

## A N F R A G E

gemäß § 8 der Geschäftsordnung für den Rat der Universitätsstadt Siegen  
und seine Ausschüsse

Anfragesteller/in	Volt- Fraktion
Eingang	08.06.2022
Federführend	GB 2, Abt. 2/3

Beratungsfolge:

☒ öffentlich

☐ nichtöffentlich

Rat

15.06.2022

Betreff:

**Wartezeiten in den Bürgerbüros  
- Anfrage der Volt-Fraktion**

Die mit Anfrage vom 08.06.2022 gestellten Fragen der Volt-Fraktion beantworte ich wie folgt:

1. Welche Maßnahmen hat die Stadt getroffen, um den Service der Bürgerbüros während der Corona-Einschränkungen weiter zu betreiben?

Antwort:

Die notwendigen persönlichen Vorsprachen können seit Mitte 2020 in allen vier Bürgerbüros (Siegen, Weidenau, Geisweid und Eiserfeld) nach vorheriger Terminvereinbarung erfolgen. Die Servicezeiten wurden damit insbesondere in den Außenstellen Eiserfeld und Geisweid deutlich ausgeweitet – letztlich um die Besucherströme in den einzelnen Bürgerbüros zu entzerren und gleichzeitig vor dem Hintergrund, möglichst vielen Einwohnern und Bürgern notwendige Vorsprachen zu ermöglichen. Die Termine können seit Oktober 2020 über den Online-Terminservice „Terminland“ oder alternativ auch telefonisch gebucht werden. Bei der Erreichbarkeit der eingerichteten Hotline

kam es aufgrund der hohen Nachfrage immer wieder zu Wartezeiten. Hier konnte inzwischen personelle Unterstützung gewonnen werden. Dadurch kann die Klärung telefonischer Anliegen deutlich verbessert werden. Derzeit betragen die Vorlaufzeiten für Termine in den Bürgerbüros ca. 5 - 6 Wochen. Für dringende, unabwiesbare Angelegenheiten können daneben auch sehr kurzfristig Vorsprachen ermöglicht werden.

- 1.1 Welche Erkenntnisse wurden hieraus für den zukünftigen Betrieb der Bürgerbüros gezogen?

Antwort:

Auch zukünftig soll die Bearbeitung der Anliegen der Einwohner der Universitätsstadt Siegen in den Bürgerbüros vorrangig nach vorheriger Terminvereinbarung erfolgen. Es ist zum einen für die Besucher positiv, dass man ohne Wartezeit sein Anliegen erledigen kann. Für die Abteilung ermöglicht es eine zuverlässigere Steuerung der Öffnungszeiten der vier Dienststellen und des Einsatzes der Mitarbeitenden.

Es ist zudem geplant, neben den fest buchbaren Terminen möglichst täglich kurzfristige Vorsprachen zu ermöglichen. Zur Umsetzung soll eine Terminsoftware möglichst noch Mitte des Jahres zum Einsatz kommen.

2. Mit welchen Kennzahlen arbeiten die Bürgerbüros? Wie sieht die Auslastung der Bürgerbüros aus?

Antwort:

Wesentliche Aufgaben der Bürgerbüros sind die melderechtliche Erfassung aller Einwohnerinnen/Einwohner, da das Melderegister wichtige Grundlage für viele Lebensbereiche und andere Dienststellen bildet, sowie der sich daraus ergebenden weiteren Aufgaben (z. B. Melderegisterauskünfte).

In dem Zusammenhang ist auch der elektronische Abgleich und Austausch der Daten mit anderen Behörden sicherzustellen.

Weitere wesentliche Aufgaben ergeben sich aus dem Pass- und Personalausweisgesetz.

Darüber hinaus werden auch Aufgaben für andere Abteilungen der Verwaltung wahrgenommen, wie z. B. Verkauf von Müllsäcken.

Daraus ergeben sich folgende wesentliche Kennzahlen/Fallzahlen:

- An-, Um- und Abmeldungen
- Anzahl Reisepässe
- Anzahl Personalausweise
- Anzahl Kinderpässe
- Melderegisterauskünfte
- Meldebescheinigungen
- Führungszeugnisse

- 2.1 Welchen Soll-Zustand sollen die Kennzahlen aufweisen?  
2.2 Welcher Ist-Zustand gilt heute?

- 2.3 Wie sind diese Differenzen zu erklären?
- 2.4 Welche Umstände müssten gelten, damit der Soll-Zustand erreicht wird?
- 2.5 Welche Maßnahmen sollten zusätzlich ergriffen werden, damit der Soll-Zustand erfolgreich umgesetzt wird?

Antwort:

Die Größenordnung der Kennzahlen/Fallzahlen ergibt sich aus den Bedürfnissen der Einwohner der Stadt Siegen. Diese sind somit davon abhängig, wie viele Menschen zu- oder umziehen, Reisepässe, Personalausweise beantragen oder andere Dienstleistungen in Anspruch nehmen wollen. Auch bei Kenntnis der für einzelne Dienstleistungen benötigten personellen Ressourcen ist der Soll-Zustand schwer einzuschätzen.

Die Wartezeiten in den Bürgerbüros ergeben sich daraus, dass bereits vorhandene digitale Angebote der Dienstleistungen kaum angenommen werden. Hinzu kommt, dass pandemiebedingt nun Leistungen beansprucht werden, die in den letzten zwei Jahren zurückgestellt wurden (z. B. Beantragung von Pässen).

Durch eine hohe Fluktuation, zeitverzögerte Wiederbesetzung von Stellen und auch längerfristigen Personalausfällen können aktuell die Anliegen der Einwohner nur in dem zuvor geschilderten Rahmen bearbeitet werden.

Um die Situation zu verbessern sollen vakante Stellen möglichst umgehend besetzt werden. Hierbei soll auch den vorhandenen Vakanzen Rechnung getragen werden. Die Gewinnung von geeignetem Personal gestaltet sich allerdings bereits seit längerem nicht einfach.

Um die u. a. die kurzfristigen, zusätzlichen Aufgaben im Zusammenhang mit der Aufnahme der Vertriebenen aus der Ukraine wahrnehmen zu können, wurden Überstunden für die Mitarbeitenden angeordnet.

Vorrangiges Ziel ist es, dass die Anliegen der Einwohner möglichst zeitnah, innerhalb von ein bis zwei Wochen, erledigt werden können. Zur erforderlichen Unterstützung und Entlastung der Sachbearbeitung sollen Kräfte für die Telefonhotline weiterhin bereitgestellt werden.

gez. Nothacker