



<b>Mitteilungsvorlage</b>	<b>Vorlage-Nr:</b>	<b>VO/19/106</b>
	Status:	öffentlich
	Datum:	25.04.2019
Federführend:	Bericht im Ausschuss:	Sabine Kählert
Büro der Bürgermeisterin	Bericht im Rat:	
	Bearbeiter:	Inga Ries
<b>Stärkung des Bürgerservices im Rathaus Tornesch</b>		
<b>- Zwischenstandsbericht -</b>		
Beratungsfolge:		
Datum	Gremium	
13.05.2019	Hauptausschuss	

### Sachbericht / Stellungnahme der Verwaltung

Die Bürgermeisterin hat zum Beginn ihrer Amtszeit als eines ihrer wichtigen Angelegenheiten die Stärkung des Bürgerservices innerhalb des Rathauses festgelegt.

Diese begann mit einem Umzug von fast allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Hause. Alle stark von Publikumsverkehr frequentierten Dienstleistungen wurden in das Erdgeschoss verlegt. Das Amt für Bürgerbelange mit den Fachdiensten Soziales, Familie und Sport sind nunmehr barrierefrei über den Aufzug im 1. OG erreichbar. Die Flure und Sitzungszimmer wurden heller und freundlicher gestaltet. Bislang fehlt noch der Umbau des Foyers zu einem zentralen Wartebereich, der Umbau des Empfangs/Bürgertresen und die Umgestaltung des Flures. Diese Umbauten sind für den Sommer 2019 geplant.

Zur Stärkung des Bürgerservices hat die Bürgermeisterin die Organisation geändert und das Amt für Bürgerbelange gebildet. Dies besteht aus dem bisherigen Amt für Soziale Dienste und dem Fachdienst Ordnung und Meldewesen. Mitarbeiterinnen des Einwohnermeldeamtes (3 Kräfte) und des Bereiches Wohngeld (2 Kräfte für Tornesch und Uetersen) können sich in Personalengpässen gegenseitig vertreten. Nach Umbau des Foyers soll der Empfang/Bürgertresen mit zwei Teilzeitstellen mit 25 Stunden/Woche besetzt werden. Ursprünglich waren 1 ½ Kräfte geplant. In Abstimmung mit der Amtsleitung wird so die Vertretung besser sicherzustellen sein.

Neben der zentralen Poststelle einschl. Einscannen sowie dem Verteilen der digitalen Post, der Telefonzentrale und weiteren kleinen Aufgabenbereichen soll von dort aus der Empfang, die Steuerung des Kundenverkehrs und ein Warteschlangenmanagement implementiert werden. Des Weiteren erfolgt bereits dort die Prüfung der Vollständigkeit der für die Bearbeitung erforderlichen Unterlagen. Daneben werden Formulare mit Erklärungen ausgegeben. Amtliche Müllsäcke, Logo-Artikel und Tickets werden bereits jetzt im Empfangsbereich verkauft. Bezahlte Ausweise und Pässe können dort abgeholt werden. Hier sollen sukzessiv noch weitere Dienstleistungen implementiert werden, wie der Verkauf von Fischereischeinmarken und die Erstellung von Meldebescheinigungen.

Zur Sicherstellung dieser Dienstleistungen soll dort mit zwei Teilzeitstellen mit 25 Wochenstunden gestartet werden. Damit werden die Öffnungszeiten und den Sitzungsdienst abge-

deckt. Eine Freigabe der zweiten zunächst gesperrten Planstelle ist damit zurzeit nicht erforderlich, da die derzeit erforderliche Stundenzahl im Stellenplan bereitsteht. Falls die Stundenzahl nach ersten Erfahrungen nicht ausreichen sollte und eine Erhöhung erforderlich wäre, die nicht durch den Stellenplan abgedeckt ist, wird eine Freigabe durch den Hauptausschuss beantragt werden.

Da gegenwärtig in Tornesch noch keine Erfahrungen mit einem zentralen Wartebereich mit Warteschlangenmanagement gemacht wurden, wird zunächst im laufenden Betrieb geprüft werden, ob hierfür überhaupt eine Software eingesetzt werden muss, und wenn ja, in welchem Umfang. Daher wird aktuell noch nicht die Aufhebung des Sperrvermerkes für die Warteschlangensoftware beantragt.

Alle bisher umgesetzten Schritte werden sowohl von den Besucherinnen und Besuchern als auch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sehr positiv bewertet.

gez.  
Sabine Kählert  
Bürgermeisterin

**Anlage/n:**  
keine