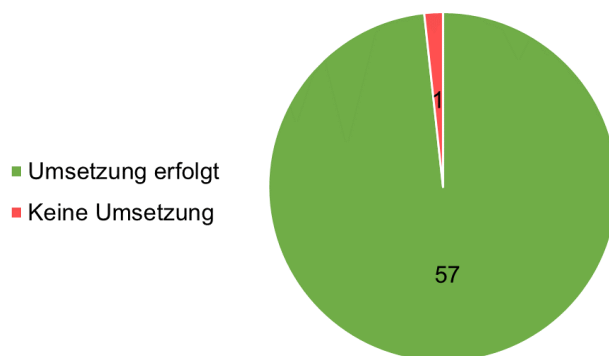


3. Sachstandsbericht zum 29.08.2022

Der Bericht zum ehemaligen Fachbereich 36 – Bürger und Straßenverkehr wurde den neugeschaffenen Organisationseinheiten zugeordnet. Teilweise beziehen sich Empfehlungen auf Begebenheiten in beiden Fachbereichen.

A. Gesamtsicht

Von 58 identifizierten Veränderungsbedarfen konnten zum Berichtszeitpunkt 57 umgesetzt oder teilweise umgesetzt werden. Die Umsetzung einer Maßnahme ist nicht erfolgt.



Seit dem 2. Sachstandsbericht zum 15.09.2021 konnten demzufolge 20 weitere Maßnahmen umgesetzt werden. Hierzu werden auch Maßnahmen gezählt, die aufgrund ihrer anteiligen Erledigung oder ihres Charakters von der künftigen Projektberichterstattung ausgenommen und als laufendes Geschäft der Verwaltung zu Ende geführt werden.

B. Maßnahmenbetrachtung

Der Verzicht auf Aufgabenwahrnehmung im Zusammenhang mit dem Stadtladen ist abgeschlossen und Aufgaben teilweise an den Fachbereich 18 – Stadtmarketing abgegeben worden.

Zur Sicherstellung der Kassenabrechnung für den gesamten Fachbereich werden, aufgrund der Aufteilung des Fachbereichs auf die zwei Standorte Rathaus (Standesamt, Ausländerwesen und Integration) und Luminaden (Bürgerbüro), im operativen Geschäft personelle Ressourcen parallel an beiden Standorten vorgehalten.

Das IT-Berechtigungsmanagement wurde dergestalt optimiert, als dass die TUI-Verbindungsmitarbeitenden über Abmeldungen, bspw. vom Melderegister, aufgrund eines bei Wechsel oder Austritt des betroffenen Mitarbeiters auszufüllenden Laufzettels informiert werden.

Die Erweiterung der Online-Verfahren um die Möglichkeit Führungszeugnisse zu bestellen ist erfolgt und eine Bestellung über das Bundesamt für Justiz möglich.

Den zeitlichen Verzögerungen bei der Nutzung der Software AUSO konnte abgeholfen werden.

Zur Erleichterung der Einarbeitung neuer Mitarbeiter verfügt die Abteilung 333 – Ausländerwesen über ein Handbuch. Für das Meldewesen wird dies als nicht notwendig eingeschätzt.

Hinsichtlich der Verbesserung der Attraktivität der Stadtverwaltung als Arbeitgeber wurden in der jüngeren Vergangenheit vielfältige Maßnahmen angestoßen, bspw. die Initiative NextLEVel, die Aufnahme von Fotos in Ausschreibungen oder das Angebot Mobiler Arbeit.

Die Anpassung der Personalausstattung an den tatsächlichen Bedarf erfolgt laufend in enger Abstimmung zwischen den Fachbereichen 33 und 11.

Die Verbesserung der Besucherlenkung im Foyer konnte durch den Umzug in die Luminaden verwirklicht werden. Ebenso ist durch die guten Rahmenbedingungen in den Luminaden eine Installation von Klimaanlage, die Instandsetzung von Heizungen und die Installation eines Vorhangs zur Abgrenzung in Pausenzeiten obsolet.

Schallschluckende Deckenelemente im Front-Office-Bereich wurden angeschafft bzw. entsprechende Angebote eingeholt.

Hinsichtlich der Ansprechpartner und des Servicelevels der IVL lässt sich die Zusammenarbeit in der jüngeren Vergangenheit als zielführend charakterisieren. Langwierige Abstimmungen sind dementsgegen zuletzt in der Abstimmung mit Fachverfahrensherstellern festzustellen.

Die räumliche Situation des Integrationsrats wurde geprüft. Die Unterbringung an zwei Standorten wird als derzeit bestmögliche bewertet. Die Bedingungen werden weiter beobachtet und mittelfristig ggf. weitere Maßnahmen getroffen.

Die Fluktuation der Mitarbeiter ist zum einen Ausdruck von gewünschter Personalentwicklung. Über diesen Faktor hinaus äußert sich hierin der herrschende Fachkräftemangel. Um die Fluktuation in einem für den Fachbereich erträglichen Rahmen zu halten, werden Gespräche zu Schulungen und Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung geführt. Darüber hinaus wird den Rahmenbedingungen Rechnung getragen, indem weitere Berufsgruppen zugelassen werden und Mobile Arbeit gefördert wird. Die weitere Umsetzung und Evaluation erfolgt im laufenden Verwaltungsgeschäft.

Die Erweiterung des Bürgerbüros um publikumsbezogene Aufgaben schreitet weiter voran. Eine Ausweitung der Öffnungszeiten von derzeit etwa 35 Wochenstunden wird angestrebt. Bedarfsorientierte Personalaufstockungen und die Umgestaltung zu einem Dienstleistungszentrum erfolgen als laufendes Geschäft der Verwaltung.

Die übergeordnet bedeutsame Durchführung von Kundenbefragungen wird zunächst zurückgestellt und weiterhin insbesondere Bürgereingaben als Indikator der Kundenzufriedenheit genutzt. Sobald in der regelmäßigen Verwaltungspraxis keine offenkundigen Probleme zu erkennen sind, wird das Thema im Zuge des laufenden Geschäfts erneut verfolgt.

Zur Einführung eines effektiven Controllings zentral ist die Zieldefinition, bspw. hinsichtlich Wartezeiten, Bearbeitungszeiten u. Ä. Eine entsprechende Definition eines angemessenen Leistungsniveaus ist notwendig. Nach Abarbeitung der derzeit akuten krisenhaften Lagen soll dies im Rahmen des laufenden Geschäfts der Verwaltung erfolgen.

Um eine durchschnittliche Ausfallzeitenquote zu erreichen, nimmt der Fachbereich 33 in Abstimmung mit dem Fachbereich 11 derzeit an einem Gesundheitszirkel teil, der von der AOK gesteuert wird. Ein erstes Auftaktgespräch hat hierzu stattgefunden, sodass die Erstellung von Analysen sowie die Entwicklung geeigneter Maßnahmen zeitnah folgen können. Mit konkreten Ergebnissen ist voraussichtlich bis Ende 2022 zu rechnen.

Eine Überarbeitung des Internetauftritts erfolgt regelmäßig, insbesondere zur Umsetzung gesetzlicher Anforderungen. Die übersichtlichere, informativere, erweiterte, verbesserte Gestaltung des Internetauftritts ist somit Teil des laufenden Verwaltungsgeschäfts und des geplanten Anschlusses an das Kommunalportal.

Weitere zentrale Maßnahmen der Digitalisierung, bspw.

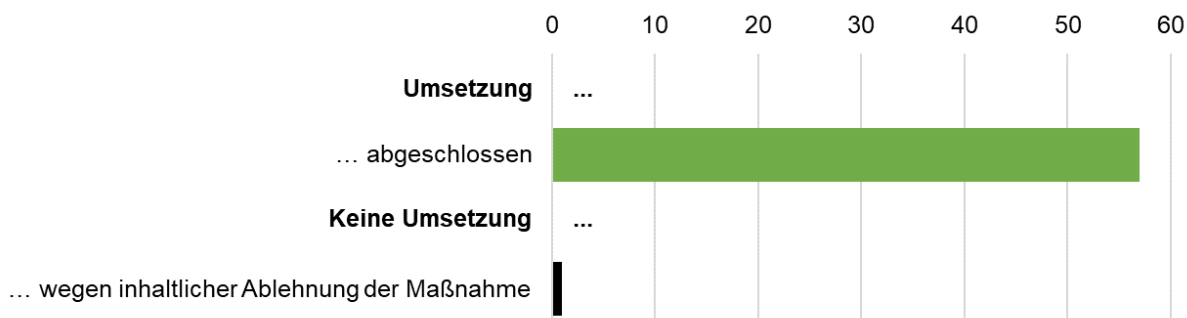
- die Nutzung bargeldloser bzw. elektronischer Zahlungsverfahren,
 - die Erstellung eines spezifischen IT-Konzepts,
 - die Umstellung auf E-Akte,
 - die Erweiterung der Online-Verfahren um einen Online-Formularservice,
 - die Erweiterung der Online-Verfahren um De-Mail,
 - die Erweiterung der Online-Verfahren um Online-Funktionen des Personalausweises,
 - die Erweiterung der Online-Dienste um online beschreibbare PDF-Formulare,
- werden im Rahmen der Einführung eines elektronischen Dokumentenmanagements und dem verpflichtenden Angebot von Leistungen nach dem Onlinezugangsgesetz (OZG) umgesetzt. Beide Einführungen sind verbindlich angestoßen. Von einer weiteren Überprüfung im Rahmen dieses Controllings wird deshalb abgesehen.

Darüber hinaus wird die Online-Abwicklung und der automatisierte Abgleich von Personenstandsunterlagen im Rahmen eines Pilotprojekts zur Realisierung von OZG-Leistungen umgesetzt.

Die technischen Probleme, die die Durchführung von Wartungen innerhalb der Sprechzeiten notwendig machen, sind rückläufig. Insofern eine zeitnahe Umsetzung nicht unbedingt erforderlich ist, werden die entsprechenden Systemaktualisierungen ausschließlich außerhalb der Kernarbeitszeiten eingespielt.

Die Rechteerweiterung der internen IT-Betreuer wird, da die Budgetverantwortung auf Dezernatsebene gewünscht wird, inhaltlich abgelehnt.

Insgesamt stellt sich der Stand der Umsetzung wie folgt dar:



B. Maßnahmen mit herausragender Bedeutung

I. Finanzsicht

Überwiegend kann im Rahmen des Untersuchungsberichts das Konsolidierungspotenzial nicht ausdrücklich quantifiziert werden.

Hohes Konsolidierungspotenzial birgt die notwendigerweise nachgelagerte Anpassung der Personalausstattung an den seitens des Beratungsunternehmens prognostizierten Bedarf. Auch nach Umsetzung der noch zu schaffenden Rahmenbedingungen im Zuge der Digitalisierung ist eine tatsächliche Konsolidierung in prognostizierter Höhe derzeit angesichts der anhaltenden Polykrise nicht vorstellbar und widerspricht den Anforderungen an die kommunale Daseinsfürsorge. Über die gelebte Praxis regelmäßiger Personalbestandsüberprüfungen der Abteilung 110 hinaus werden die durch das Beratungsunternehmen formulierten fiskalischen Vorgaben deshalb nicht weiterverfolgt.

II. Priorisierte Maßnahmen

Dem Stand der Umsetzungen entsprechend sind auch die priorisierten Maßnahmen ganz überwiegend abgeschlossen.