der Publikumsabwicklung betroffen.

Die Zulassungsstelle wickelt aktuell die Anliegen der Kunden überwiegend durch Abgabe der Zulassungsunterlagen mit Beginn der Öffnungszeiten bzw. Zusendung per Post und Abholung nach Fertigstellung der gewünschten Dienstleistung ab. Hierüber erhält der Kunde einen telefonischen Hinweis. Daneben gibt es auch einige Online-Termine. Insbesondere diese Kombination der Aufgabenerledigung hat sich bewährt, sie trägt sehr zur Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit bei. Sie ermöglicht eine Bearbeitung nahezu aller Anträge am Tag des Eingangs, womit eine frühzeitige Sperrung des Wartemarkenspenders und damit verbunden das Abweisen eines Kunden hinfällig wurde.

Die Führerscheinstelle hat zur Antragstellung und Abholung von Führerscheinen bzw. Bescheinigungen auf ein reines Terminvereinbarungssystem umgestellt. Durch dieses Verfahren wurden Wartezeiten vermieden und eine bessere Verteilung der Antragstellungen über den gesamten Tag erreicht, so dass hierdurch gezielter als früher auf die Wünsche Berufstätiger eingegangen werden kann. Insgesamt wird hierdurch auch die Zufriedenheit aller verbessert.

In beiden Aufgabenbereichen wurden zudem neue DV-Verfahren eingesetzt, die insbesondere in der Führerscheinstelle nach vollständiger Zurverfügungstellung aller Möglichkeiten zukünftig weitere Serviceverbesserungen ermöglicht.

Es ist beabsichtigt, die aktuellen Regelungen im Fachbereich Ordnung- und Straßenverkehr auch zukünftig grundsätzlich beizubehalten. In der Führerscheinstelle sollte aber, sobald dies Corona-bedingt möglich ist, das Abholen von Führerscheinen und Bescheinigungen ohne Termin ermöglicht werden.

Zuletzt gibt das Onlinezugangsgesetz (OZG) den kommunalen Verwaltungen ohnehin auf, Verwaltungsdienstleistungen bis Ende 2022 digital anzubieten. In diesem Kontext ist die Anfrage zu begrüßen, die während der Pandemie erprobten Verwaltungsdienstleistungen mit den zur Umsetzung geplanten Online-Verfahren abzugleichen. Eine Kontaktreduzierung bzw. -vermeidung ist jedoch aufgrund gesetzlicher Grundlagen zur jeweiligen Leistung (siehe z.B. Fahrerlaubnisverordnung bei der Leistung „Führerscheinumtausch“) auch nicht über einen Online- oder Postweg per se möglich. Wo gesetzlicher Spielraum besteht, Verwaltungsdienstleistungen medienbruchfrei bzw. mit einer Vereinfachung des Verfahrens durch Online-Antragssysteme anzubieten, wird angestrebt, das Angebot zu erweitern bzw. zu optimieren. Neben den extern sichtbaren Online-Services werden hier zu den Abläufen konsequenterweise die internen Verwaltungssysteme und Fachverfahren mit einbezogen.

Ordnung und Straßenverkehr in Verbindung mit Digitalisierung