

BESCHLUSSAUSFERTIGUNG

Gremium:	Verbandsgemeinderat	Datum:	12.12.2017
Behandlung:	Entscheidung	Aktenzeichen:	1/022-01/01 - de
Öffentlichkeitsstatus	öffentlich	Vorlage Nr.	FB1-1760/2017/01-413
Sitzungsdatum:	07.12.2017	Niederschrift:	01/VGR/024

Neugestaltung des Bürgerservices - Vorstellung Projektbericht

Sachverhalt:

Der Ausschuss für Organisation und Finanzen hat die Verwaltung damit beauftragt, durch die Allevo Kommunalberatung GmbH ein Konzept für die Neugestaltung eines Bürgerbüros in der Verbandsgemeinde Obere Kyll in Auftrag zu geben.

In der Zwischenzeit hat die Verwaltung in enger Zusammenarbeit mit der Firma Allevo Kommunalberatung GmbH ein umfangreiches Konzept über eine mögliche Neugestaltung eines Bürgerbüros erarbeitet. Der hierzu ausgearbeitete Projektbericht wurde dem Ausschuss durch die Firma Allevo eingehend vorgestellt.

Neben dem Projektauftrag, dem Projektverlauf und der damit verbundenen Zielsetzung, enthält der Bericht einen Aufgabenkatalog mit den Dienstleistungen, welche zukünftig im neugestalteten Bürgerbüro wahrgenommen werden sollen. Damit zusammenhängende Änderungen der Personalausstattung und von Geschäftsprozessen werden ebenfalls dargestellt. Abschließend enthält der Projektbericht einen Vorschlag zur räumlichen Umsetzung sowie zu optimierten Öffnungszeiten.

Ziel des neuen Bürgerbüros ist es, alle bürgernahen Dienstleistungen konzentriert an einer Stelle anzubieten. Der Bürger soll hierdurch nur noch eine Anlaufstelle innerhalb der Verwaltung haben und somit dort alles erledigen können (von der Anmeldung eines Fahrzeuges bis hin zur Zweitwohnungssteueranmeldung).

Im Hinblick auf eine mögliche Fusion könnten damit dauerhaft sämtliche bürgernahen Dienstleistungen vor Ort angeboten werden.

Beschluss:

Entsprechend der Empfehlung des Ausschusses für Organisation und Finanzen, begrüßt der Verbandsgemeinderat ebenfalls das ausgearbeitete Konzept zur Neugestaltung des Bürgerbüros und beauftragt die Verwaltung, das Konzept umzusetzen.

Das weitere Vorgehen soll in Abstimmung mit den beiden Verbandsgemeinden Hillesheim und Gerolstein erfolgen.

Abstimmungsergebnis: einstimmig beschlossen

Ja: 18 Nein: 0 Enthaltung: 2 Sonderinteresse: 0



Wirtschafts- und
Managementberatung
für Kommunen

Meerbusch (Nordrhein-Westf.)
Obersulm (Baden-Württemb.)
Reichenbach (Sachsen)

Rudolf-Diesel-Straße 2
40670 Meerbusch
Telefon 02159/ 6776-30
Telefax 02159/ 6776-32

kommunalberatung.de

20.11.2017

Verbandsgemeinde Obere Kyll Neugestaltung des Bürgerbüros

Projekt | bericht

Übersicht

1. Projektauftrag und Projektverlauf	4
1.1. Projektauftrag.....	4
1.2. Terminübersicht	4
2. Zielsetzung	5
3. Aufgabenwahrnehmung des Bürgerbüros.....	7
4. Untersuchung ausgewählter Geschäftsprozesse	10
4.1. An- Ummeldung KFZ	11
4.2. Abmeldung KFZ	13
4.3. Eintragung technischer Änderungen im KFZ-Bereich	15
4.4. Ersatzpapiere für KFZ ausstellen	17
4.5. Ein- und Auszahlungen - Ist	19
4.6. Ein- und Auszahlungen - Soll.....	22
5. Personalbedarfsbemessung	25
5.1. Ergebnis der Personalbedarfsbemessung	25
5.2. Anmerkungen zur Personalbedarfsbemessung.....	28
6. Raumkonzept.....	30
7. Öffnungszeiten.....	33
8. Weitere Empfehlungen.....	36



Abkürzungen

ASM	Aufgaben- und Stellenmatrix
FB	Fachbereich
FBL	Fachbereichsleitung
GP	Geschäftsprozess
GPO	Geschäftsprozessoptimierung
MA	Mitarbeiter/-in
SB	Sachbearbeitung
STB	Stellenbemessung
VSt	Vollzeitstellen
WS	Workshop

Hinweis:

Der besseren Lesbarkeit wegen verwenden wir in der Regel nur die männliche Form, die weibliche Form ist immer mit gedacht.

1. Projektauftrag und Projektverlauf

1.1. Projektauftrag

Die Verbandsgemeinde Obere Kyll hat uns beauftragt, ein Konzept zur Einrichtung eines Bürgerbüros zu erstellen.

Vor dem Hintergrund der Fusion der Verbandsgemeinden Obere Kyll, Hillesheim und Gerolstein soll dauerhaft ein optimiertes und breit gefächertes Angebot von Leistungen im Bürgerbüro am Standort Jünkerath gesichert werden.

Weiterhin sollen die Mitarbeiter im Rathaus durch das Bürgerbüro entlastet werden, indem der reguläre Publikumsverkehr weitgehend an dieser Stelle konzentriert und weitere Aufgabe hinzugefügt werden.

Die Ergebnisse der Gefährdungsbeurteilung „psychische Belastungen am Arbeitsplatz“, die von September 2015 bis August 2016 durchgeführt wurde, sollten in die Einrichtung des Bürgerbüros einfließen.

1.2. Terminübersicht

Datum	Inhalt
15.08.17	Projektfeinplanung
30.08.17	1. Arbeitsgruppentermin Workshop mit den Fachbereichsleitungen
31.08.17	Mitarbeiter-Workshops Fachbereich 1 Fachbereich 3 Fachbereich 4 Fachbereich 2
11.09.17	2. Arbeitsgruppentermin
09.10.17	3. Arbeitsgruppentermin Geschäftsprozessoptimierungs-Workshop
17.10.17	Abstimmung Stellenbemessung
10.11.17	Abstimmung Projektbericht
30.11. und 07.12.17	Präsentation der Ergebnisse

2. Zielsetzung

Mit der Einrichtung eines Bürgerbüros in der Verbandsgemeinde Obere Kyll sollen möglichst viele Dienstleistungen an einer zentralen Stelle gebündelt werden. Hierdurch lässt sich in großen Teilen eine Dienstleistung „aus einer Hand“ erreichen, so dass zukünftig die Wege kürzer und unklare Zuständigkeiten vermieden werden können.

Weiterhin besteht vor dem Hintergrund der geplanten Fusion der Verbandsgemeinde Obere Kyll mit den Verbandsgemeinden Hillesheim und Gerolstein die Chance, wichtige Dienstleistungen der täglichen Daseinsvorsorge auch dauerhaft am bisherigen Standort in Jünkerath zu sichern. Denn wesentliche Prozesse werden durch die Einrichtung eines Bürgerbüros bereits dermaßen gestaltet, dass eine ortgebundene Verknüpfung der Aufgaben nicht mehr erforderlich ist.

Im Zuge der weiteren Digitalisierung der Arbeitsvorgänge spielen räumliche Distanzen zwischen dem zukünftigen Verwaltungshauptsitz in Gerolstein und einem möglichen Bürgerbüro in Jünkerath eine immer geringere Rolle.

Hierdurch eröffnet sich für die Bürgerinnen und Bürger, aber auch für die Verwaltung der Verbandsgemeinde die Chance, Dienstleistungen vor Ort aufrechtzuerhalten, die andernfalls nur noch am Hauptstandort vorgehalten würden.

Zudem hat sich bundesweit ohnehin das Konzept des Bürgerbüros weitgehend durchgesetzt. Umfragen und Untersuchungen haben gezeigt, dass die Akzeptanz des Konzeptes in der Bevölkerung sehr hoch ist und die Zufriedenheit mit der Verwaltung insgesamt steigt, wenn ein Bürgerbüro eingerichtet wurde.

Einen weiteren Aspekt in diesem Zusammenhang stellt die Größe der Organisationseinheit dar. Die personelle Ausstattung ist aufgrund der Bevölkerungsgröße entsprechend geringer als in anderen Verbandsgemeinden oder Städten. Aus diesem Grund existieren viele Mischarbeitsplätze und Aufgabengebiete, die nur von einem Mitarbeiter wahrgenommen werden. Hier bietet die Bündelung von Aufgaben die Möglichkeit eine größere Verwaltungseinheit zu schaffen, die nicht nur eine umfangreichere Dienstleistung erbringen kann, sondern auch durch eine größere personelle Ausstattung urlaubs- oder krankheitsbedingte Ausfälle besser kompensieren kann.

Alle Mitarbeiter, die in einem Bürgerbüro eingesetzt werden, sollten in die Lage versetzt werden, möglichst alle anfallenden Tätigkeiten zu bearbeiten. Hierdurch lässt sich eine deutlich höhere Flexibilität erreichen, die sich bspw. bei starkem Publikumsverkehr positiv auf mögliche Wartezeiten auswirkt.

Zusätzlich wirkt ein Bürgerbüro entlastend auf die gesamte Verwaltung, da eine Stelle geschaffen wird, die Wegweiser für alle Anliegen der Bürger wird und Publikumsströme in die Verwaltung lenken kann.

Die Reduzierung der Öffnungszeiten und Entlastung der Mitarbeiter der Verbandsgemeindeverwaltung sind das Ergebnis einer Gefährdungsbeurteilung „psychische Belastungen am Arbeitsplatz“, die von September 2015 bis August 2016 durchgeführt wurde. Zur Ermittlung möglicher Gefährdungen, mussten alle Fachbereichsleitungen eine Checkliste ausfüllen und jeder Mitarbeiter sollte eine Prüfliste mit 19 Einzelfragen ausfüllen. Bei der Abfrage der Mitarbeiter wurde eine Gefährdung angenommen,



wenn in einem Fachbereich der Expositionsgrenzwert, welcher bei 50 % lag, erreicht wurde. Die so ausgemachten Gefährdungen wurden danach im Rahmen von sogenannten Diskussionskreisen im jeweiligen Fachbereich genauer thematisiert und besprochen.

Bei der Frage „Ist ein kontinuierliches Arbeiten ohne häufige Störungen möglich?“, wurde der Grenzwert in drei von vier Fachbereichen zum Teil deutlich überschritten. In den Diskussionskreisen sind als Gründe dafür auch immer wieder die großzügigen Öffnungszeiten genannt worden.

3. Aufgabenwahrnehmung des Bürgerbüros

Zunächst wurden die Aufgabenbereiche der Verbandsgemeindeverwaltung systematisch untersucht und ausgearbeitet, welche Aufgaben sinnvollerweise zukünftig durch das Bürgerbüro erbracht werden sollen. In allen Fachbereichen konnten Aufgaben identifiziert werden, die auch in einem Bürgerbüro gebündelt werden können.

Grundsätzlich gibt es Aufgabenbereiche die prädestiniert sind, den „Kern“ eines Bürgerbüros zu bilden. Hierzu zählen bspw. die Aufgaben des Einwohnermeldeamtes und der KFZ-Zulassungsstelle. Diese Bereiche werden häufig durch Bürger frequentiert und erlauben es der neuen Organisationseinheit eine Basisauslastung zu verschaffen. Aus diesem Grund sind die meisten Aufgaben und die größten Stellenanteile, die in das Bürgerbüro überführt werden, derzeit in Fachbereich 3 angesiedelt. Aber auch in den anderen Fachbereichen konnten Aufgaben gefunden werden, die für eine Zusammenführung in einem Bürgerbüro in Frage kommen.

In der folgenden Tabelle sind die Aufgaben anhand der inhaltlichen und organisatorischen Zugehörigkeit aufgeführt. Weiterhin wurde eine Unterscheidung getroffen, in welcher Form eine Abarbeitung des Vorganges erfolgen kann. Es stehen drei Möglichkeiten für eine Bearbeitung zur Verfügung. Zunächst einmal gibt es viele Tätigkeiten, die an einer Infotheke bereits erledigt werden können. Hierdurch entstehen keine oder nur geringe Wartezeiten. Weiterhin kann an dieser Stelle bereits erfragt werden, welche Dienstleistung in Anspruch genommen werden soll. Hierdurch wird gleichzeitig festgestellt, ob der Bürger auch alle notwendigen Unterlagen mitgebracht hat, bevor dieser zu einem Mitarbeiter an einem Platz im eigentlichen Bürgerbüro weitergeleitet wird.

An den Tischen werden in der Regel alle Tätigkeiten ausgeführt, die eine längere Bearbeitungsdauer aufweisen und zusätzliche technische Hilfsmittel erfordern. Diese zweite Form der Bearbeitung wird erfahrungsgemäß die meisten Aufgabenbereiche abdecken.

Eine dritte Form der Bearbeitung im Bürgerbüro ist das sogenannte Backoffice. Es sollte hierfür die Möglichkeit geschaffen werden, sich mit einem Bürger für Gespräche, die aus datenschutzrechtlichen oder persönlichen Gründen nicht in einem Großraumbüro geführt werden können, zu führen. Zudem können die Mitarbeiter des Bürgerbüros sich für Arbeiten, die eine erhöhte Konzentration erfordern, zurückziehen.

Insgesamt konnten 57 verschiedene Aufgaben identifiziert werden, die zukünftig in das Bürgerbüro der Verbandsgemeinde Obere Kyll überführt werden können.

Nr.	Aufgabe	Zuordnung		
	Fachbereich 1	Front-office	Infotheke	Back-office
1	Mitteilungsblatt (Verkauf von Anzeigen)	x		
2	Schulbuchausleihe – Rückgabe	x		x
3	Ausgabe der Briefwahlunterlagen und Entgegennahme der Wahlbriefe	x		x
4	An- und Abmeldung Hund	x		
5	Vergnügungssteuer (Abgabe der Einspielergebnisse)		x	
6	Zweitwohnungssteuer (Ausgabe des Vordruckes)	x		
7	Führung Barkasse/ Scheckverkehr (Annahme und Auszahlung von Geld)	x		
8	Annahme von Einzugsermächtigungen		x	
9	Gästebeitragserklärung (Annahme und Weiterleitung)		x	

Nr.	Aufgabe	Zuordnung		
	Fachbereich 2	Front-office	Infotheke	Back-office
10	Meldung von Schäden (Straßenbeleuchtung, Straßen, Wege, Plätze, Bäume, Kinderspielplätze usw.)		x	
11	Informationsmaterial (Baubroschüre, Grundstücke usw.)		x	
12	Terminvergabe für die Energieberatung		x	

Nr.	Aufgabe	Zuordnung		
	Fachbereich 3	Front-office	Infotheke	Back-office
Meldeangelegenheiten				
13	allgemeine Meldeangelegenheiten (Pflege Melderegister usw.)			x
14	Personalausweise	x	x	
15	Reisepässe	x	x	
16	Ausstellung Kinderausweis, vorläufiger BPA, vorläufiger Reisepass	x		
17	An-, Ab-, Ummeldung	x	x	
18	Bearbeitung Rückmeldungen			x
19	Bearbeitung Meldeauskünfte			x
20	Fischereischeine	x		x
21	Einbürgerungen und weitere Eintragung ins Melderegister			x
22	Ausstellung von Bescheinigungen (Lebens-, Aufenthalts-, Haushalts-, Meldebescheinigungen)	x		
23	Anträge Führungszeugnisse und Abrechnung mit dem Land	x		x
24	Beglaubigungen	x		
25	Fundsachen		x	x
26	Statistiken			x
gewerberechtliche Angelegenheiten				
27	Aufgaben nach dem GastG: Gestattungen	x		x
KFZ-Zulassungsstelle				
28	Entgegennahme, Prüfung und Weiterleitung von Führerscheinanträgen	x		x
29	Ausgabe der Führerscheine		x	
30	Neuanmeldungen	x		x
31	Abmeldungen, Stilllegungen	x		x



Nr.	Aufgabe	Zuordnung		
		Front-office	Infotheke	Back-office
	Fachbereich 3			
32	Zuteilung Kurz Kennzeichen	x		x
33	Änderungen Fahrzeugpapiere	x		x
34	Ausstellung von Ersatzdokumenten	x		x
35	Sonstige Kfz.-Fallbearbeitungen	x		x
	ordnungsbehördliche Aufgaben			
36	Abfallanzeigen (Wilde Müllkippen – Annahme und Weiterleitung)		x	
37	Sammlungen	x		x
38	Verbrennungsanzeigen	x		
	Soziales			
39	Annahme und Weiterleitung Anträge für den Kreis (Wohngeld, USG, Blindengeld, Krankenhilfe, Haushalts-hilfe)	x	x	x
40	GEZ (inkl. Befreiung) – Annahme und Weiterleitung an GEZ	x		x
41	Anträge Telefon Sozialtarif - Annahme und Weiterleitung	x		x
42	Behindertenangelegenheiten (inkl. Parkausweise)	x		x
	Service			
43	Verkauf der Ortschroniken		x	
44	Ausgabe von Info-Material (Broschüren, Stadtpläne, Radwanderkarten usw.)		x	
45	Lohnsteuerjahresausgleich (Auslage von Anträgen)		x	
46	Herausgabe fertiger Unterlagen/ Briefe		x	
47	Ausgabe und Abrechnung Wertstoffsäcke		x	x
48	Telefonzentrale		x	
49	Postein- und -ausgang		x	
50	Druck- und Vervielfältigung		x	
51	Fotokopien		x	
52	Auskünfte aller Art und Terminvergaben		x	
53	Öffentliche Auslegung (Bebauungspläne, Wählerverzeichnis, Satzungen usw.)		x	
54	Weiterleitung der Duldungen und Aufenthaltsgestattungen von Asylbewerbern an die Ausländerbehörde, inkl. Aushändigung		x	
55	Annahme und Weiterleitung für alle eingehenden Unterlagen		x	

Nr.	Aufgabe	Zuordnung		
		Front-office	Infotheke	Back-office
	Fachbereich 4			
56	Zählerstand Wasserverbrauch aufnehmen		x	
57	Vergabe von Terminen für den Wechsel der Wasserzähler		x	

4. Untersuchung ausgewählter Geschäftsprozesse

Im Rahmen der Konzeption des Bürgerbüros wurden in einem Geschäftsprozess-Workshop die folgenden Prozesse bzw. Aufgaben bearbeitet:

- An- Ummeldung KFZ
- Abmeldung KFZ
- Eintragung technischer Änderungen im KFZ-Bereich
- Ersatzpapiere für KFZ ausstellen
- Ein- und Auszahlungen

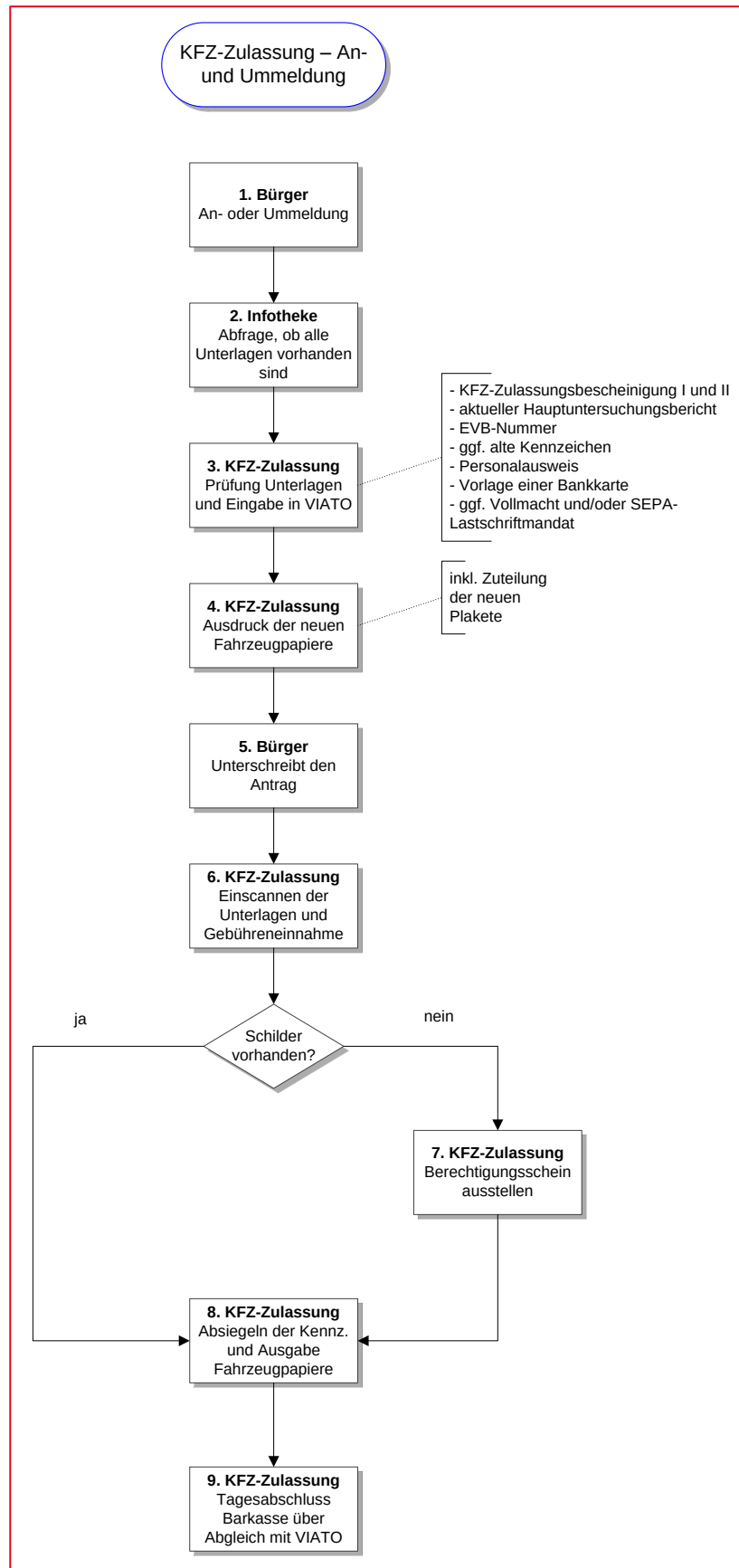
Die Prozesse wurden zusammen mit den jeweils daran beteiligten Mitarbeitern und Führungskräften erfasst.

Die Bearbeitung der Geschäftsprozesse diente zum einen dazu, die Abläufe zu eruieren. Zum anderen war es wichtig, durch die Geschäftsprozessanalyse die Grundlagen für die Beantwortung wesentlicher Fragestellungen des Projektes zu schaffen.

Die Prozesse werden dort jeweils grafisch als Flussdiagramm sowie in einer tabellari-schen Ablaufbeschreibung dargestellt.



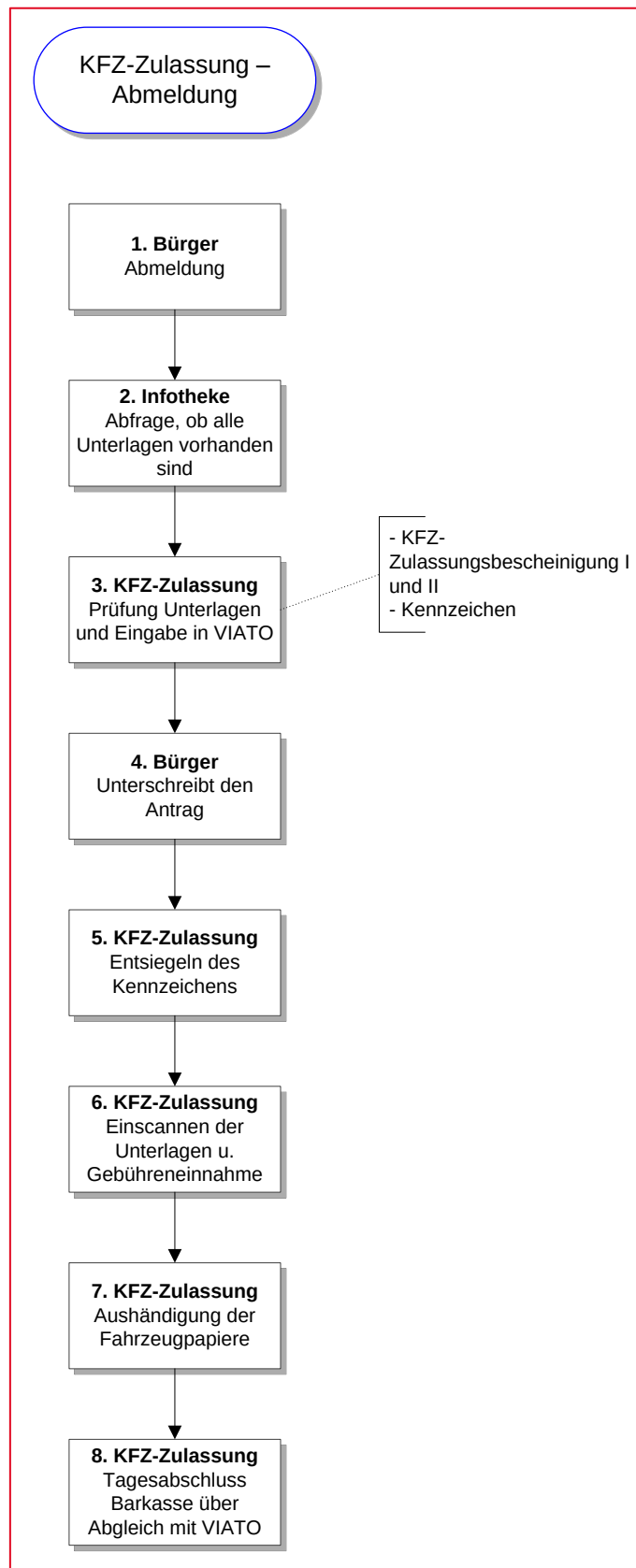
4.1. An- Ummeldung KFZ



Prozess: An- Ummeldung KFZ		
Bearbeiter/ Schnittstelle:		
A: Bürger	D:	G:
B: Infotheke	E:	H:
C: KFZ-Zulassung	F:	I:

		Bearbeiter/ Schnittstelle								
Nr.	Beschreibung	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Bürger: An- oder Ummeldung eines KFZ	x								
2	Infotheke: Abfrage, ob alle Unterlagen vorhanden sind		x							
3	KFZ-Zulassung: Prüfung der Unterlagen und Eingabe in VIATO - KFZ-Zulassungsbescheinigung I und II - aktueller Hauptuntersuchungsbericht - EVB-Nummer - ggf. alte Kennzeichen - Personalausweis - Vorlage einer Bankkarte - ggf. Vollmacht und/oder SEPA-Lastschriftmandat			x						
4	KFZ-Zulassung: Ausdruck der neuen Fahrzeugpapiere			x						
5	Bürger: Unterschreibt den Antrag	x								
6	KFZ-Zulassung: Einscannen der Unterlagen u. Gebühreneinnahme			x						
7	Schilder vorhanden?									
	wenn nein: KFZ-Zulassung: Berechtigungsschein ausstellen			x						
8	wenn ja: KFZ-Zulassung Absiegeln der Kennzeichen und Ausgabe Fahrzeugpapiere			x						
9	KFZ-Zulassung: Tagesabschluss Barkasse über Abgleich mit VIATO			x						

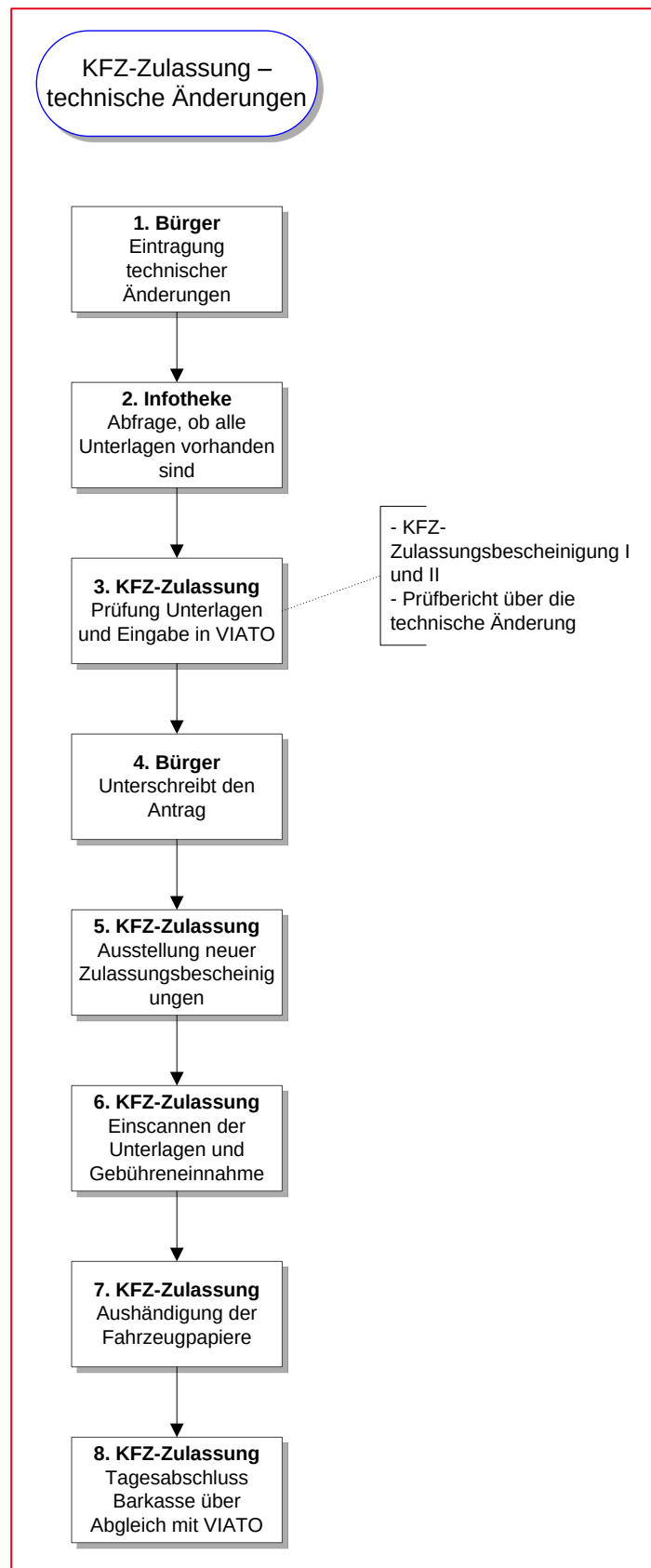
4.2. Abmeldung KFZ



Prozess: KFZ-Zulassung – Abmeldung		
Bearbeiter/ Schnittstelle:		
A: Bürger	D:	G:
B: Infotheke	E:	H:
C: KFZ-Zulassung	F:	I:

		Bearbeiter/ Schnittstelle								
Nr.	Beschreibung	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Bürger: Abmeldung eines KFZ	x								
2	Infotheke: Abfrage, ob alle Unterlagen vorhanden sind		x							
3	KFZ-Zulassung: Prüfung der Unterlagen und Eingabe in VIATO - KFZ-Zulassungsbescheinigung I und II - Kennzeichen			x						
4	Bürger: Unterschreibt den Antrag	x								
5	KFZ-Zulassung: Entsiegeln des Kennzeichens			x						
6	KFZ-Zulassung: Einscannen der Unterlagen und Gebühreneinnahme			x						
7	KFZ-Zulassung: Aushändigung der Fahrzeugpapiere			x						
8	KFZ-Zulassung: Tagesabschluss Barkasse über Abgleich mit VIATO			x						

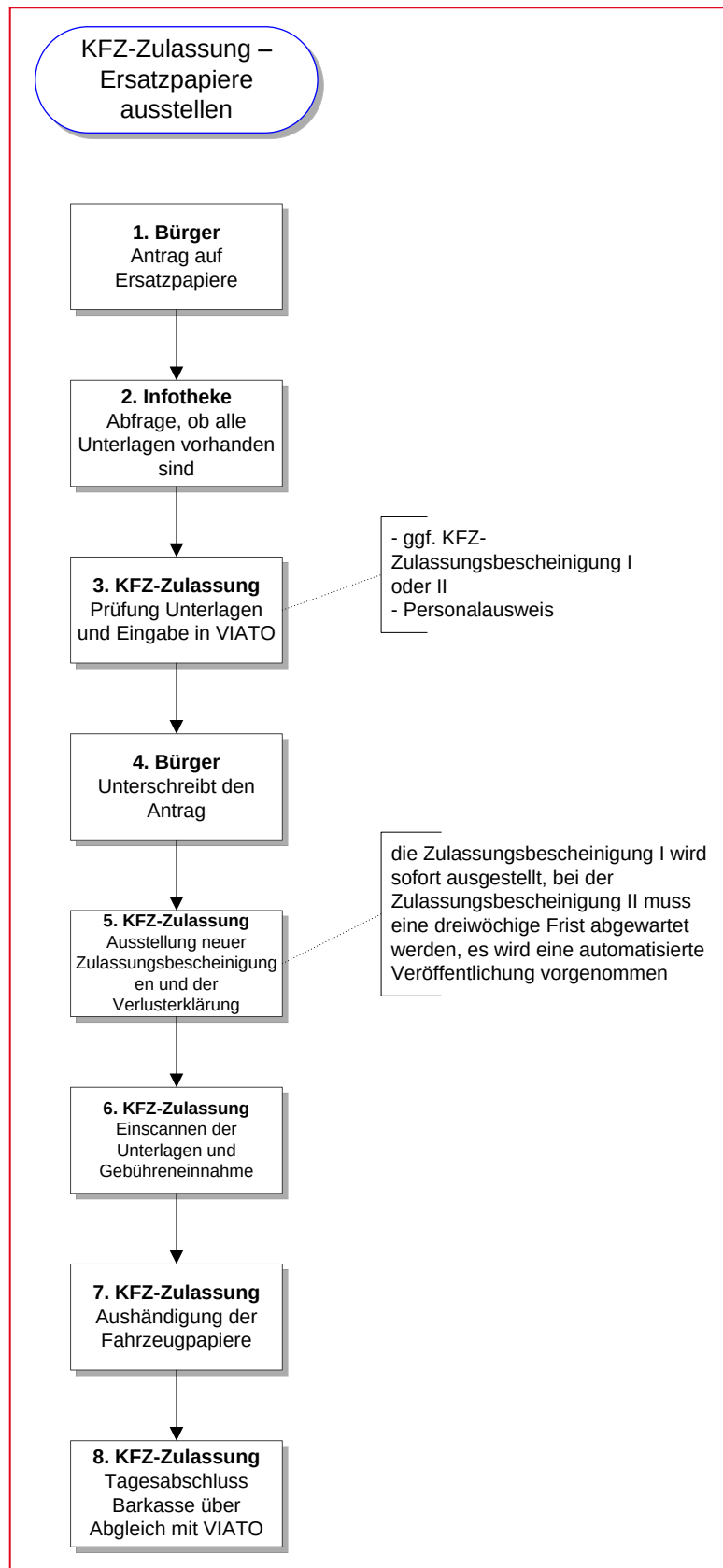
4.3. Eintragung technischer Änderungen im KFZ-Bereich



Prozess: KFZ-Zulassung – technische Änderungen		
Bearbeiter/ Schnittstelle:		
A: Bürger	D:	G:
B: Infotheke	E:	H:
C: KFZ-Zulassung	F:	I:

		Bearbeiter/ Schnittstelle								
Nr.	Beschreibung	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Bürger: Eintragung technischer Änderungen	x								
2	Infotheke: Abfrage, ob alle Unterlagen vorhanden sind		x							
3	KFZ-Zulassung: Prüfung der Unterlagen und Eingabe in VIATO - KFZ-Zulassungsbescheinigung I und II - Kennzeichen			x						
4	Bürger: Unterschreibt den Antrag	x								
5	KFZ-Zulassung: Ausstellung neuer Zulassungsbescheinigungen			x						
6	KFZ-Zulassung: Einscannen der Unterlagen und Gebühreneinnahme			x						
7	KFZ-Zulassung: Aushändigung der Fahrzeugpapiere			x						
8	KFZ-Zulassung: Tagesabschluss Barkasse über Abgleich mit VIATO			x						

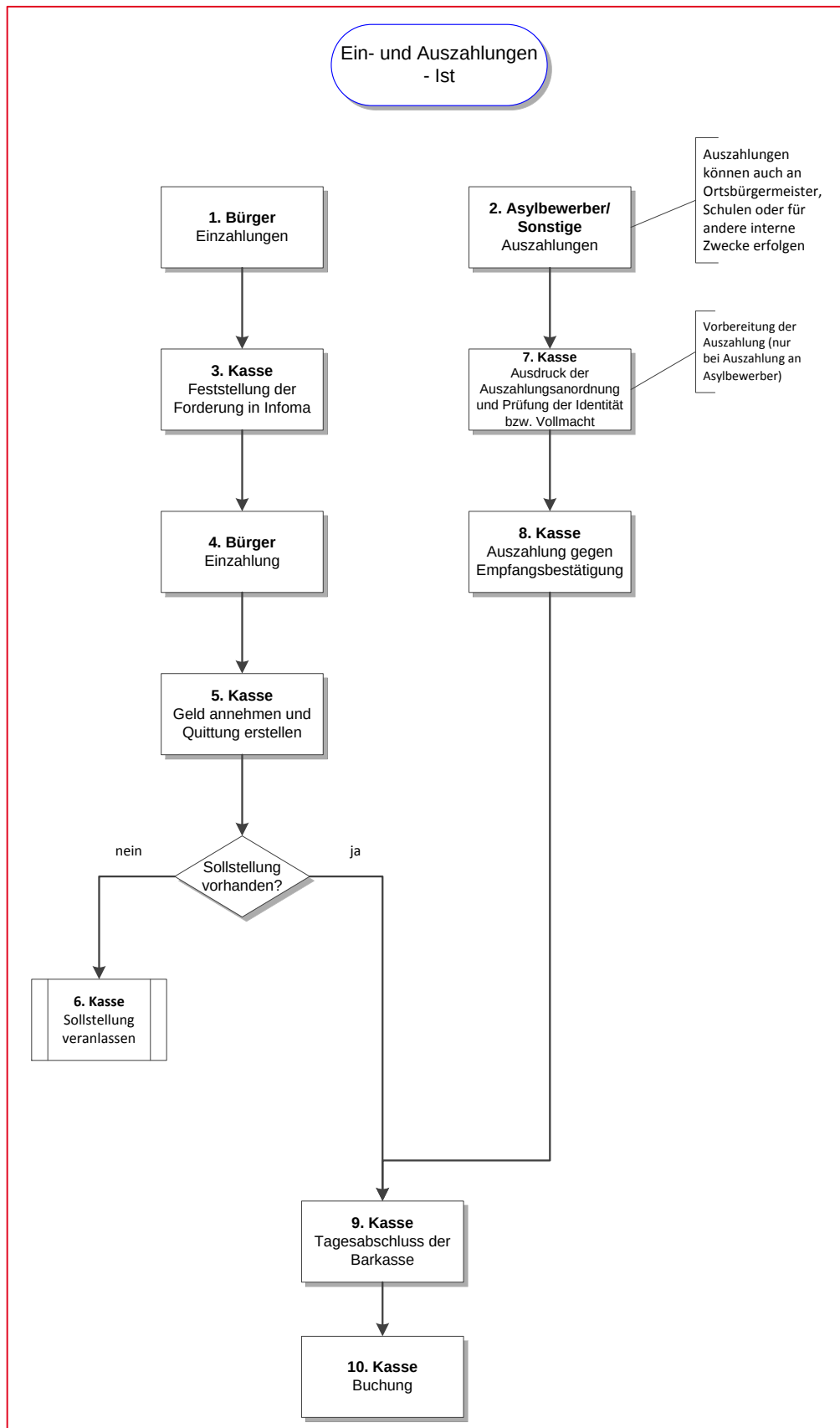
4.4. Ersatzpapiere für KFZ ausstellen



Prozess: KFZ-Zulassung – Ersatzpapiere ausstellen		
Bearbeiter/ Schnittstelle:		
A: Bürger	D:	G:
B: Infotheke	E:	H:
C: KFZ-Zulassung	F:	I:

		Bearbeiter/ Schnittstelle								
Nr.	Beschreibung	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Bürger Antrag auf Ersatzpapiere	x								
2	Infotheke: Abfrage, ob alle Unterlagen vorhanden sind		x							
3	KFZ-Zulassung: Prüfung der Unterlagen - KFZ-Zulassungsbescheinigung I und II - Kennzeichen			x						
4	Bürger: Unterschreibt den Antrag	x								
5	KFZ-Zulassung Ausstellung neuer Zulassungsbescheinigungen und der Verlusterklärung die Zulassungsbescheinigung I wird sofort ausgestellt, bei der Zulassungsbescheinigung II muss eine dreiwö- chige Frist abgewartet werden, es wird automatisiert eine Veröffentlichung vorgenommen			x						
6	KFZ-Zulassung: Einscannen der Unterlagen und Gebühreneinnahme			x						
7	KFZ-Zulassung: Aushändigung der Fahrzeugpapiere			x						
8	KFZ-Zulassung: Tagesabschluss Barkasse über Abgleich mit VIATO			x						

4.5. Ein- und Auszahlungen - Ist



Prozess: Ein- und Auszahlungen - Ist		
Bearbeiter/ Schnittstelle:		
A: Bürger	D:	G:
B: Asylbewerber/ Sonstige	E:	H:
C: Kasse	F:	I:

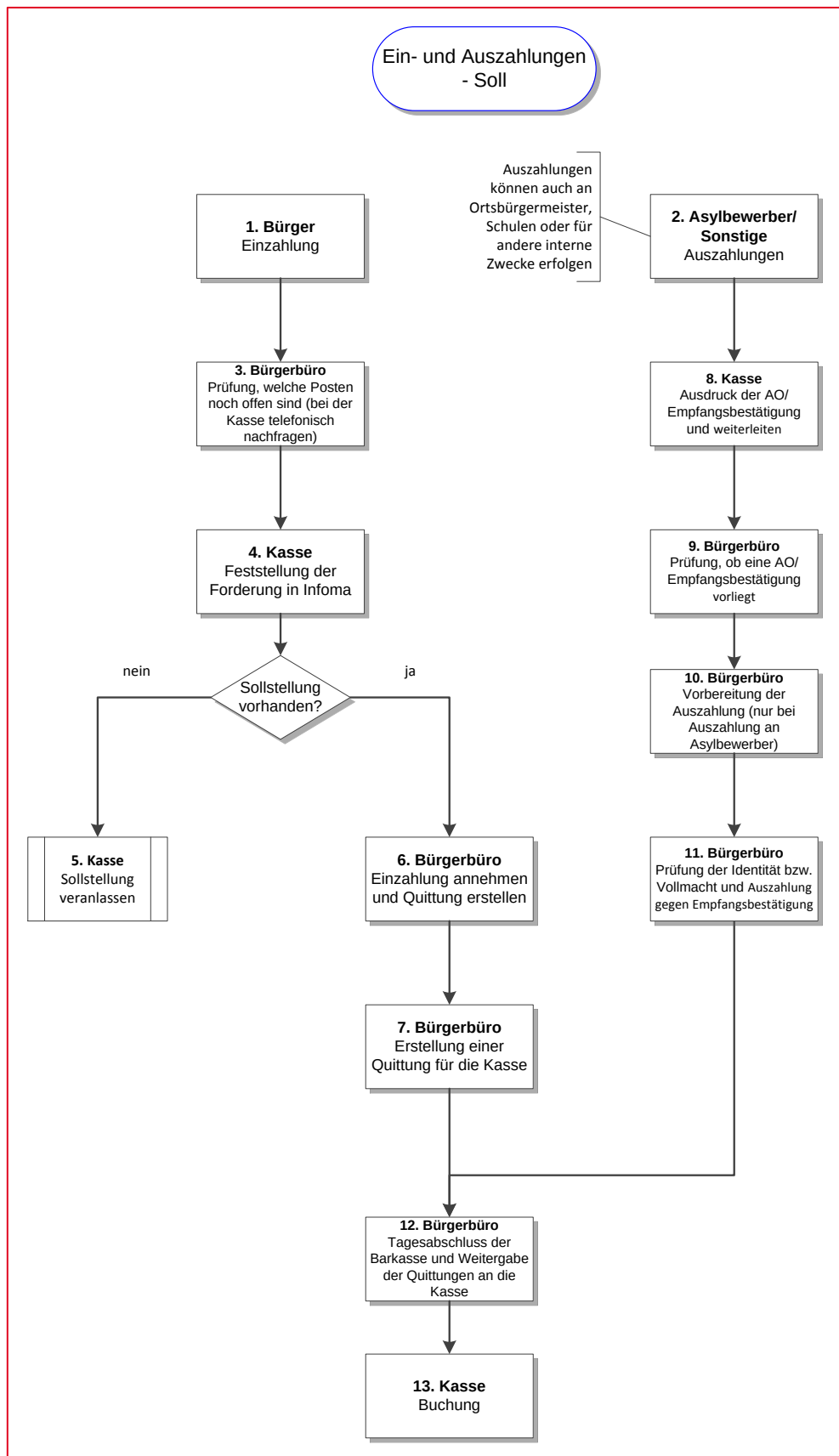
		Bearbeiter/ Schnittstelle								
Nr.	Beschreibung	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Bürger: Einzahlungen	x								
2	Asylbewerber und Sonstige: Auszahlungen Auszahlungen können auch an Ortsbürgermeister, Schulen oder für andere interne Zwecke erfolgen		x							
3	Kasse: Feststellung der Forderung in Infoma Hinweis: Täglich wird Geld zur Sparkasse gebracht und Wechselgeld mitgenommen. Für die Auszahlungen an Asylbewerber werden die jeweiligen Beträge bereits im Vorfeld bereitgestellt.				x					
4	Bürger: Einzahlung	x								
5	Kasse: Geld annehmen und Quittung erstellen				x					
	Sollstellung vorhanden?									
6	wenn nein: Kasse: Sollstellung veranlassen beim jeweiligen Bereich nachfragen oder Kopie der Quittung zur Geschäftsbuchhaltung geben				x					
7	Kasse: Ausdruck der Auszahlungsanordnung und Prüfung der Identität bzw. Vollmacht Vorbereitung der Auszahlung (nur bei Auszahlung an Asylbewerber)				x					
8	Kasse: Auszahlung gegen Empfangsbestätigung				x					
9	Kasse: Tagesabschluss der Barkasse				x					



		Bearbeiter/ Schnittstelle								
Nr.	Beschreibung	A	B	C	D	E	F	G	H	I
10	Kasse: Buchung				x					



4.6. Ein- und Auszahlungen - Soll



Prozess: Ein- und Auszahlungen - Soll		Stand: 09.10.17
Bearbeiter/ Schnittstelle:		
A: Bürger	D: Kasse	G:
B: Asylbewerber/ Sonstige	E:	H:
C: Bürgerbüro	F:	I:

		Bearbeiter/ Schnittstelle								
Nr.	Beschreibung	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Bürger: Einzahlungen	x								
2	Asylbewerber und Sonstige: Auszahlungen können auch an Ortsbürgermeister, Schulen oder für andere interne Zwecke erfolgen		x							
3	Bürgerbüro: Prüfung, welche Posten noch offen sind (bei der Kasse telefonisch nachfragen) Hinweis: Täglich wird Geld zur Sparkasse gebracht und Wechselgeld mitgenommen. Für die Auszahlungen an Asylbewerber werden die jeweiligen Beträge bereits im Vorfeld bereitgestellt.			x						
4	Kasse: Feststellung der Forderung in Infoma				x					
Sollstellung vorhanden?										
5	wenn nein: Kasse: Sollstellung veranlassen beim jeweiligen Bereich nachfragen oder Kopie der Quittung zur Geschäftsbuchhaltung geben				x					
6	wenn ja: Bürgerbüro: Einzahlung annehmen und Quittung erstellen es sollte auf der Quittung auch die FAD (Finanzadres- se) und der Grund (bspw. Grundsteuer) ausgewiesen werden			x						
7	Bürgerbüro: Erstellung einer Quittung für die Kasse			x						
8	Kasse: Ausdruck der Auszahlungsanordnung und der Emp- fangsbestätigung sowie Weiterleitung an das Bürgerbü- ro				x					



Nr.	Beschreibung	Bearbeiter/ Schnittstelle								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I
9	Bürgerbüro: Prüfung, ob Auszahlungsanordnung und Empfangsbestätigung vorliegen			x						
10	Bürgerbüro: Vorbereitung der Auszahlung (nur bei Auszahlung an Asylbewerber)			x						
11	Bürgerbüro: Prüfung der Identität bzw. Vollmacht und Auszahlung gegen Empfangsbestätigung			x						
12	Bürgerbüro: Tagesabschluss der Barkasse und Weitergabe der Quittungen an die Kasse			x						
13	Kasse: Buchung				x					

5. Personalbedarfsbemessung

5.1. Ergebnis der Personalbedarfsbemessung

Für die Einrichtung eines Bürgerbüros mit den aufgeführten Aufgaben entsteht ein Personalbedarf von 3,66 VSt. Allerdings ist dies kein zusätzlicher Personalbedarf, da sämtliche Aufgaben auch bisher schon wahrgenommen worden sind. Grundsätzlich sollte bei jeder organisatorischen Veränderung das Personal der Aufgabe folgen.

Jedoch kann aufgrund der teilweise geringen Stellenanteile aus verschiedenen Bereichen keine physische Person in das Bürgerbüro versetzt werden. In diesen Fällen kann es passieren, dass Stellenanteile zusätzlich besetzt werden müssen.

Insgesamt entfallen 0,29 VSt an Fachaufgaben in den Fachbereichen, die zukünftig im Bürgerbüro wahrgenommen werden.

Durch den Abgleich der vorhandenen Stellenanteile in den Bereichen Meldewesen, KFZ-Zulassungsstelle und Infotheke kann festgehalten werden, dass kein zusätzliches Personal eingestellt werden muss, da im Ist 3,70 VSt vorhanden sind und damit auch alle zusätzlichen Aufgaben bearbeitet werden können.

Allerdings ist hiermit noch nicht gesichert, dass das vorhandene Personal auch die Voraussetzungen besitzt die Aufgabengebiete auch inhaltlich zu bearbeiten. Hierfür sind einerseits zusätzliche Fortbildungen notwendig, andererseits muss ebenso überlegt werden, ob möglicherweise Stelleninhaber ihre Position wechseln müssen, um die Aufgaben adäquat ausfüllen zu können.

Im Einzelnen stellen sich die Ergebnisse wie folgt dar:

Lfd. Nr.	Aufgaben	SOLL Fallzahl	SOLL mBz	SOLL JMB	SOLL VSt	Diff. SOLL - IST
	Summe				3,66	3,66
01-00-00	Leistungs- und Verwaltungstätigkeiten					
01-00-01	allgemeine Verwaltungstätigkeiten			10.548	0,12	0,12
01-00-02	Sekretariats- und Assistenzstätigkeiten			6.153	0,07	0,07
01-01-00	Meldeangelegenheiten					
01-01-01	allgemeine Meldeangelegenheiten (Pflege Melderegister usw.)			8.790	0,10	0,10
01-01-02	Anträge BPA	654	20	13.080	0,15	0,15
01-01-03	Anträge Reisepass	202	16	3.232	0,04	0,04
01-01-04	Ausstellung Kinderausweis, vorläufiger BPA, vorläufiger Reisepass	154	15	2.310	0,03	0,03
01-01-05	An-, Ab-, Ummeldung	1.676	12	20.112	0,23	0,23
01-01-06	Bearbeitung Rückmeldungen	1.577	5	7.885	0,09	0,09
01-01-07	Bearbeitung Meldeauskünfte	1.875	5	9.375	0,11	0,11
01-01-08	Fischereischeine	50	15	750	0,01	0,01

01-01-09	weitere Eintragung ins Melderegister z. B. Einbürgerungen	12	60	720	0,01	0,01
01-01-10	Ausstellung von Bescheinigungen (Lebens-, Aufenthalts-, Haushalts-, Meldebescheinigungen)	500	5	2.500	0,03	0,03
01-01-11	Anträge Führungszeugnisse und Abrechnung mit dem Land	329	5	1.645	0,02	0,02
01-01-12	Beglaubigungen	400	5	2.000	0,02	0,02
01-01-13	Fundsachen	45	30	1.350	0,02	0,02
01-01-14	Statistiken			2.637	0,03	0,03
01-01-15	Mitwirkung bei Wahlen			879	0,01	0,01
01-02-00	ordnungsbehördliche Aufgaben					
01-02-01	Abfallanzeigen (Wilde Müllkippen)			0	0,00	0,00
01-02-02	Sammlungen			2.637	0,03	0,03
01-02-03	Verbrennungsanzeigen			0	0,00	0,00
01-03-00	gewerberechtliche Angelegenheiten					
01-03-01	Aufgaben nach dem GastG (Gestattungen)	120	30	3.600	0,04	0,04
01-04-00	KFZ-Zulassungsstelle					
01-04-01	Entgegennahme, Prüfung und Weiterleitung von Führerscheinanträgen, inkl. Ausgabe	250	10	2.500	0,03	0,03
01-04-02	Neuanmeldungen	3.728	18	67.104	0,76	0,76
01-04-03	Abmeldungen, Stilllegungen	2.637	5	13.185	0,15	0,15
01-04-04	Zuteilung Kurzzeichen	295	10	2.950	0,03	0,03
01-04-05	Änderungen Fahrzeugpapiere	315	10	3.150	0,04	0,04
01-04-06	Ausstellung von Ersatzdokumenten	167	10	1.670	0,02	0,02
01-04-07	Sonstige Kfz.-Fallbearbeitungen			1.758	0,02	0,02
01-04-08	Führung der Barkasse (Gebühren) u. Abrechnung	250	10	2.500	0,03	0,03
01-04-09	Ausgabe von Plaketten	150	3	450	0,01	0,01
01-05-00	Soziales					
01-05-01	Annahme und Weiterleitung Anträge für den Kreis (Wohngeld, USG, Blindengeld, Krankenhilfe, Haushaltshilfe)			1.758	0,02	0,02
01-05-02	GEZ (inkl. Befreiung) – Annahme und Weiterleitung an GEZ			879	0,01	0,01
01-05-03	Anträge Telefon Sozialtarif - Annahme und Weiterleitung			879	0,01	0,01
01-05-04	Behindertenangelegenheiten (inkl. Parkausweise)			879	0,01	0,01
01-06-00	Service					
01-06-01	Kundenkontakte Infotheke	16.000	1	16.000	0,18	0,18
01-06-02	Service an der Infotheke (bspw. Verkauf der Ortschroniken, Ausgabe von Info-Material (Broschüren, Stadtpläne, Radwanderkarten usw.)			20.217	0,23	0,23
01-06-03	Telefonzentrale	250	65	16.250	0,18	0,18
01-06-04	Postein- und -ausgang	250	90	22.500	0,26	0,26

01-06-05	Druck- und Vervielfältigung			13.185	0,15	0,15
01-07-00	zusätzliche Aufgaben aus FB 1					
01-07-01	Mitteilungsblatt (Verkauf von Anzeigen)			879	0,01	0,01
01-07-02	Schulbuchausleihe - Rückgabe	350	5	1.750	0,02	0,02
01-07-03	Ausgabe der Briefwahlunterlagen und Entgegennahme der Wahlbriefe	1.800	5	9.000	0,10	0,10
01-07-04	An- und Abmeldung Hund	40	20	800	0,01	0,01
01-07-05	Vergnügungssteuer (Abgabe der Einspielergebnisse)	8	20	160	0,00	0,00
01-07-06	Zweitwohnungssteuer (Ausgabe des Vordruckes)			879	0,01	0,01
01-07-07	Führung Barkasse/ Scheckverkehr (Annahme und Auszahlung von Geld, inkl. Bankgeschäfte)			10.548	0,12	0,12
01-07-08	Annahme von Einzugsermächtigungen			0	0,00	0,00
01-07-09	Gästebeitragserklärung (Annahme und Weiterleitung)	17	20	340	0,00	0,00
01-08-00	zusätzliche Aufgaben aus FB 4					
01-08-01	Zählerstand Wasserverbrauch aufnehmen/ Vergabe von Terminen für den Wechsel der Wasserzähler	250	5	1.250	0,01	0,01
01-09-00	zusätzliche Aufgaben aus FB 2					
01-09-01	Meldung von Schäden (Straßenbeleuchtung, Straßen, Wege, Plätze, Bäume, Kinderspielplätze usw.); Ausgabe von Informationsmaterial (Baubroschüre, Grundstücke usw.); Terminvergabe für die Energieberatung	250	5	1.250	0,01	0,01
01-99-99	Zuschlag für nicht erfasste Tätigkeiten			6.153	0,07	0,07
					3,40	
					3,47	

5.2. Anmerkungen zur Personalbedarfsbemessung

Bei einer Personalbedarfsbemessung ist es wichtig zu beachten, dass die Stellenbemessung immer aufgabenbezogen und nicht organisationsbezogen vorgenommen wird.

So ist bspw. aus der Stellenbemessung nicht ersichtlich, wie einzelne Aufgabenbestandteile verteilt werden, wo welche Leitungs- und Verwaltungstätigkeiten wahrgenommen werden oder wie der Zuschlag für nicht erfasste Tätigkeiten zu verteilen ist. Diese Stellenanteile sind den einzelnen Aufgabenbereichen jeweils noch hinzuzurechnen, das Gesamtergebnis bleibt dadurch natürlich unverändert.

Außerdem ist wichtig zu beachten, dass eine Stellenbemessung immer zeitpunktbezogen ist und bei einem Aufgabenzuwachs oder einer Aufgabenreduzierung fortgeschrieben werden muss. Veränderungen werden sich durch sich verändernde Fallzahlen, neue oder abgeschlossene Maßnahmen und Projekte usw. ergeben. Wir stellen die Personalbedarfsbemessung deshalb auch als fortschreibungsfähige Excel-Datei zur Verfügung.

Zudem weisen wir darauf hin, dass die Werte in der Stellenbemessung abstrakt zu verstehen sind und in der konkreten Umsetzung daher nicht ausnahmslos auf das vorhandene Personal umzusetzen sind.

Die Referenzwerte für die mittleren Bearbeitungszeiten stammen aus unserem umfangreichen Datenpool. Diesem liegt eine Vielzahl von Erfahrungswerten aus unseren Projekten zugrunde, die aus durchgeführten Organisationsuntersuchungen resultieren. Sie wurden mit Hilfe unterschiedlichster Organisationstechniken/-methoden erhoben (tägliche Arbeitsaufzeichnungen, Laufzettelfahren, qualifiziertes Schätzverfahren usw.).

Darüber hinaus werten wir Organisationsuntersuchungen Dritter aus, die von methodisch-analytischer Methode geprägt sind, z. B.

- KGSt-Kennzahlen aus der Arbeit der KGSt,
- Kennzahlen und Richtwerte der Rechnungshöfe, der Gemeindeprüfungsanstalten und der Prüfungsverbände
- Vergleichszahlen aus Verwaltungen entsprechender Größenordnung.

Die Festlegung des Referenzwertes in Minuten für die mittlere Bearbeitungszeit unterstellt die Umsetzung der von uns vorgeschlagenen wesentlichen Organisationsmaßnahmen. Ebenfalls unterstellen wir einen durchschnittlich qualifizierten, durchschnittlich leistungsfähigen und durchschnittlich motivierten Mitarbeiter.

Der Personalbedarf ergibt sich generell aus der Summe der Aufgaben, den Arbeitsmengen (Anzahl, Fallzahlen) multipliziert mit der mittleren Bearbeitungszeit (mBz) im Verhältnis zur Arbeitszeit einer Normalarbeitskraft (vollzeitbeschäftigt, durchschnittlich leistungsfähig) unter Einbeziehung von Verteilzeiten.

Für das direkte analytische Bemessungsverfahren existiert folgende Grundformel:

$$\mathbf{S_b = ((mBz1 \times Fz1) + (mBzn \times Fzn)) \times Vzusch / NoZ \text{ JAM}}$$

Sb = Stellenbedarf in Vollzeitstellen (VSt)

Fz1...n = Fallzahl für die Aufgaben 1...n

mBz = Mittlere Bearbeitungszeit

Vzusch = Verteilzeitzuschlag¹ (s. unten)

NoZ JAM = Normalarbeitszeit in Jahresarbeitsminuten (JAM) je Stelle

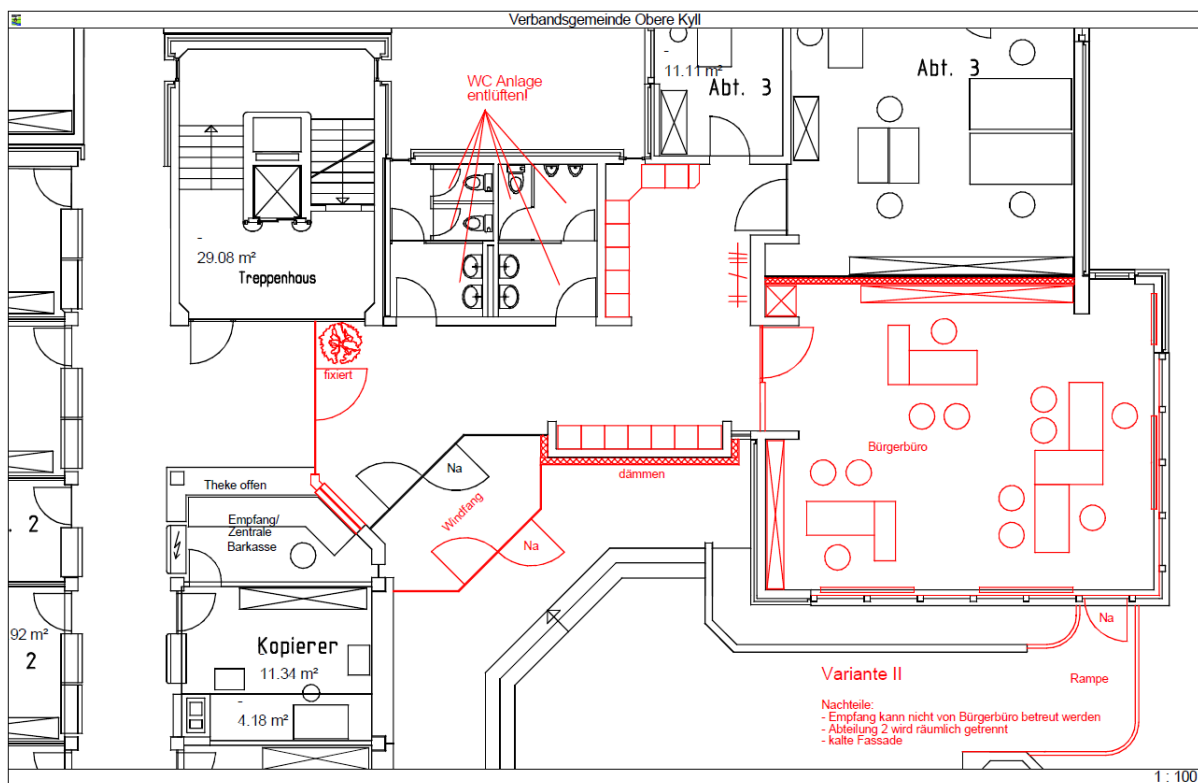
¹ Sofern nicht in Grundzeit enthalten

6. Raumkonzept

Das Bürgerbüro der Verbandsgemeinde Obere Kyll sollte in einem halboffenen Großraumbüro untergebracht werden. Aus datenschutzrechtlichen Gründen sollten die Arbeitsplätze nicht zu nah aneinander stehen und ggf. sollten Schutzwände, bspw. aus Glas, eingezogen werden. Weiterhin werden hierdurch bessere Arbeitsbedingungen für die Mitarbeiter geschaffen. Dies trifft insbesondere auf die entstehende Lautstärke zu.

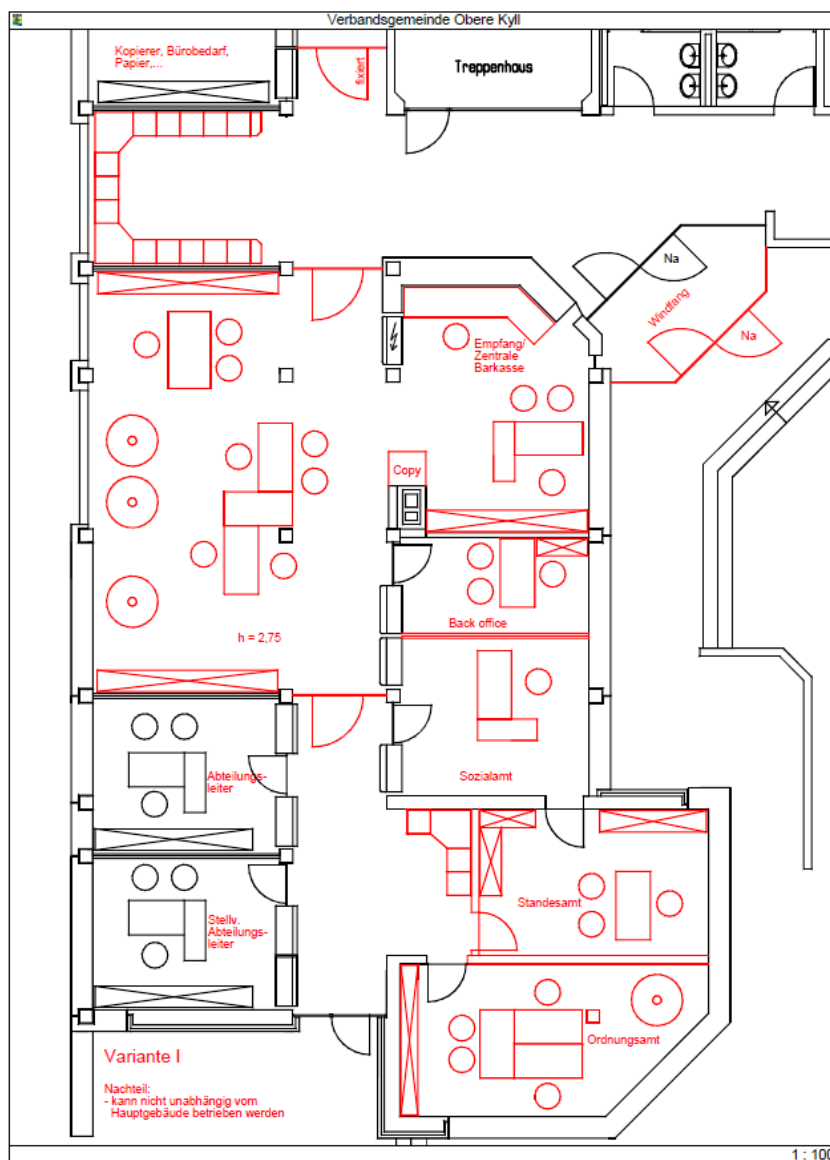
Derzeit stehen zwei verschiedene Varianten zur Diskussion. In der ersten Variante wird der derzeitige kleine Sitzungssaal im Rathaus so umgestaltet, dass vier Tische zur Verfügung stehen. Allerdings ist diese Lösung nicht optimal, da die Empfangssituation im Eingangsbereich eine offene Thekenlösung nur eingeschränkt zulässt und der Wartebereich auch nicht optimal gestaltet werden kann. Weiterhin ist durch die relativ quadratische Grundform des Raumes eine Abtrennung nur unzureichend gewährleistet. Zudem ist durch die sehr großen Fensterflächen eine ökonomische Temperatursteuerung aufwändiger.

Vorteile wären eine zukünftige separate Nutzung ohne das Rathaus und die Nutzung der Toilettenanlage.



In der zweiten Variante werden die bisherigen Räumlichkeiten der KFZ-Zulassungsstelle, des Empfangsbereichs und weitere Büros zusammengeschlossen. Hierdurch entsteht eine sehr geeignete Empfangssituation mit Wartebereich. Außerdem könnten an der Infotheke weitere Arbeiten erledigt werden. Die Tische könnten aufgrund der Grundform weiter auseinandergezogen werden. Zudem stünde mindestens ein geeigneter Raum für ein Backoffice zur Verfügung.

Nachteilig ist, dass ohne eine weitere Nutzung des Rathauses das Bürgerbüro nicht separat betrieben werden kann. Weiterhin müssten die Mitarbeiter aus dem Standesamt durch das Bürgerbüro gehen, um die Toilettenanlage zu erreichen.





Insgesamt ist die zweite Variante eindeutig vorzuziehen und trotz der größeren baulichen Veränderungen als bürger- und mitarbeiterfreundlicher zu bewerten.

7. Öffnungszeiten

Derzeit unterscheiden sich die Öffnungszeiten in den verschiedenen Verwaltungsbereichen der Verbandsgemeinde Obere Kyll. Während die Verwaltung insgesamt 32,5 Stunden geöffnet und außer freitags auch am Nachmittag Sprechzeiten anbietet, besitzt die KFZ-Zulassungsstelle 19,5 Öffnungstunden und nur am Donnerstagsnachmittag Sprechzeiten.

Im Rahmen der Untersuchung sind Auswertungen über die Bearbeitung von Fällen im Meldeamt und der KFZ-Zulassungsstelle vorgenommen worden, um zu ermitteln wann eine hohe Kundenfrequenz besteht und wie die Öffnungszeiten gestaltet werden sollten.

Die Vorgangstatistik im Meldeamt hat gezeigt, dass vor allem am Vormittag Kundenverkehr stattfindet. 70 Prozent der bearbeiteten Vorgänge fanden vormittags statt. Von Montag bis Mittwoch fanden dabei mehr Kundenkontakte statt als am Donnerstag und am Freitag. Allerdings sind die Werte relativ gleichmäßig verteilt. Da am Freitagnachmittag die Verwaltung geschlossen ist, waren auch niedrigere Werte zu erwarten. Der Montag sticht hierbei etwas nach oben heraus und ist der am stärksten frequentierte Tag.

Vorgangstatistik MESO - Einwohnermeldeamt

nach Tagen	2016		01.01. - 25.09.2017	
	Anzahl	in Prozent	Anzahl	in Prozent
Montag	1455	28,64%	784	22,11%
Dienstag	1001	19,70%	714	20,14%
Mittwoch	886	17,44%	779	21,97%
Donnerstag	976	19,21%	653	18,42%
Freitag	762	15,00%	616	17,37%
Samstag	0	0,00%	0	0,00%
Gesamt	5080	100,00%	3546	100,00%

nach Uhrzeit	2016		01.01. - 25.09.2017	
	Anzahl	in Prozent	Anzahl	in Prozent
06:00 Uhr	0	0,00%	2	0,05%
07:00 Uhr	192	3,06%	41	0,95%
08:00 Uhr	851	13,54%	563	12,99%
09:00 Uhr	879	13,99%	733	16,91%
10:00 Uhr	973	15,48%	736	16,98%
11:00 Uhr	1096	17,44%	747	17,23%
12:00 Uhr	513	8,16%	250	5,77%
vormittags		71,67%		70,87%
13:00 Uhr	278	4,42%	174	4,01%
14:00 Uhr	676	10,76%	489	11,28%
15:00 Uhr	606	9,64%	479	11,05%
16:00 Uhr	181	2,88%	114	2,63%
17:00 Uhr	39	0,62%	7	0,16%
nachmittags		28,33%		29,13%
Gesamt	6284	100,00%	4335	100,00%



Die Auswertung der Vorgänge in der KFZ-Zulassungsstelle haben ergeben, dass am Donnerstag deutlich mehr Kundenverkehr stattfindet. Dies lässt sich vor allem durch die Nachmittagsöffnung erklären. Insofern kann der Schluss gezogen werden, dass eine Erweiterung der Öffnungszeiten im Bereich der KFZ-Zulassungsstelle eine sinnvolle und bürgerfreundliche Regelung wäre. Am Dienstag und Mittwoch werden im Durchschnitt weniger Fälle bearbeitet als am Montag und am Freitag.

Vorgangsst Statistik VIATO - Zulassungsstelle

nach Tagen	23.01. - 27.01.2017		27.03. - 31.03.2017		Durchschnitt	
	Anzahl	in Prozent	Anzahl	in Prozent	Anzahl	in Prozent
Montag	24	22,02%	38	21,11%	31	21,45%
Dienstag	11	10,09%	31	17,22%	21	14,53%
Mittwoch	13	11,93%	21	11,67%	17	11,76%
Donnerstag	42	38,53%	54	30,00%	48	33,22%
Freitag	19	17,43%	36	20,00%	27,5	19,03%
Gesamt	109	100,00%	180	100,00%	144,5	100,00%

nach Uhrzeit	23.01. - 27.01.2017		27.03. - 31.03.2017		Durchschnitt	
	Anzahl	in Prozent	Anzahl	in Prozent	Anzahl	in Prozent
08:00 Uhr	31	27,68%	31	16,94%	31	20,46%
09:00 Uhr	25	22,32%	42	22,95%	33,5	22,11%
10:00 Uhr	25	22,32%	51	27,87%	38	25,08%
11:00 Uhr	16	14,29%	33	18,03%	24,5	16,17%
12:00 Uhr	8	7,14%	8	4,37%	8	5,28%
vormittags		93,75%		90,16%		89,11%
13:00 Uhr	2	1,79%	2	1,09%	2	1,32%
14:00 Uhr	5	4,46%	8	4,37%	6,5	4,29%
15:00 Uhr		0,00%	5	2,73%	5	3,30%
16:00 Uhr		0,00%	3	1,64%	3	1,98%
nachmittags		6,25%		9,84%		10,89%
Gesamt	112	100,00%	183	100,00%	151,5	100,00%

Insgesamt zeigt sich, dass durch eine Zusammenlegung der Arbeitsbereiche Meldewesen und KFZ-Zulassungsstelle keine Probleme durch besondere Belastungsspitzen zu erwarten sind. Die höher frequentierten Tage und Uhrzeiten fallen nicht zusammen. Weiterhin wäre gerade für die KFZ-Zulassungsstelle eine Erweiterung der Öffnungszeiten angezeigt und könnte zu einer weiteren Entzerrung der Kundenkontakte führen.

Um den Mitarbeitern Vor- und Nachbereitungen zu ermöglichen, sollten die Öffnungszeiten stundenmäßig zwischen den bisherigen Öffnungszeiten liegen. Die Öffnung an zwei Nachmittagen (Montag und Donnerstag) sollte ausreichen, um Bürgern die Möglichkeit einzuräumen ihre Amtsgeschäfte zu erledigen. Allerdings sollten die Öffnungszeiten am Nachmittag bis 17 Uhr ausgeweitet werden. Hierdurch ergeben sich insgesamt 26 Stunden Öffnungszeiten für das Bürgerbüro. Vormittags würde das Bürgerbüro von 08:00 bis 12:00 Uhr und an den beiden Nachmittagen von 14:00 bis 17:00 Uhr geöffnet sein.

Im interkommunalen Vergleich der Öffnungszeiten von Bürgerbüros kann das Gutachten „Organisation und Personalbedarf der Verbandsgemeindeverwaltungen“ des Landesrechnungshofes Rheinland-Pfalz aus dem Jahr 2016 herangezogen werden. Dort wurden 21 Verbandsgemeinden untersucht, die insbesondere für melderechtliche Aufgaben Bürgerbüros eingerichtet haben. Diese waren zwischen 19 Stunden und 44 Stunden wöchentlich geöffnet.

Dort wurde festgestellt, dass zu großzügige Öffnungszeiten mit Nachteilen verbunden sind:

- Die für eine ordnungsgemäße und reibungsfreie Sachbearbeitung erforderlichen publikumsfreien Zeiten stehen möglicherweise nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung.
- Der Anteil nicht produktiver Arbeitszeiten wird erhöht, sofern länger als erforderlich geöffnet ist.
- Um Besucherzeiten abzudecken, kann insbesondere in kleineren Verwaltungen mehr Personal erforderlich werden. So hatte beispielsweise eine Verwaltung (Größenklasse 1b), deren Bürgerbüro an 42 Stunden wöchentlich geöffnet war, eine im interkommunalen Vergleich deutlich höhere Personalausstattung.
- Es versteht sich von selbst, Sprechzeiten an den Belangen der Bürger auszurichten. Allerdings ist auch sicherzustellen, dass Personal wirtschaftlich eingesetzt wird. Nur wenn die zeitliche Verteilung des Besucheraufkommens bekannt ist, kann zwischen Bürgerorientierung und Verwaltungserfordernissen sinnvoll abgewogen werden.

8. Weitere Empfehlungen

Es sollten Checklisten mit Arbeitshinweisen für folgende Arbeitsvorgänge erarbeitet werden und allen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden:

- Ausgabe BPA, Reisepass usw.
- An-, Ab-, Ummeldung
- An- und Abmeldung Hundesteuer
- Zählerstand Wasserverbrauch aufnehmen
- Vergabe von Terminen für den Wechsel der Wasserzähler
- Fundsachen
- Ausgabe der Führerscheine
- Abfallanzeigen (Wilde Müllkippen – Annahme und Weiterleitung)
- Weiterleitung der Duldungen und Aufenthaltsgestattungen von Asylbewerbern an die Ausländerbehörde, inkl. Aushändigung
- Vollständigkeitskontrolle
- Meldung von Schäden (Straßenbeleuchtung, Straßen, Wege, Plätze, Bäume, Kinderspielplätze usw.)
- Terminvergabe für die Energieberatung, GruSi und Rentenanträge
- KFZ-Zulassung (welche Unterlagen notwendig sind)
- Terminvergabe für die KFZ-Zulassungsstelle (gewerbliche Betriebe)