

Auszug aus der nicht genehmigten Niederschrift

	Erstellt am: 14.06.2019	
Gremium:	Sitzungsdatum:	Sitzungsart:
Bezirksvertretung Brackel	13.06.2019	öffentlich

zu TOP 6.1

Neuorganisation der Bürgerdienste

Kenntnisnahme

(Drucksache Nr.: 14292-19)

Die Bezirksvertretung Brackel nimmt den Sachstand des Projektes zur Neuorganisation der Bürgerdienste zur Kenntnis.

Die Bezirksvertretung beschließt nachfolgenden Antrag der SPD-Fraktion mit 11 Ja-Stimmen (Fraktionen SPD, B'90/Die Grünen und Herr Dr. Sickert, Die Linke) gegen 4 Nein-Stimmen (CDU-Fraktion):

„Die Bezirksvertretung Brackel fordert den Rat der Stadt Dortmund auf, unverzüglich dafür zu sorgen, dass die Personalsituation der Bürgerdienste endlich dem Bedarf angepasst wird. Die aktuelle Situation ist unzumutbar und wird seit langem von allen Beteiligten beklagt.

Es kann nicht angehen, dass die Menschen früh morgens weit vor der Öffnungszeit bereits eine Warteschlange rund ums Haus bilden. Als Krönung der Situation müssen dann schon kurz nach der Öffnung viele un verrichteter Dinge wieder nach Hause geschickt werden, weil ihr Anliegen an dem Tag nicht mehr bearbeitet werden kann. Mit der gleichen Perspektive sollen sie am nächsten Tag erneut anstehen?

Das ist nicht länger hinnehmbar und wird sich auch durch die beabsichtigten Änderungen beim Anmeldeverfahren nicht verbessern. Bei dem großen Bedarf hilft nur eine bessere Personalausstattung. Und die muss unverzüglich hergestellt werden.“

Auszug aus der nicht genehmigten Niederschrift

	Erstellt am: 21.06.2019	
Gremium:	Sitzungsdatum:	Sitzungsart:
Bezirksvertretung Huckarde	19.06.2019	öffentlich

zu TOP 6.1

Neuorganisation der Bürgerdienste

Kenntnisnahme

(Drucksache Nr.: 14292-19)

Beschluss

Die Bezirksvertretung Huckarde nimmt den Sachstand des Projektes zur Neuorganisation der Bürgerdienste zur Kenntnis.

Die Bezirksvertretung Huckarde beschließt einstimmig folgenden Antrag der Fraktionen SPD, CDU, Bündnis`90/Die Grünen und Die Linke:

Die Bezirksvertretung Huckarde fordert den Rat der Stadt Dortmund auf, unverzüglich dafür zu sorgen, dass die Personalsituation der Bürgerdienste dem Bedarf angepasst wird, da die aktuelle Situation für alle Beteiligten unzumutbar ist.

Es ist nicht länger hinnehmbar, dass kurz nach Öffnung der Verwaltungsstelle schon wieder geschlossen wird, weil die Anzahl der Anliegen nicht bearbeitet werden können und viele Menschen unverrichteter Dinge wieder nach Hause geschickt werden müssen.

Auszug aus der nicht genehmigten Niederschrift

	Erstellt am: 08.07.2019	
Gremium:	Sitzungsdatum:	Sitzungsart:
Rat der Stadt	04.07.2019	öffentlich

zu TOP 10.8

Neuorganisation der Bürgerdienste

Überweisung: Bezirksvertretung Brackel aus der öffentlichen Sitzung vom 13.06.2019
(Drucksache Nr.: 14292-19)

Dem Rat der Stadt lag folgende Überweisung der Bezirksvertretung Brackel aus ihrer öffentlichen Sitzung am 13.06.2019 vor:

„Die Bezirksvertretung Brackel nimmt den Sachstand des Projektes zur Neuorganisation der Bürgerdienste zur Kenntnis.

Die Bezirksvertretung beschließt nachfolgenden Antrag der SPD-Fraktion mit 11 Ja-Stimmen (Fraktionen SPD, B'90/Die Grünen und Herr Dr. Sickert, Die Linke) gegen 4 Nein-Stimmen (CDU-Fraktion):

„Die Bezirksvertretung Brackel fordert den Rat der Stadt Dortmund auf, unverzüglich dafür zu sorgen, dass die Personalsituation der Bürgerdienste endlich dem Bedarf angepasst wird. Die aktuelle Situation ist unzumutbar und wird seit langem von allen Beteiligten beklagt.

Es kann nicht angehen, dass die Menschen früh morgens weit vor der Öffnungszeit bereits eine Warteschlange rund ums Haus bilden. Als Krönung der Situation müssen dann schon kurz nach der Öffnung viele unverrichteter Dinge wieder nach Hause geschickt werden, weil ihr Anliegen an dem Tag nicht mehr bearbeitet werden kann. Mit der gleichen Perspektive sollen sie am nächsten Tag erneut anstehen?

Das ist nicht länger hinnehmbar und wird sich auch durch die beabsichtigten Änderungen beim Anmeldeverfahren nicht verbessern. Bei dem großen Bedarf hilft nur eine bessere Personalausstattung. Und die muss unverzüglich hergestellt werden.“

Dem Rat der lag zudem nachfolgende Überweisung aus der öffentlichen Sitzung der Bezirksvertretung Huckarde am 19.06.2019 vor:

„Die Bezirksvertretung Huckarde nimmt den Sachstand des Projektes zur Neuorganisation der Bürgerdienste zur Kenntnis.

Die Bezirksvertretung Huckarde beschließt einstimmig folgenden Antrag der Fraktionen SPD, CDU, Bündnis'90/Die Grünen und Die Linke:

Die Bezirksvertretung Huckarde fordert den Rat der Stadt Dortmund auf, unverzüglich dafür zu sorgen, dass die Personalsituation der Bürgerdienste dem Bedarf angepasst wird, da die aktuelle Situation für alle Beteiligten unzumutbar ist.

Es ist nicht länger hinnehmbar, dass kurz nach Öffnung der Verwaltungsstelle schon wieder geschlossen wird, weil die Anzahl der Anliegen nicht bearbeitet werden können und viele Menschen unverrichteter Dinge wieder nach Hause geschickt werden müssen.“

Der Rat der Stadt überwies die Angelegenheit gemäß § 5 Abs. 3 der Geschäftsordnung für Rat, Ausschüsse etc. die Angelegenheit zur weiteren Beratung an den Ausschuss für Bürgerdienste, öffentliche Ordnung und Beschwerden.

Auszug aus der nicht genehmigten Niederschrift

Erstellt am: 27.09.2019

Gremium:
Rat der Stadt

Sitzungsdatum:
26.09.2019

Sitzungsart:
öffentlich

zu TOP 10.12

Neuorganisation der Bürgerdienste

Überweisung: Rat der Stadt aus der öffentlichen Sitzung vom 04.07.2019

(Drucksache Nr.: 14292-19)

Dem Rat der Stadt lag folgende Empfehlung des Ausschusses für Bürgerdienste, öffentliche Ordnung, Anregungen und Beschwerden aus seiner Sitzung am 24.09.2019 vor:

„Der oben genannte TOP wird gemeinsam mit den TOP's 3.3 und 4.6 behandelt.

Folgende Unterlagen liegen dem Ausschuss für Bürgerdienste, öffentliche Ordnung, Anregungen und Beschwerden vor:

3.3 Neuorganisation Bürgerdienste

Vorschlag zur TO (SPD-Fraktion)

(Drucksache Nr.: 14964-19)

hierzu -> Stellungnahme zum TOP (SPD-Fraktion)

(Drucksache Nr.: 14964-19-E1)

*in den ersten Sommermonaten 2019 wurde bei den Bürgerdiensten in der Innenstadt und den Bezirksverwaltungsstellen wieder großer Kundenandrang verzeichnet. Dies führte zu erheblichen Wartezeiten mit zeitweisen Schließungen wegen Überfüllung. Auch die Verfügbarkeit von Terminen war über mehrere Wochen ausgebucht. Diese Situation führt zu einem erheblichen Beschwerdeaufkommen und belastet Kund*innen genauso wie die Mitarbeiter*innen der Verwaltung.*

Vor diesem Hintergrund begrüßt die SPD-Fraktion im Ausschuss für Bürgerdienste, öffentliche Ordnung, Anregungen und Beschwerden ausdrücklich die von der Verwaltung vorgeschlagenen organisatorischen und personellen Maßnahmen zur Verbesserung der Situation (DS 14968-19) und bittet um Stellungnahme und Beantwortung folgender Fragen:

- 1. Wie sieht die derzeitige Situation bei den Wartezeiten aus?*
- 2. Welche Verbesserungen konnten durch bereits umgesetzte Maßnahmen erzielt werden?*
- 3. Wie stellt sich die Situation in den Bezirksverwaltungsstellen dar? Muss weiterhin mit vorzeitigen Schließungen der Bezirksverwaltungsstellen gerechnet werden?*
- 4. In welchem Zeitraum sind derzeit Terminvereinbarungen möglich?*
- 5. Ab wann und an welchen Standorten könnte ein zusätzlicher Bürgerservice am Samstag angeboten werden?*
- 6. Welche konkreten Maßnahmen zur Digitalisierung und Ausweitung der Online-Angebote sind vorgesehen und wann ist mit einer Umsetzung zu rechnen?*
- 7. Welche kurzfristigen Maßnahmen sind vorgesehen, um die derzeit vorhandenen Online-Angebote im System Domap auszuweiten und somit bürgerfreundlicher zu gestalten?*
- 8. Wie wird sichergestellt, dass zukünftig rechtzeitig und flexibel auf erhöhte Kundenanfragen reagiert werden kann?*

Auszug aus der nicht genehmigten Niederschrift

*Bei den vorzunehmenden Verbesserungen sind die Bedarfe und Wünsche aus den Bezirksvertretungen abzufragen und zu berücksichtigen. Ziel der Maßnahmen durch den Fachbereich 33 und des Dezernates 3 muss es sein, die Dienstleistungen der Verwaltung für die Bürger*innen unserer Stadt wieder so zu verbessern, dass die Wartezeiten stadtwert erheblich reduziert werden, Termine zeitnah gebucht und Schließungen verhindert werden können.*

4.6 Neuorganisation der Bürgerdienste

Überweisung: Rat der Stadt aus der öffentlichen Sitzung vom 04.07.2019
(Drucksache Nr.: 14292-19)

*Dem Rat der Stadt lag folgende **Überweisung der Bezirksvertretung Brackel** aus ihrer öffentlichen Sitzung am 13.06.2019 vor:*

„Die Bezirksvertretung Brackel nimmt den Sachstand des Projektes zur Neuorganisation der Bürgerdienste zur Kenntnis.

*Die Bezirksvertretung **beschließt nachfolgenden Antrag der SPD-Fraktion** mit 11 Ja-Stimmen (Fraktionen SPD, B'90/Die Grünen und Herr Dr. Sickert, Die Linke) gegen 4 Nein-Stimmen (CDU-Fraktion):*

„Die Bezirksvertretung Brackel fordert den Rat der Stadt Dortmund auf, unverzüglich dafür zu sorgen, dass die Personalsituation der Bürgerdienste endlich dem Bedarf angepasst wird. Die aktuelle Situation ist unzumutbar und wird seit langem von allen Beteiligten beklagt. Es kann nicht angehen, dass die Menschen früh morgens weit vor der Öffnungszeit bereits eine Warteschlange rund ums Haus bilden. Als Krönung der Situation müssen dann schon kurz nach der Öffnung viele un verrichteter Dinge wieder nach Hause geschickt werden, weil ihr Anliegen an dem Tag nicht mehr bearbeitet werden kann. Mit der gleichen Perspektive sollen sie am nächsten Tag erneut anstehen? Das ist nicht länger hinnehmbar und wird sich auch durch die beabsichtigten Änderungen beim Anmeldeverfahren nicht verbessern. Bei dem großen Bedarf hilft nur eine bessere Personalausstattung. Und die muss unverzüglich hergestellt werden.“

*Dem Rat der lag zudem nachfolgende **Überweisung aus der öffentlichen Sitzung der Bezirksvertretung Huckarde** am 19.06.2019 vor:*

„Die Bezirksvertretung Huckarde nimmt den Sachstand des Projektes zur Neuorganisation der Bürgerdienste zur Kenntnis.

*Die Bezirksvertretung Huckarde **beschließt einstimmig folgenden Antrag der Fraktionen SPD, CDU, Bündnis`90/Die Grünen und Die Linke**:*

Die Bezirksvertretung Huckarde fordert den Rat der Stadt Dortmund auf, unverzüglich dafür zu sorgen, dass die Personalsituation der Bürgerdienste dem Bedarf angepasst wird, da die aktuelle Situation für alle Beteiligten unzumutbar ist. Es ist nicht länger hinnehmbar, dass kurz nach Öffnung der Verwaltungsstelle schon wieder geschlossen wird, weil die Anzahl der Anliegen nicht bearbeitet werden können und viele Menschen un verrichteter Dinge wieder nach Hause geschickt werden müssen.“

Der Rat der Stadt überwies die Angelegenheit gemäß § 5 Abs. 3 der Geschäftsordnung für Rat, Ausschüsse etc. die Angelegenheit zur weiteren Beratung an den Ausschuss für Bürgerdienste, öffentliche Ordnung und Beschwerden.

Nach ausführlicher Diskussion ist der Ausschuss sich einig, dass die Verwaltung momentan auf einem guten Weg sei. Der Wille zu Veränderung und Verbesserung sei spürbar. Man hoffe daher, dass sich schon in absehbarer Zeit etwas tue, damit die Bürger zufrieden gestellt würden. Die Beantwortung der Fragen zur Bitte um Stellungnahme der SPD-Fraktion (DS Nr.: 149964-19-E1) wird nachträglich schriftlich zu Protokoll des Ausschusses für Bürgerdienste, öffentliche Ordnung, Anregungen und Beschwerden gegeben.

Auszug aus der nicht genehmigten Niederschrift

Der Ausschuss für Bürgerdienste, öffentliche Ordnung, Anregungen und Beschwerden **gibt** den Bezirksvertretungen Brackel und Huckarde **zur Kenntnis**, dass die Verwaltung dem Anliegen der Bezirksvertretungen nachgekommen sei und die Stellen nun besetzt würden.

Der Ausschuss für Bürgerdienste, öffentliche Ordnung, Anregungen und Beschwerden **nimmt** den Sachstandsbericht zur organisatorischen Ausrichtung zur Gestaltung der Wartesituation bei den Bürgerdiensten **zur Kenntnis.**“

Rm Krause (CDU) machte den Vorschlag, die Vorlage „Organisatorische Ausrichtung zur Gestaltung der Wartesituation bei den Bürgerdiensten“ (Drucksache Nr.: 14968-19) auch den Bezirksvertretungen zur Information vorzulegen.

Der Rat der Stadt stimmte dem Vorschlag von Rm Krause (CDU) auf Überweisung der Vorlage „Organisatorische Ausrichtung zur Gestaltung der Wartesituation bei den Bürgerdiensten“ (Drucksache Nr.: 14968-19) an die Bezirksvertretungen zu und nahm die Empfehlung des Ausschusses für Bürgerdienste, öffentliche Ordnung, Anregungen und Beschwerden aus seiner Sitzung am 24.09.2019 zur Kenntnis.