



Datum, **27.05.2021** - Drucksachen Nr.:

**Vorlage**

**XIII/203/2021**

Beratungsfolge	Termin	Entscheidungen
Magistrat	01.06.2021	
Haupt- und Finanzausschuss	24.06.2021	

### **Personalsituation Bürgerservice – Aufhebung der Wiederbesetzungssperre**

#### **Sachdarstellung:**

Der Bürgerservice ist die erste Anlaufstelle im Rathaus und das „Aushängeschild“ der Verwaltung der Stadt Neu-Anspach. Zum Tagesgeschäft als Dienstleistung für die Bürgerinnen und Bürger gehören folgende Leistungen:

#### **Meldeamt**

- Bearbeitung aller Arten von Wohnsitzmeldungen
- Bearbeitung Ausweisänderungen
- Bearbeitung von Auskunftsanfragen, Führungszeugnissen, Untersuchungsberechtigungen und Melde- u. Aufenthaltsbescheinigungen
- Schriftverkehr mit Wiedervorlage (Erfüllung von Meldepflichten)
- Ermitteln von Zahlenmaterial für Statistiken und Auswertungen
- Beglaubigung von Unterschriften und Kopien
- Führen und Abrechnen der Gebührenhandkasse
- Eintragung von Übermittlungs- und Auskunftssperren
- Anordnung einer Ermittlung um Fortschreibung des Melderegisters
- Aufnahme von Erklärungen zum Kirchenaustritt (inkl. Weitermeldung)

#### **Passamt**

- Abwicklung des kompl. Pass/Ausweiswesen (Beantragung, Bestellung und Aushändigung, sowie Erstellung von vorläufigen Ausweisdokumenten)
- Befreiung von der Ausweispflicht
- Führen und Abrechnen der Gebührenhandkasse

#### **Gewerbeamt**

- Bearbeitung von Gewerbemeldungen inkl. Zusammenarbeit mit verschiedenen Institutionen
- Bearbeitung von Gewerbeamtsanfragen
- Führen und Abrechnen der Gebührenhandkasse

#### **Soziales**

- Wohnberechtigungsscheine (Überprüfung der Voraussetzungen und Erstellung)

#### **Führerscheinstelle**

- Beantragung und Ausgabe von EU- und internationalen Führerscheinen als Serviceleistung für die Fahrerlaubnisbehörde des Landratsamtes Bad Homburg

#### **KFZ-Zulassung**

- Ändern der Adressen auf dem Fahrzeugschein bei Umzug nach Neu-Anspach als Serviceleistung für die KFZ-Zulassungsbehörde des Landratsamtes Bad Homburg

#### Einbürgerungen

- Bearbeitung von Anfragen
- Annahme von Anträgen
- Aushändigung von Urkunden

#### Tätigkeiten für sonstige Leistungsbereiche der Verwaltung

- Ausstellung von Fischereischeinen
- An- und Abmeldung von Hunden
- Ausgabe von Steuer- und sonstigen Formularen sowie Unterlagen und Infobroschüren
- Verkauf von Werbeartikel und Schwimmbadkarten

Neben den alltäglichen Aufgaben ist im Bürgerservice das Wahlamt angesiedelt, welches temporär für sehr viel zusätzlichen Arbeitsaufwand sorgt. Die Telefonzentrale wird ebenfalls vom Bürgerservice bedient und vor ein paar Jahren ist aufgrund von Personalreduzierung in der Zentralen Steuerung auch die Hauspoststelle dorthin verlagert worden.

Die zahlreichen Programme, Fachverfahren und Workflows für die einzelnen Aufgaben stellen an die Mitarbeitenden hohe Anforderungen. Auch die Digitalisierung, die bisher schon angestoßen wurde und vermutlich langfristig für Entlastung sorgen wird, bringt vorerst Mehrarbeit mit sich. So müssen digital eingehende Auf- und Anträge bearbeitet werden und gleichzeitig die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger vor Ort ebenfalls noch zur Bearbeitung eingepflegt werden. Das erforderliche Fachwissen zu den betreffenden Gesetzen und Verordnungen ist nicht zu vernachlässigen, sie unterliegen einer stetigen Veränderung. Weitere Herausforderungen sind die Sprachbarrieren mit Besuchern/Kunden deren Deutschkenntnisse nicht für die Antragsstellungen ausreichen und das gesteigerte Anspruchsverhalten unserer Bürgerinnen und Bürger.

Bisher war unser Bürgerservice wöchentlich an fünf Tagen 33 Stunden für die Bürgerinnen und Bürger geöffnet. Dafür standen 109 Personalstunden von insgesamt 4 Mitarbeitenden zur Verfügung. Zusätzlich wurde unser Team von einer für uns kostenneutralen Unterstützungskraft über das Arbeitsamt gestärkt.

Um uns während der Pandemie dauerhaft leistungsfähig zu halten wurden zwei Mitarbeiterinnen vorsorglich in anderen Bereichen eingesetzt, sodass sie im Notfall als Plan B zur Verfügung gestanden hätten. Für die vorübergehende Teambildung mussten die Öffnungszeiten auf 24 Stunden reduziert. Diese pandemiebedingte Ausnahmeregelung ist nicht dauerhaft umsetzbar, weil die Arbeit und die Anzahl der Besucher gleich bleibt und sich dann in der verkürzten Öffnungszeit erfahrungsgemäß bei den Besuchern Unmut zeigt.

Jetzt haben wir die Situation, dass die Unterstützungskraft zum 30.04.2021 sowie zwei der bisher vier Mitarbeitenden zum 30.06.2021 gekündigt haben. Uns fehlen dadurch ab 01.07.2021 59 reguläre Personalstunden und die 39 Stunden der Unterstützungskraft. Besonders während der anstehenden Vorbereitungen für die Bundestagswahl, mit dem veränderten Wahlverhalten (vermehrtes Briefwahlaufkommen) und der bevorstehenden Urlaubszeit wird der personelle Engpass zu Schließungen des Bürgerservice führen.

Eine interne Personalverschiebung wurde geprüft, ist aber wegen der ohnehin dünnen Personaldecke nicht möglich, ohne dass in anderen Bereichen der gleiche Notstand herrscht. Auch im Standesamt fehlen uns durch zwei Kündigungen derzeit 59 Personalstunden, die Technikerstelle bei Technische Dienste und Landschaft und eine Stelle bei Sicherheit und Ordnung sind zurzeit noch unbesetzt. Bei der IKZ Wasserversorgung wird es nötig sein, gemeinsam mit Usingen eine halbe Verwaltungsstelle zu schaffen und die Betreuung der EDV (75%-Stelle) ist durch den Umstieg vom Hochtaunuskreis zur Ekom und der externen sowie internen Digitalisierung unterbesetzt.

Daher schlägt die Verwaltung vor, die Wiederbesetzungssperre für die 59 Personalstunden im Bürgerservice durch den Haupt- und Finanzausschuss aufheben zu lassen, damit die Stellen ausgeschrieben und so schnell wie möglich wieder mit Fachkräften besetzt werden können.

#### **Beschlussvorschlag:**

Es wird beschlossen, die Vorlage dem Haupt- und Finanzausschuss mit der Empfehlung weiterzuleiten, die Wiederbesetzungssperre für die 59 Personalstunden im Bürgerservice aufzuheben, um die Leistungsfähigkeit in diesem Bereich sicherzustellen.

Thomas Pauli  
Bürgermeister



Haushaltsrechtlich geprüft:

Die Personalkosten sind im Haushalt 2021 ausreichend veranschlagt. Die Stellenwiederbesetzungssperre ist nach Beschluss des HFA vom 18. Februar 2021 durch diesen aufzuheben.

Die Aufrechterhaltung des Betriebs des Bürgerservices macht die Ausschreibung und Besetzung der Personalstunden unaufschiebbar.