

An die
Frau Stadtpräsidentin
Anna-Katharina Schättiger
Neues Rathaus

24534 Neumünster



Neumünster, 05.10.2021

R 05.10.2021

Kleine Anfrage der FDP-Fraktion

Hinsichtlich der Erstellung oder Verlängerung eines Personalausweises oder eines Reisepasses kommt es Berichten zufolge im Bürgerbüro oft zu wochen- oder monatelangen Wartezeiten.

Wir fragen die Verwaltung:

1. Seit wann bestehen diese Zustände und seit wann sind sie der Verwaltung bekannt?
2. Ist der Verwaltung bekannt, dass Termine online meist nur nach oft 10-fachen Versuchen und telefonisch meist gar nicht zu bekommen sind?
3. Hat die Verwaltung Maßnahmen ergriffen, diesen Zustand zu beenden, welche sind das und welche weiteren sind in Planung?
4. Sind diese Schwierigkeiten eine Folge von Maßnahmen im Rahmen der Corona Pandemie und wenn ja, wann werden die diesbezüglichen Einschränkungen wieder normalisiert?
5. Müssen die städtischen Mitarbeiter*innen auch im Home Office während einer Kernzeit telefonisch erreichbar sein?
6. Hält die Verwaltung es für machbar und sachdienlich, vorhandenes städtisches Personal zeitweise für die Lösung dieser Probleme einzusetzen und kann sie sich vorstellen, die Öffnungs- und Arbeitszeiten im Bürgerbüro zu verlängern, etwa im 2-Schicht-Betrieb bis die Engpässe abgearbeitet sind?
7. Bestehen derartige Probleme auch bei der Kfz.-Zulassungsstelle? Falls Ja, wären diese auf ähnliche Art zu lösen?

Reinhard Ruge
FDP-Fraktion

Sachgebiet IV
Fachdienst Bürgerservice,
Öffentliche Sicherheit und
Ordnung

Neumünster, 25.10.2021
Sachbearbeiter: Herr Dittebrandt
App.: 2796
Aktenzeichen: 32.2/Org-Pers

Frau
Stadtpräsidentin
Anna-Katharina Schättiger

hier

**Beantwortung der Kleinen Anfrage der FDP-Fraktion zu oft
wochen- oder monatelangen Wartezeiten im Bürgerbüro
hinsichtlich der Erstellung oder Verlängerung der Gültigkeitsdauer
eines Personalausweises oder Reisepasses**

Sehr geehrte Frau Stadtpräsidentin,

die gestellte Kleine Anfrage der FDP-Fraktion mit Schreiben vom 05.10.2021 beantworte ich wie folgt, mit dem Hinweis, dass die derzeitige Situation im Bürgerbüro weder für die Bürgerinnen und Bürger noch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragbar ist. Deshalb wird intensiv an Lösungen gearbeitet, die zu einer Verbesserung führen und die Wartezeit auf einen Termin auf unter einen Monat bringen.

Frage 1:

Seit wann bestehen diese Zustände und seit wann sind sie der Verwaltung bekannt?

Antwort:

Das Problem erheblich längerer Wartezeiten erwuchs aus der anhaltenden pandemiebedingten Ausnahmesituation und erfuhr Anfang 2021 einen Höhepunkt. Die deutlich zu langen Wartezeiten sind der Verwaltung bekannt.

Frage 2:

Ist der Verwaltung bekannt, dass Termine online meist nur nach oft 10-fachen Versuchen und telefonisch meist gar nicht zu bekommen sind?

Antwort:

Technische Probleme sind nicht bekannt. Allerdings sind die Termine oft meist mehrere Monate im Voraus ausgebucht.

Frage 3:

Hat die Verwaltung Maßnahmen ergriffen, diesen Zustand zu beenden, welche sind das und welche weiteren sind in Planung?

Antwort:

Folgende Maßnahmen wurden bislang ergriffen:

- Ende Februar 2021 Einrichtung eines „Senienschalters“ (Bürger und Bürgerinnen über 60 Jahren können jeden Freitag ohne vorherige Terminvergabe ihre Anliegen im Bürgerbüro klären)
- Einrichtung eines „Notfallschalters“ ausschließlich für dringend benötigte Ausweisdokumente
- Personalverstärkung wurde vorgenommen
- Stundenaufstockungen von Teilzeitkräften sind eingeleitet
- Organisationsuntersuchung wurde eingeleitet
- Anpassung des Terminbuchungssystems wurde initiiert, damit Anfragende online nicht mehrere Termine blocken können
- Workshop mit den Mitarbeitenden wurde durchgeführt, um gemeinsam Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten

Frage 4:

Sind diese Schwierigkeiten eine Folge von Maßnahmen im Rahmen der Corona-Pandemie, und wenn ja, wann werden die diesbezüglichen Einschränkungen wieder normalisiert?

Antwort:

Der Betrieb des Bürgerbüros wurde unter den Einschränkungen der jeweiligen pandemiebezogenen rechtlichen Rahmenbedingungen zwar durchgehend aufrechterhalten, aber die Coronalage hat die angespannte Lage im Bürgerbüro verschärft.

Frage 5:

Müssen die städtischen Mitarbeiter*innen auch im Home Office während einer Kernzeit telefonisch erreichbar sein?

Antwort:

Ja. Zudem ist seit Juni 2021 niemand aus dem Schalterbereich mehr im Home Office.

Frage 6:

Hält die Verwaltung es für machbar und sachdienlich, vorhandenes städtisches Personal zeitweise für die Lösung dieser Probleme einzusetzen, und kann sie sich vorstellen, die Öffnungs- und Arbeitszeiten im Bürgerbüro zu verlängern, etwa im 2-Schicht-Betrieb, bis die Engpässe abgearbeitet sind?

Antwort:

Einen „Personalpool“ einzurichten sachdienlich, wenn es vorhandenes eingearbeitetes städtisches Personal gäbe, welches zeitweise eingesetzt werden könnte.

Dieses ist jedoch nicht der Fall. Die Einarbeitung nachzuholen, wäre zu zeitaufwändig und würde wiederum Kapazitäten binden.

Die Ausweitung von Öffnungs- und Arbeitszeiten im Bürgerbüro auf der Grundlage der bisherigen Personalbesetzung zu verlängern, ist bedingt durch mehrere Teilzeitkräfte, die an Zeitfenster in den Vormittagsstunden gebunden sind, und durch eine Vielzahl an schriftlichen Hintergrundarbeiten, die ansonsten vernachlässigt werden würden, aber genauso auch im Interesse von Bürgeranliegen erledigt werden müssen, schwer umsetzbar, wird aber weiterhin im Blick behalten.

Frage 7:

Bestehen derartige Probleme auch bei der KFZ-Zulassungsstelle? Falls ja, wären diese auf ähnliche Art zu lösen?

Antwort:

Probleme wie im Bürgerbüro bestehen derzeit in der KFZ-Zulassungsstelle nicht.

Mit freundlichen Grüßen



Tobias Bergmann

Oberbürgermeister