

02
Frau Oberbürgermeisterin Gramkow o.V.i.A.

Antrag auf Stellenbesetzung/Funktionsbesetzung
hier: Antrag des Amtes 31 vom 10.04.2014 zur Besetzung der Stelle 0302
Funktion: SB Bürgerservice

Der beigefügte o.g. Antrag auf Stellenbesetzung/Funktionsbesetzung wird Ihnen mit der Bitte um Entscheidung übersandt. Durch das Amt für Hauptverwaltung wird wie folgt Stellung genommen:

Die Stelleninhaberin wird mit dem 02.12.2014 in die Freiphase Altersteilzeit eintreten. Die Nachbesetzung der Stelle ist im Soll-Stellenplan vorgesehen.

Es wird um Zustimmung zu der beabsichtigten internen Stellenbesetzung gebeten.



FDL für Hauptverwaltung

Entscheidung der Oberbürgermeisterin

Die Besetzung der Stelle/Funktion wird genehmigt nicht genehmigt.

Schwerin, 28. 4. 14

.....
Angelika Gramkow

Entscheidung des Hauptausschusses

Die Besetzung der Stelle/Funktion wird genehmigt nicht genehmigt.

Schwerin, ____ . ____ . ____

.....
Ausschussvorsitzende

Anlage zum Antrag auf Stellenbesetzung
Begründung des Antrages auf Stellenbesetzung/ Wiederbesetzung
Stelle: 0302 Sachbearbeiter/in BürgerBüro- Team Bürgerservice

Die Stelleninhaberin der Stelle 0302 (Frau: ~~Brigitte Hesse~~) wird am 02.12.2014 die Freizeitphase der Altersteilzeit antreten. Dem Team Bürgerservice sind lt. Stellenplan 10 Sachbearbeiter/innen- und eine aus dem Feuerwehrdienst verlagerte Stelle zugeordnet.

Der Stelleninhaber der Stelle 6414 (ehemals Feuerwehr) nimmt derzeit ausschließlich die Aufgaben der zentralen Telefonvermittlung und den überwiegenden Teil der Fundsachenverwaltung war und wird zum 01.06.2014 in das Amt 20 wechseln, so dass der gesamte Aufgabenteil auf alle übrigen Sachbearbeiter/innen aufgeteilt werden muss. Insgesamt wurde bei der Stellenbedarfsermittlung festgestellt, dass für die Ausrechthaltung des zentralen Telefonservices der LH Schwerin 2 Stellen vorzuhalten sind. Die Besetzung der beiden Arbeitsplätze erfolgt wechselschichtig mit allen im Team Bürgerservice vorhandenen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter. Ein Sachbearbeiter des Teams Bürgerservice nimmt zu den Wahlen Aufgaben der Wahlbehörde war. Somit verbleiben 7 Sachbearbeiter/innen für die Abfertigung im Publikumsverkehr, wobei erfahrungsgemäß von einer durchschnittlichen Anwesenheit von 5 bis 6 SB auszugehen ist.

Vom Team Bürgerservice wird eine Vielzahl von Verwaltungsdienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger angeboten, welche als Dienstleistungskatalog beigefügt sind. Um dieses umfangreiche Angebot aufrecht halten zu können, ist ein entsprechender Personalschlüssel zwingend erforderlich. Aus der Frequentierung der Leistungen ist ersichtlich, dass das Publikumsaufkommen überdurchschnittlich hoch ist. Unbesetzte Stellen oder längere Ausfälle führen unmittelbar zu einer starken Erhöhung der durchschnittlichen Wartezeiten. Mit der eingeführten online- Terminvergabe kann zwar die individuelle Wartezeit reduziert, aber nicht das Publikumsaufkommen gesteuert werden. Für die online- Terminbearbeitung sind zwei Arbeitsplätze konfiguriert, wobei die Steuerung auf alle zur Verfügung stehenden Arbeitsplätze erfolgt. Das erfordert, dass neben 2 Terminvergabe-Arbeitsplätzen ausreichend Arbeitsplätze für die Abarbeitung der Bürger/innen, die ohne Termin eine Leistung begehren, zur Verfügung stehen.

Bürgeraufkommen/ Wartezeiten

Zeitraum	Besucher/innen gesamt	durchschnittliche Wartezeit	maximale Wartezeit
Januar 2014	3.454	6,16 min	37,18 min
Februar 2014	3.107	11,30 min	81,8 min
März 2014	3.173	7,48 min	127,39 min
Bürger/innen ges. I. Quartal	9.734		

Für das I. Quartal 2014 stand an 3 Arbeitstagen (Mittwochs bis Freitags) zusätzlich eine Praktikantin zur Verfügung, die im zentralen Telefonservice eingesetzt wurde. Dadurch stand ein Sachbearbeiter/in zusätzlich für die Abarbeitung im Publikumsverkehr zur Verfügung, was sich selbstredend auf die Wartezeiten auswirkt.

Grundsätzlich sind bei der Anmeldung Mietverträge vorzulegen und zu speichern. Dazu muss der Wohnungsgeber den Umzug voranmelden und der Bürger eine vom BMG bestimmte Meldebestätigung aushändigen, die Bestandteil des Melderegisters wird. Daraus wird deutlich, dass wesentlich mehr Daten bei An- und Ummeldungen zu erfassen sind und auch der Erklärungsaufwand dem Bürger gegenüber deutlich zunehmen wird. Geschätzt wird, dass sich der **Arbeits- und Zeitaufwand hierfür verdoppeln** wird.

Bei den oben genannten Fallzahlen von 4.812 Anmeldungen und 7.684 Ummeldungen, was ca. 25 % des Publikumsaufkommens im Bürgerservice entspricht, ist damit zu rechnen, dass der bestehende Personalschlüssel ggf. 2015 sogar angepasst werden muss. Hier ist auf entsprechende Verwaltungsvorschriften des Bundes und der Länder zu warten.



Ramona Klein