

Stuttgart, 05.04.2023

Sachstandsbericht zur Task Force Bürgerservice (Bürgerbüros und Ausländerbehörde)

Mitteilungsvorlage

Vorlage an	zur	Sitzungsart	Sitzungstermin
Verwaltungsausschuss	Kenntnisnahme	öffentlich	26.04.2023

Kurzfassung des Berichts

Hintergrund

Im August 2022 wurde die „Task Force Bürgerbüros“ durch die Referate Allgemeine Verwaltung, Kultur und Recht (AKR) und Sicherheit, Ordnung und Sport (SOS) unter Leitung des Ersten Bürgermeisters eingesetzt. In der Task Force sind Entscheidungsträger*innen aus unterschiedlichen Verwaltungsbereichen vertreten.

Ziel dieser regelmäßig tagenden Entscheidungsgruppe ist es kurz-, mittel- und langfristige Maßnahmen zu beschließen sowie beschlossene Maßnahmen zu kontrollieren, um die angespannte Wartesituation vor den Bürgerbüros und der Ausländerbehörde abzubauen.

Um den Service in den Bürgerbüros zu verbessern werden vor allem folgende Ziele verfolgt:

- Bereits geschaffene und vorhandene offene Stellen sind baldmöglichst zu besetzen.
- Neues Personal soll zügig und effektiv eingearbeitet werden.
- Die Arbeitsattraktivität in den Bürgerbüros ist zu verbessern.
- Die internen Ablaufprozesse sind zu optimieren.

Damit soll die Situation für die Bürger*innen als auch für die Mitarbeiter*innen verbessert werden.

In einem ersten Schritt wurden durch eine Arbeitsgruppe sogenannte „Quick-Wins“ ermittelt, welche kurzfristig die Wartesituation für die Bürger*innen sowie die Arbeitssituation

für die Mitarbeiter*innen verbessern sollten bzw. mittlerweile bereits verbessert haben. Alle Maßnahmen, die kurzfristig realisierbar waren, wurden umgehend umgesetzt.

Auch bei der Ausländerbehörde stellt sich die Situation ebenso angespannt und schwierig für Kund*innen und Mitarbeiter*innen dar, wie bei den Bürgerbüros. Daher hat sich die Task Force Ende 2022 auch mit dieser Thematik befasst und Maßnahmen zur kurzfristigen Verbesserung beschlossen. Darüber hinaus wird aktuell in mehreren Arbeitsgruppen eine vertiefte Ursachenanalyse durchgeführt, aus welcher mittelfristige Optimierungsmaßnahmen abgeleitet werden.

Nachfolgend werden die wesentlichen Optimierungsmaßnahmen zusammengefasst dargestellt, welche bereits von der Task Force beschlossen wurden. Eine detailliertere Auflistung liegt dieser Drucksache als Anlage bei.

Bürgerbüros

Personalmaßnahmen Bürgerbüros:

- Vorhandene Stellen und Ermächtigungen werden laufend konsequent unbefristet ausgeschrieben. Damit soll die Personalgewinnung und -erhaltung erleichtert werden.
- Laufend wird darauf hingewirkt, Auszubildende der Stadt nach Ausbildungsende für die Bürgerbüros zu gewinnen.
- Eine Personal-Marketing-Kampagne für das Amt für öffentliche Ordnung (Bürgerbüros, Ausländerbehörde) wurde Ende 2022 gestartet, um Fach- und Führungskräfte zu gewinnen (www.stuttgart.de/ordnungsliebe, Social Media).
- Die internen Personalmanagement-Prozesse wurden verbessert (Recruiting- und Bewerbermanagement, Personalentwicklungskonzept) und werden fortlaufend weiterentwickelt. Damit konnten bereits die Reaktions- und Entscheidungszeiten in laufenden Personalverfahren verkürzt werden. Außerdem wurde der Wechselzeitraum auf 3 Monaten für stadinterne Wechsel von Bürgerbüros und Ausländerbehörde zu anderen Ämtern vereinbart (bis 30.09.2023), um mehr Planungssicherheit bei Personalwechseln zu ermöglichen.
- Die formalen Qualifikationsanforderungen wurden für bestehende Dauerausschreibungen angepasst und um weitere verwaltungsnahe Berufe ergänzt, um auch einen Quereinstieg zu ermöglichen.
- Für die Mitarbeitenden der Bürgerbüros sowie für neue Mitarbeitende aus verwaltungsfernen Berufen wird derzeit ein Personalentwicklungskonzept erarbeitet, um Quereinsteiger*innen vertieft einarbeiten zu können.
- Für die Bewältigung der Corona-Pandemie wurde beim Gesundheitsamt ein Personal-Pool eingerichtet. Hieraus wird gerade für die Bürgerbüros und die Ausländerbehörde geeignetes Personal mittels eines „Matching-Prozesses“ ermittelt. Entsprechende Speed-Datings zur Personalauswahl haben bereits Ende März 2023 stattgefunden.
- Alle Beschäftigten der Bürgerbüros erhalten seit 01.07.2022 eine monatliche Zulage je nach Beschäftigungsumfang und Aufgabengebiet in Höhe von 100 EUR bis 300 EUR.

Organisationsmaßnahmen Bürgerbüros:

- Die Task Force hat die Inbetriebnahme des Ausbildungs- und Einarbeitungsbürgerbüros umgesetzt. Dieses stellt sicher, dass Fachkräfte „im Realbetrieb“ für den Einsatz in einem Bürgerbüro praxisnah an realen Fällen eingearbeitet werden können. Ziel ist die Schaffung einer Vielzahl von solchen Plätzen zur Einarbeitung und Aus-

bildung von neuem Personal. Durch diese neue verwaltungsinterne Einrichtung eines Ausbildungs- und Einarbeitungsbürgerbüro soll die Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen, Auszubildende und Rückkehrer*innen (z. B. nach Elternzeit) in den Bürgerbüros schneller, besser und einheitlicher gemacht werden, damit die Dienstleistungen für die Bürgerschaft besser als bisher erbracht werden können. Bislang konnten die Leitung, die stellvertretende Leitung sowie 2 Mitarbeiter*innen für das Ausbildungs- und Einarbeitungsbürgerbüro gewonnen werden. Nach einer Pilotphase bis Juni 2023, werden die gesammelten Erfahrungen bewertet.

- Organisatorische Optimierung der Besucherstromsteuerung durch zusätzlich eingesetztes Servicepersonal (Bevorzugung vulnerabler Gruppen und Versorgung während der Wartezeit in den warmen Sommermonaten mit Wasser) sowie die Einrichtung von Ausgabeschaltern für Reisepässe, damit Wartezeiten deutlich verkürzt oder vermieden werden können.
- Einrichtung und Höherbewertung von stellvertretenden Bürgerbüroleitungen, um die Leitungen zu entlasten und den Betrieb zu stabilisieren.
- Seit Januar 2023 wird die Familiencard nicht mehr bei den Bürgerbüros, sondern bei den Bezirksämtern ausgegeben. Weitere Aufgabenübertragungen wie Landesfamilienpass und Fundsachen sind derzeit in der Umsetzung, um die Bürgerbüros weiter zu entlasten.
- Zu den Mängeln an Gebäuden der Bürgerbüros finden Begehungen statt, um Mängel schnellstmöglich zu beheben. Die Gebäudemängel sind erfasst und deren Beseitigung in die Wege geleitet. Verzögerungen können in Folge der Terminverfügbarkeit von Fachfirmen entstehen. Mittlerweile wurden Reinigungsarbeiten und eine Grundreinigung beauftragt und teilweise bereits durchgeführt.

Digitalisierungsmaßnahmen Bürgerbüros:

- Um die Besucherstromsteuerung bestmöglich zu optimieren wurde das Online-Monitoring zum Besucheraufkommen - sogenannte Echtzeitampel - mit Wartezeiten auf stuttgart.de live geschaltet und mit werbenden Maßnahmen begleitet um den Bekanntheitsgrad zu erhöhen. Hierdurch können die Kunden die Wartesituation bei den Bürgerbüros in Echtzeit abrufen und somit Wartezeiten verringern. Das bisher wahrgenommene Feedback fiel positiv aus. Für die Weiterentwicklung der Echtzeitampel wurden qualitätssichernde Maßnahmen vorgenommen.
- Ebenfalls wurde die Online-Anzeige für Wartenummern ausgeweitet, damit die Wartenden ihre Zeit bis zum Aufruf der Wartnummer flexibler gestalten können und nicht die ganze Zeit vor Ort verbringen müssen.
- Der Ausbau des W-LANs für Besucher*innen in den Bürgerbüros wurde beauftragt und bereits umgesetzt.
- Ein weiterer Baustein ist die benutzerfreundliche Fortentwicklung der bereits bestehenden Online-Terminvergabe. Die Verfügbarkeit der Hardware und deren Einbau bei den Bürgerbüros ist essentiell und unabdingbar für die Ablösung. Derzeit kommt es zu Lieferschwierigkeiten beim Hersteller und zu Verzögerungen notwendiger Tests von neuen Geräten. Eine Lieferung der Hardware kann frühestens im Juni 2023 erfolgen. Zeitziel zur vollständigen Umsetzung bei Bürgerbüros, Ausländerbehörde und Führerschein-/Zulassungsstelle wird für Ende 2023 forciert.
- Videoberatung zur digitalen Beantragung von ausgewählten Leistungen: Geplant ist aktuell ein Pilotprojekt mit einer Laufzeit von 12 Monaten um erste Erfahrungen zu sammeln. Die Komm.One bereitet eine entsprechende europaweite Ausschreibung der Leistung/Software vor, da mindestens 10 Kommunen/Gemeinden aus Baden-Württemberg Bedarf an einer solchen Lösung bei Komm.One angemeldet haben.
- Kurz- und mittelfristig sind Maßnahmen wie beispielsweise mobile Bürgerbüros für mobilitätseingeschränkte Personen und Antragsterminals (Self-Service-Terminals)

in der Umsetzung. Hierzu ist die Stadt in Kontakt mit der Bundesdruckerei, um eine maximale Anzahl von Pilot-Geräten einzusetzen, die für Ausweisdokumente Fotos aufnehmen und Fingerabdrücke erfassen können. Die ersten zwei Terminals sollen im April 2023 Stand heute pilothaft in den Bürgerbüros Mitte und Ost eingerichtet werden. Die Terminals sollen dann 2025 möglichst flächendeckend in den Rollout gehen, da ab Mai 2025 aufgrund einer Gesetzesänderung nur noch digitale Lichtbilder für Pass- und Personalausweisanträge verwendet werden dürfen. Für Abholterminals ist zunächst eine geeignete Örtlichkeit zu finden, welche allen rechtlichen, technischen und organisatorischen Anforderungen genügt. Außerdem ist zwischenzeitlich ein zweiter Anbieter für Abholterminals auf den deutschen Markt gekommen, dessen technische Lösung bei der Auswahlentscheidung ebenfalls geprüft und bewertet werden muss. Der Einsatz von Fahrradkurieren wird aufgrund der personellen Situation in der Dienststelle Bürgerbüros derzeit nicht weiterverfolgt, da dies einen deutlichen Mehraufwand für die Behörde (Beratung bei Antragstellung, Belieferung Kurier, Verarbeitung der Aushändigung oder Rücknahme usw.) sowie für die Bürger*innen (bspw. festes Zeitfenster für die Zustellung) zur Folge hätte (**Antrag Nr. 352/2022**).

- Favorisiert und forciert wird von der Stadt der Direktversand von Ausweisdokumenten durch die Bundesdruckerei GmbH. Um die Wichtigkeit des Direktversands zu unterstreichen, wurden die Bundestagsabgeordneten des Wahlkreis Stuttgart entsprechend angeschrieben, auf eine schnelle Umsetzung hinzuwirken. Die hierfür notwendige Gesetzesgrundlage soll voraussichtlich Ende 2023/Anfang 2024 geschaffen werden.
- Die technische Arbeitsplatzausstattung der Mitarbeitenden zur Optimierung der Abläufe in den Bürgerbüros wurde verbessert. Hierunter fallen insbesondere technische Mittel wie ein zweiter Arbeitsplatzbildschirm, weitere Druckgeräte, zusätzliche EC-Cash-Geräte.

Ausländerbehörde

Aufgrund der bei der Ausländerbehörde ebenfalls angespannten Situation für Kund*innen und Mitarbeiter*innen, hat sich die Task Force auch mit dieser Thematik befasst und Maßnahmen zur kurzfristigen Verbesserung beschlossen.

Grundlage hierfür waren die beschlossenen Maßnahmen der Bürgerbüros, welche hinsichtlich ihrer Übertragbarkeit auf die Ausländerbehörde geprüft wurden. Insbesondere folgende kurzfristig umsetzbaren Maßnahmen konnten bereits realisiert werden:

Personalmaßnahmen Ausländerbehörde:

- Laufende Gewinnung von Auszubildende der Stadt nach Ausbildungsende für die Ausländerbehörde.
- Fachkräftekampagne wurde umgesetzt.
- Recruiting und Bewerbermanagement wurde deutlich verbessert und wird laufend weiter optimiert.
- Unterstützung der Ausländerbehörde durch das WelcomeCenter /Fachstelle Migration (Auskunftstelefon).

Organisationsmaßnahmen Ausländerbehörde:

- IT-Betreuung wurde ausgebaut um den IT-Betrieb zu stabilisieren.
- Reihenfolge der Warteschlange (Bevorzugung vulnerable Gruppen, Lotsenfunktion durch Sicherheitspersonal) wurde umgesetzt.

Digitalisierungsmaßnahmen Ausländerbehörde:

- Technische Verbesserungen, wie eine Vergrößerung von E-Mail-Postfächern, die Beschaffung von zwei Bildschirmen je Arbeitsplatz und die vermehrte Beschaffung von EC-Cash-Geräten wurden umgesetzt.
- Ein Übersetzungstool zum Einsatz am Bedienschalte ist in Umsetzung.
- Die Erneuerung der Online-Terminvergabe ist in Umsetzung.

Das Konzept des Einarbeitungs- und Ausbildungsbüros der Bürgerbüros ist vor dem Hintergrund der unterschiedlichen Inhalte und Aufgaben sowie aufgrund der zentralen Struktur der Ausländerbehörde nicht ohne Weiteres auf diese übertragbar. Im Rahmen der Task Force wird aber ein Personalentwicklungs- und Einarbeitungskonzept erarbeitet. Dabei wird auch untersucht, ob und in welcher Form eine Zentralisierung der Einarbeitung zielführend ist und praktikabel umgesetzt werden kann (**Antrag Nr. 45/2023**).

Für mittel- und langfristige Verbesserungsmaßnahmen wird derzeit eine strukturierte Ursachenanalyse in der Ausländerbehörde durchgeführt. Daraus haben sich 4 Themenbereiche zur weiteren Bearbeitung in Arbeitsgruppen ergeben: Arbeitsplatzausstattung, Kommunikation & Wertschätzung, Prozesse & Organisation und Recruiting & Personal. Durch dieses Verfahren kann sichergestellt werden, dass die richtigen Maßnahmen mit entsprechender Wirksamkeit identifiziert und umgesetzt werden.

Fazit

Bei den Bürgerbüros sowie teilweise auch bei der Ausländerbehörde wurden bereits etliche personalwirtschaftliche, organisatorische und technische Maßnahmen umgesetzt. Damit wurde eine gute Grundlage geschaffen, um den Betrieb bei den genannten Dienststellen dauerhaft zu stabilisieren. Ein wesentlicher Faktor für weitere Verbesserungen und auch die größte Herausforderung ist allerdings die Personalgewinnung und -erhaltung bei den Bürgerbüros und der Ausländerbehörde. Hierzu wurde bereits das Ausschreibungsprofil für verwaltungsnaher Berufe geöffnet. Darüber hinaus werden gerade Personen aus dem Pandemie-Personalpool und vom Statistischen Amt (Zensus-Personal und Wahlhelfer*innen) rekrutiert. Erste Speed-Datings zur Personalauswahl haben bereits Ende März 2023 stattgefunden. Die Statistik zeigt, dass sich die Personalsituation stabilisiert und eine Trendwende dahingehend erreicht wurde, dass der Saldo aus Personalzugängen und Personalabgängen mittlerweile positiv ist (zuletzt Stand 30.03.2023 +3 Mitarbeitende bei den Bürgerbüros). Diesen Trend gilt es durch die Intensivierung der oben genannten Maßnahmen weiter fortzusetzen.

Mitzeichnung der beteiligten Stellen:

-

Vorliegende Anfragen/Anträge:

Antrag Nr. 352/2022 "Bürgerbüro-Service verbessern !"

Antrag Nr. 22/2023 "Ergebnisse der Task Force Bürgerbüros & Ausländerbehörde öffentlich diskutieren!" von Die FrAKTION, LINKE, SÖS, PIRATEN, Tierschutzpartei

Antrag Nr. 45/2023 "Einarbeitungs- und Ausbildungsbüro für die Ausländerbehörde"

Erledigte Anfragen/Anträge:

Antrag Nr. 352/2022 "Bürgerbüro-Service verbessern !"

Antrag Nr. 22/2023 "Ergebnisse der Task Force Bürgerbüros & Ausländerbehörde öffentlich diskutieren!" von Die FrAKTION, LINKE, SÖS, PIRATEN, Tierschutzpartei

Antrag Nr. 45/2023 "Einarbeitungs- und Ausbildungsbüro für die Ausländerbehörde"

Nachrichtlich:

Antrag Nr. 242/2022 "Dringend: Sonderschalter für Seniorinnen und Senioren! / Was ist mit den Behördenlotsen?". Der Antrag wurde in der Arbeitsgruppensitzung mit den Fraktionen am 24.01.2023 besprochen und nach Feststellung der Antragstellenden erledigt.

Antrag Nr. 260/2022 "Bürgerbüros und Ausländerbehörde strukturiert und nachhaltig umgestalten". Der Antrag wurde im VAWA am 23.09.2022 beantwortet und ist damit erledigt.

Dr. Fabian Mayer
Erster Bürgermeister

Dr. Clemens Maier
Bürgermeister

Anlagen

Maßnahmen bei den Bürgerbüros und der Ausländerbehörde im Einzelnen

<Anlagen>