



Stadt Eschweiler
Der Bürgermeister
32/Ordnungsamt

Vorlagen-Nummer

010/06

1

Sitzungsvorlage

Datum: 02.05.2006

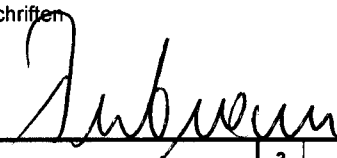
Beratungsfolge			Sitzungsdatum	TOP
1. Beschlussfassung	Haupt- und Finanzausschuss	öffentlich	13.06.2006	
2.				
3.				
4.				

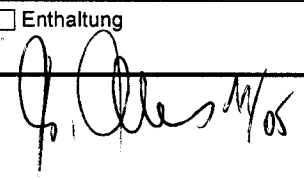
Bürgerservice in den Stadtteilen;
hier: Antrag der Koalitionsfraktionen (SPD und B 90/Die Grünen) vom 07.10.2005 (Anlage 1)

Beschlussentwurf:

Der Rat der Stadt Eschweiler nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur Kenntnis.

Die Verwaltung wird mit der Prüfung zur Einführung eines „Mobilen Bürgerdienstes“ beauftragt.

A 14 - Rechnungsprüfungsamt ☒ gesehen ☐ vorgeprüft 		Unterschriften 	
1	2	3	4
☐ zugestimmt ☐ zur Kenntnis genommen ☐ abgelehnt ☒ zurückgestellt	☐ zugestimmt ☐ zur Kenntnis genommen ☐ abgelehnt ☐ zurückgestellt	☐ zugestimmt ☐ zur Kenntnis genommen ☐ abgelehnt ☐ zurückgestellt	☐ zugestimmt ☐ zur Kenntnis genommen ☐ abgelehnt ☐ zurückgestellt
Abstimmungsergebnis	Abstimmungsergebnis	Abstimmungsergebnis	Abstimmungsergebnis
☐ einstimmig ☐ ja ☐ nein	☐ einstimmig ☐ ja ☐ nein	☐ einstimmig ☐ ja ☐ nein	☐ einstimmig ☐ ja ☐ nein
☐ Enthaltung	☐ Enthaltung	☐ Enthaltung	☐ Enthaltung



1. Sachverhaltsdarstellung:

Gemäß einem Antrag der Koalitionsfraktionen vom 07.10.2005 (Anlage 1) soll die Verwaltung prüfen, welcher Aufwand erforderlich ist, einen Bürgerservice in den Stadtteilen, beginnend vielleicht in den großen Stadtteilen Weisweiler oder Dürwiß, anzubieten, der idealer Weise die Leistungen des Bürgerbüros im Rathaus umfassen sollte. Wünschenswert wäre laut Antrag unter Kostengesichtspunkten die Inanspruchnahme vorhandener städt. Gebäude.

Aus Sicht der Verwaltung ergeben sich zunächst folgende grundsätzliche Überlegungen:

a) Unterbringung in einem städtischen Dienstgebäude

Die wenigsten städtisch genutzten Gebäude eignen sich für eine kombinierte Nutzung, wie sie im Antrag beschrieben ist. Gebäude, wie Asylbewerberunterkünfte, Seniorentreffs, Feuerwehrgerätehäuser, Sporthallen und sonstige Sportstätten, scheiden nach Auffassung der Verwaltung von vorneherein aus, so dass allenfalls Schulgebäude und Kindergärten für eine Mitnutzung durch das Bürgerbüro in Frage kommen.

Weil nach Antragsintention und aufgrund der Sachangemessenheit die Prüfung beinhalten soll, zutreffendenfalls das gesamte Angebotsspektrum des Bürgerbüros (außer Fundsachenherausgabe) in den Ortsteilen vorzuhalten, muss davon ausgegangen werden, dass ein nicht unerhebliches Equipment (Schreibtisch mit Bildschirmarbeitsplatz einschl. besonderem Drucker, Schrank für Akten und Formulare, Besucherplätze, EDV-Netzanbindung ans Rathaus etc., Besucher-Wartebereich) vor Ort erforderlich sein würde. Dies löst zusätzlichen Raumbedarf aus. Es geht nach Auffassung der Verwaltung nicht, vorhandene Räume mehrfach zu nutzen, z.B. Schulsekretariat am Nachmittag für Bürgerbüro Zwecke, denn dies würde die Frage der Unterbringung der zusätzlichen Ausstattungsgegenstände für das Bürgerbüro nicht lösen und dazu führen, dass praktisch die Bürgerbüros in den Ortsteilen nur nachmittags geöffnet haben könnten.

Es wäre also im Ergebnis erforderlich, jeweils einen separaten Büroraum mit kleinem Wartezonenbereich neu zu schaffen oder unter völligem Verzicht auf die derzeitige Nutzung entsprechende Räume aus dem vorhandenen Bestand zu akquirieren.

Dies bedeutet unter den vorerwähnten Prämissen für die lt. Fraktionsantrag vorrangig zu betrachtenden Stadtteile Dürwiß, dass z. Zt. eine Mitnutzung im Kindergarten Schillerstraße in Absprache mit dem jetzigen Nutzer, und Weisweiler, dass eine Unterbringung im Gesamtkomplex der Schule Auf dem Driesch denkbar wären. (Aber die Schule liegt relativ abgeschottet und ist über ÖPNV nicht zu erreichen.) In den Ortsteilen Hücheln, Volkenrath, Hehlrath und Neu-Lohn ist überhaupt kein relevantes städt. Gebäude vorhanden. Innerhalb der Schulgebäude/Kindergärten in den Stadtteilen Bergrath, Bohl, Hastenrath, Röhe, und Kinzweiler ist kein Freiraum vorhanden. In St. Jöris wäre eine Lösung prinzipiell in dem städt. Gebäude, in dem sich auch der Kindergarten befindet (Merzbrücker Straße), denkbar; in Pumpe-Stich gilt dies auch für die Gebäude Kindergarten Alte Rodung und Gesamtschule, soweit deren Lage nicht als zu wenig zentral betrachtet würde.

Nach einer Kostenermittlung der Verwaltung wären für die EDV-Anbindung je Arbeitsplatz, bei der Einrichtung einer stationären Außenstelle, einmalige Kosten von ca. 1.300,-- € und jährlich laufende Kosten (bei Leasing der Hardware) von ca. 8.500,-- € aufzuwenden. Zu den entstehenden Umbau- bzw. Einrichtungskosten können keine Angaben gemacht werden, da diese abhängig von der Festlegung der einzelnen Örtlichkeiten sind.

b) Fahrbare Nebenstelle (Bus)

Eine Alternativüberlegung könnte darin bestehen, die Anschaffung eines Busses als fahrbare Nebenstelle in Erwägung zu ziehen. Ein solcher Bus verursacht zwar auch hohe Anschaffungs- und Folgekosten; er wäre aber geeignet, nach einem zu entwickelnden Zeitplan alle evtl. zu berücksichtigenden Ortsteile gleichwertig zu bedienen. Die gesamte Ausstattung müsste nur einmal vorgehalten, der Arbeitsplatz müsste nicht ständig gewechselt werden.

Orientiert man sich am Beispiel der Stadt Rheinberg mit ihrem „Stadtmobil“, würde die Anschaffung eines Busses plus spezieller Außen- (z. B. behindertengerechten Zugang) und Innenausstattung allerdings investive Kosten in fünf- bis sechsstelliger Höhe verursachen.

c) „Amtsstube im Koffer“ – Mobiler Bürgerdienst

Eine weitere ganz neue Alternative wäre die „Amtsstube im Koffer“. Diese Idee wird im Rahmen eines Feldversuchs in Berlin und zur Zeit auch in Magdeburg unter der Projektbezeichnung „Mobile Bürgerdienste“ (MoBüD) betrieben und ist eins von sechs Leitprojekten der Initiative MobilMedia des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit (BMWA). Darüber hinaus wird das hier angewandte Verfahren von der Senatsverwaltung für Inneres Berlin und dem Heinrich-Hertz-Institut im Rahmen der Initiative MobilMedia gefördert.

Ein Bürgerberater kommt mit mobilem Equipment nach Vereinbarung oder zu festen Terminen zu Standorten, die „bürgernah“ sind, verbindet sich über Mobilfunk mit dem Verwaltungsnetz und bearbeitet abschließend vor Ort die üblichen Dienstleistungen eines Bürgerbüros angefangen von der Auskunft und Beratung über Antragsaufnahmen bis hin zur Bezahlung und zur Aushändigung von Dokumenten. Die Technik befindet sich in einem neu entwickelten Koffer, der neben Laptop, Drucker, Bezahlterminal, Chipkarten-Leser auch Vordrucke, Stempel etc. beherbergt. Temporäre Anlaufpunkte eines mobilen Bürgerbüros können Krankenhäuser sowie Senioreneinrichtungen sein, aber auch Schulen, Kindertagesstätten oder Bibliotheken. Die stationäre Vorhaltung von technischem Gerät entfiel gänzlich, während sich die erforderliche Möblierung auf ein Minimum reduzieren würde.

Sollte sich der Versuch zum „Mobilen Bürgerdienst“ in Berlin und Magdeburg als praktikabel darstellen, revolutioniert diese Idee alle bisherigen Überlegungen bezüglich persönlichem Bürgerservice bzw. persönlicher Bürgernähe etc.. Inwieweit Bürgerbüros in ihrer jetzigen Konzeption dann noch generell zeitgerecht sind, müsste nach Abschluss der Versuche im Einzelfall, auch im Hinblick auf die örtlichen und technischen Gegebenheiten von Eschweiler, intensiv überprüft werden.

Da in der Regel personenbezogene Daten kommuniziert werden, sind besonders hohe Anforderungen an Sicherheit und Datenschutz zu stellen. Während des Versuchs in den v.g. Städten wird daher für die Kommunikation zwischen Endgeräten und Landesnetz ein Virtuelles Privates Netz (VPN) mit starker Verschlüsselung (IPsec) unter Nutzung von Zertifikaten eingesetzt.

Zu den Investitionskosten „Mobile Bürgerdienste/Amtsstube im Koffer“ können nur grobe Schätzkosten genannt werden. Die einmaligen Investitionskosten pro Bürgerberater würden nach heutigen Erkenntnissen ca. 6.300,00 € und die jährlichen Betriebskosten ca. 2.500,00 € betragen. Wie hoch der finanzielle Aufwand für die Erstellung der erforderlichen Netz-Infrastruktur sein wird, kann derzeit zahlenmäßig noch nicht beziffert werden, da die Einrichtung bzw. der zu betreibende Aufwand von den technischen Gegebenheiten der einzelnen Kommune und der beteiligten Datenverarbeitungszentrale abhängig ist. Erster Kontakt hierzu wurde bereits mit der „regio it aachen“ aufgenommen.

d) Zusammenfassende Wertung

Einzellösungen sind vorstellbar, lösen jedoch nicht unerhebliche investive und laufende Kosten aus.

Zum derzeitigen Sachstand kann zunächst darauf verwiesen werden, dass einige Formulare aus dem Bürgerbüro - zum Pass- und Ausweiswesen, zur Ausstellung der Lohnsteuerkarten und zum Fischereiwesen - schon online abgerufen werden können. Eine Intensivierung der Internetnutzung mit weiteren Formularen, aber auch dem interaktiven Rücksenden ausgefüllter Anträge pp. an die Behörde ist keine Zukunftsmusik mehr. Die Entwicklungen zum Online-Banking und zur elektronischen Signatur machen deutlich, in welche Richtung man sich mittelfristig – gerade auch als Stadtverwaltung - orientieren muss. In diesem Zusammenhang ist vielleicht von Interesse, dass die Internetseiten des Bürgerbüros der Stadt Eschweiler in einer unabhängigen Internetbewertung – insgesamt wurden 190 Webseiten getestet - neben Großstädten wie Aachen, Berlin, Köln etc. mit dem Prädikat „vorbildlich“ ausgezeichnet wurden. Eine interne Befragung zur Kundenzufriedenheit im Bürgerbüro der Stadt Eschweiler in 2002 ergab, dass von 2.302 Befragten 99,17 % der Bürgerinnen und Bürger die Erreichbarkeit des Bürgerbüros mit gut bewerteten.

Ein Einzelproblem, das aber wegen der Masse (ca. 7.500 Bearbeitungsfälle jhrl.) kein Randproblem ist, sollte nicht unerwähnt bleiben. Wenn z.B. die außen liegende Nebenstelle oder das mobile Bürgerbüro die fertigen Personalausweise, Reisepässe usw. auszuhändigen hätte, wären sie dort vorzuhalten, und ein Vorsprechen im Rathaus wäre dann vergeblich. Dies kann zu vergeblichen Abholversuchen durch die Betroffenen führen oder zu der Tatsache, dass eben doch nicht alles in den Ortsteilen zu erledigen wäre.

Ein weiteres nicht unerhebliches Problem ist die Fertigung von vorläufigen Reisepässen und Bundespersonalausweisen, die aufgrund der neuen gesetzlichen Vorschriften in Bezug auf Fälschungssicherheit nur noch auf speziellen Druckern gefertigt werden können, die nur in stationären Außenstellen aufgestellt werden könnten, da ein täglicher Transport wegen der Größe der Drucker absolut unpraktisch wäre. Inwieweit dieser spezielle Drucker auch in der fahrbaren Nebenstelle eingesetzt werden kann, müsste im Hinblick auf die technischen Voraussetzungen noch geprüft werden.

In Einzelfällen besteht bereits heute schon die Möglichkeit, über Terminabsprachen außerhalb der normalen Öffnungszeiten oder in besonders begründeten Ausnahmefällen (z. B. bei Vorliegen schwerer Pflegebedürftigkeit ohne Möglichkeit der verwandtschaftlichen oder nachbarschaftlichen Hilfestellung) sogar über Hausbesuche Anliegen durch Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen des Bürgerbüros erledigen zu lassen. Den Belangen eines entsprechend gehandicapten Personenkreises glaubt die Verwaltung, auf diese Art und Weise gerecht werden zu können.

Die Besetzung eines Außenstellenbusses und stationärer Außenstellen würde mindestens einen Mitarbeiter plus Vertretungsregelung binden, ohne dass eine Personalreduzierung in der Rathausdienststelle damit einher ginge. Die „Amtsstube im Koffer“ könnte tiefer greifendere personelle Auswirkungen sowie eventuelle Änderungen der jetzigen Öffnungszeiten des Bürgerbüros nach sich ziehen, wobei Einzelheiten letztlich auch von der Akzeptanz dieses neuen Angebotes abhängig wären.

Insgesamt gesehen schlägt die Verwaltung vor, die Einführung der „Amtsstube im Koffer“ zu prüfen, da dies die einfachste, innovativste und kostengünstigste Alternative sein wird, wenn auch diese Möglichkeit nicht sehr kurzfristig zu realisieren ist.

Anlage

Antrag der Koalitionsfraktionen vom 07.10.2005

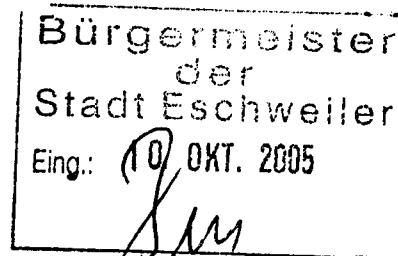
Fraktion Bündnis 90/
Die Grünen
im Rat der Stadt Eschweiler

SPD-Fraktion

im Rat der Stadt Eschweiler

Stadt Eschweiler
Herrn Bürgermeister Bertram
Rathausplatz 1

52249 Eschweiler



Antrag!

07.10.2005
27.09.2005

DIRF/888

Prüfauftrag: Bürgerservice in Stadtteilen

Kopie an 12

Sehr geehrter Herr Bürgermeister,

im Bestreben, das Serviceangebot der Stadtverwaltung für die Eschweiler Bürger weiter zu verbessern, würden wir es begrüßen, wenn die Dienstleistungen des Bürgerbüros im Rathaus fortan auch in den Stadtteilen bereitgestellt werden könnten.

Wir bitten Sie deshalb zu prüfen, welchen personellen, finanziellen und organisatorischen Aufwand es mit sich bringen würde, zunächst in einem der großen Stadtteile (Weisweiler oder Dürwiß) eine Anlaufstelle einzurichten, die zumindest an ein oder zwei Tagen in der Woche nach Möglichkeit den gleichen Service wie das bestehende Bürgerbüro im Rathaus bieten sollte. Als Standort eines solchen Stadtteil-Bürgerbüros ist aus Kostengründen ein städtisches Gebäude ins Auge zu fassen.

Mit freundlichen Grüßen

Pieta

Franz-Dieter Pieta
(Fraktionsvorsitzender Bündnis 90/Die Grünen)

L. A. Gehlen

Leo Gehlen
(SPD-Fraktionsvorsitzender)

FK an:

CDU-Fraktion
UWG-Fraktion
FDP-Fraktion