

Stuttgart, 26.09.2014

**Organisationsuntersuchung Bürgerbüros - OU 32-42:  
- Abschlussbericht**

**Mitteilungsvorlage**

<b>Vorlage an</b>	<b>zur</b>	<b>Sitzungsart</b>	<b>Sitzungstermin</b>
Verwaltungsausschuss	Kenntnisnahme	nicht öffentlich	15.10.2014
Verwaltungsausschuss	Kenntnisnahme	öffentlich	05.11.2014

**Bericht:**

In den Stellenplanverfahren der vergangenen Jahre fanden immer wieder kontroverse Diskussionen über die erforderliche Stellenausstattung des Amts für öffentliche Ordnung der Landeshauptstadt Stuttgart statt. Aufgrund eines Antrags der SPD-Gemeinderatsfraktion, das Amt für öffentliche Ordnung zu untersuchen, wurde im Sommer 2012 mit der Organisationsuntersuchung bei den Bürgerbüros begonnen. Dies hatte Priorität, da es bei den Bürgerbüros seit der Einführung des neuen Personalausweises zu erheblichen Wartezeiten gekommen war. Als kurzfristige Sofortmaßnahmen zur Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie zur Entzerrung von Publikumsspitzen hatte das Amt für öffentliche Ordnung im Mai 2012 vorübergehend verkürzte Sprechzeiten, die Schließung kleiner Bürgerbüros an Brückentagen sowie die Vergabe von Terminen außerhalb der Sprechzeiten festgelegt.

Im Rahmen der Organisationsuntersuchung galt es auch die 8,5 mit KW-Vermerken geschaffenen Stellen für die Einführung des neuen Personalausweises zu überprüfen.

Im beiliegenden Projektabschlussbericht sind der Projektverlauf und die daraus gewonnenen Erkenntnisse, umgesetzte Optimierungen sowie die Ergebnisse der Stellenbemessung dargestellt. Im Projekt wurden die in der IST-Analyse festgestellten Optimierungspotentiale, insbesondere im Bereich der IuK (Hardware und Software), direkt umgesetzt und die Einführung einer Online-Terminvereinbarung zur besseren Kundensteuerung beschlossen. Darüber hinaus sind die Arbeitsverträge der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche

auf den 8,5 KW-Stellen geführt werden, entfristet worden. Zudem wurde eine an die Kundenströme der jeweiligen Bürgerbüros angepasste Personaldisposition angeregt, die Anzahl der Arbeitszeitverstöße reduziert sowie eine verbesserte Erreichbarkeit der Bürgerbüros über die Umstellung aller Telefone auf das ServiceCenter Stadt Stuttgart erreicht. Aufgabe des Amts für öffentliche Ordnung wird es nun sein, die im Projekt gewonnenen Erkenntnisse dauerhaft in der Praxis anzuwenden und umzusetzen. Insbesondere gilt es, die IuK-Infrastruktur permanent auf dem im Projekt vereinbarten Standard zu halten sowie noch nicht abgeschlossene Themen nachzuhalten.

Die im Projekt durchgeführte Stellenbemessung für den sachbearbeitenden Bereich erfolgte auf Basis einer Städteumfrage. Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die für die Sachbearbeitung rechnerisch notwendigen Personalstellen bei den Bürgerbüros derzeit vorhanden sind. Es wurde darüber hinaus ein Minderbedarf von 5,43 Stellen festgestellt.

Überdurchschnittliche Krankheitstage sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die nicht im Publikumsverkehr eingesetzt werden können, in Höhe von insgesamt 9,41 Stellen, wurden bei der Bemessung nicht berücksichtigt, da es sich um rein personalwirtschaftliche Faktoren handelt. Stellenanteile für Kundenleerlaufzeiten (in Höhe von 4,70 Stellen) wurden ebenso nicht gesondert berücksichtigt, da diese in dem pauschalen Satz von 15,6 % für fallübergreifende Tätigkeiten mit berücksichtigt sind.

Das Ergebnis der Stellenbemessung bezieht sich zudem auf den bisherigen Aufgabenumfang. Bei hinzukommenden Aufgaben oder einer wesentlichen Schwankung der Fallzahlen ist die Stellenbemessung durch das Amt für öffentliche Ordnung auf Grundlage der jetzigen Basis fortzuschreiben. Diese kann daher nur den Status Quo darstellen.

Von den 8,5 KW-Stellen konnten durch die Stellenbemessung 3,07 Stellen belegt werden. Damit können diese KW-Vermerke im Rahmen des Stellenplanverfahrens für den Haushalt 2016/2017 entsprechend gestrichen und die Stellen dauerhaft zur Verfügung gestellt werden. Bevor über die übrigen 5,43 KW-Vermerke entschieden wird, sind durch das Amt für öffentliche Ordnung bis zu den Budgetgesprächen im Frühjahr 2015 folgende Punkte zu bearbeiten:

- Einleitung von personalwirtschaftlichen Maßnahmen zur Reduzierung der Krankheitsquote bei den Bürgerbüros und zum Umgang mit Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, die nicht für Publikumsverkehr bzw. bei BEV (Bevölkerungsfortschreibung) einsetzbar sind sowie Fortführung der Statistiken hierzu.
- Dokumentation der Auswirkungen der Online-Terminvereinbarung bzw. Erstellung einer Prognose hierzu. In diesem Zusammenhang ist die Liste „Sperrung Wartemarken“ laufend fortzuschreiben. Auswirkungen auf Wartezeiten und ggf. Auswirkungen auf Fehlzeiten sind ebenfalls darzustellen.

- Fortschreibung der Tabelle zur Stellenbemessung um eventuell zusätzliche bzw. wegfallende Aufgaben (bei Zunahme inkl. Schätzung der mittleren Bearbeitungszeiten) und Fallzahlen.
- Darstellung der Auswirkungen der Aufgabenübertragung von der Ausländerbehörde auf die Bürgerbüros (inkl. Ergänzung der Tabelle zur Stellenbemessung)
- Darstellung von Überlegungen zu einer (amts- bzw. dienststelleninternen) Urlaubsregelung an Brückentagen sowie Erstellung einer Statistik zu Urlaub und Krankheit an diesen Tagen.

Ein verbleibender Stellenmehrbedarf wird gegebenenfalls in das reguläre Stellenplanverfahren eingebracht.

Im Bezug auf die beschlossene Einführung der Online-Terminvereinbarung gilt es nun, in dem gesonderten Projekt die Rahmenbedingungen für eine verbesserte Kundensteuerung (inklusive Kurzkontakte) zu erarbeiten und umzusetzen.

#### **Beteiligte Stellen**

Referat WFB  
Referat RSO

#### **Vorliegende Anträge/Anfragen**

Nr. 563/2011 der SPD-Gemeinderatsfraktion

Werner Wölfle  
Bürgermeister

Abschlussbericht

zum Seitenanfang