

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
FB 01	S0162/15	14.07.2015
zum/zur		
F0110/15 – Fraktion DIE LINKE/Gartenpartei, SR Oliver Müller		
Bezeichnung		
Dauerhafter Personalmangel in Bürgerbüros		
Verteiler	Tag	
Der Oberbürgermeister	21.07.2015	

Zur Anfrage F0110/15 des Stadtrates Herrn Oliver Müller (Fraktion DIE LINKE/Gartenpartei) nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:

1. Was sind die konkreten Gründe für diese seit Monaten währende Situation?

Der Krankenstand in den Bürgerbüros ist in den letzten Monaten durchgängig sehr hoch. Außerdem waren freie Stellen lange unbesetzt. Aufgabenzuwächse spannen die Situation zusätzlich an. Die Sachbearbeitung ist komplexer und aufwändiger geworden. Die Übernahme weiterer inzwischen notwendiger Aufgaben (z. B. Einleitung Prüfung von Personenstandsunterlagen aus Problemstaaten) und ein ständig steigender Datenabgleich bzw. die Kontrolle von Dokumenten ist notwendig. Fälschungen von Dokumenten und Urkunden nehmen zu. Die Kontrolle muss bereits im Bürgerbüro an zentraler Stelle erfolgen. Außerdem befindet die Stadt sich in einem „5er“ Jahr, d. h., die Personalausweisanzugschwelle ist sehr hoch. 37.000 neue Dokumente werden in diesem Jahr voraussichtlich ausgestellt. Das sind in etwa 17.000 mehr als im statistischen Mittel. Durch den neuen Personalausweis kamen auch erhöhte Sicherheitsanforderungen, die in den Bürgerbüros zu beachten sind. Außerdem braucht jedes Kind einen Kinderreisepass, um zu verreisen. Im Kfz-Bereich hat sich erst in diesem Jahr einiges geändert. Auch die Anfragen zu Hausbesuchen mit dem mobilen Bürgerbüro steigen an. Hier sind dann zwei Mitarbeiter gebunden.

Insgesamt ist auch die Einwohnerzahl in Magdeburg gestiegen, so dass sich die Anzahl der Fallaufkommen mit Melde- oder Kfz-Angelegenheiten erhöht.

2. Sind Sie zufrieden damit?

Nein, mit dieser Situation kann man nicht zufrieden sein.

3. Was werden Sie tun, um dem entgegen zu wirken?

Mitte Juni wurden zwei Auszubildende in Anschlussstätigkeit in die Bürgerbüros gegeben. Die Einarbeitung wird jedoch noch einige Zeit in Anspruch nehmen.

Der Bürgerservice wird mittelfristig das Online-Angebot für Bürger erweitern, so dass der Gang in die Bürgerbüros auch mal ganz entfallen kann. Außerdem sollen Bürgerterminals in den Bürgerbüros zum Einsatz kommen, an denen Bürger Arbeitsvorgänge anarbeiten können oder ganz abschließen können.

Gegenwärtig wird die Möglichkeit für weiteres Personal geprüft.

4. Zu welchen Mehrbelastungen für das noch vorhandene Personal in diesem Bereich führt diese Situation? Ist es denkbar, dass dadurch ähnlich einem Teufelskreis noch mehr Ausfall produziert wird?

Ja, man kann sagen, dass der Bürgerservice bereits in dieser Situation ist. Für die verbleibenden Kollegen ist es nicht leicht, sich oftmals mit Bürgern, die verständlicherweise stark beanspruchte Nerven haben, nach oftmals stundenlanger Warterei, umzugehen. Außerdem kommt es zu längeren Arbeitszeiten, da die Bürgerbüros gar nicht mehr zum Ende der Öffnungszeit schließen, sondern viel länger arbeiten müssen, um den letzten Bürger zu bedienen. Nacharbeiten sind dann meist am nächsten Morgen erforderlich.

5. Welche besonderen Maßnahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements werden aus dieser Situation abgeleitet?

In den Jahren 2012 – 2014 hat der Bürgerservice an einem Gesundheitsprogramm teilgenommen. Eingangs gab es hierzu eine Befragung, in der der allgemeine Gesundheitszustand, das Bewegungsverhalten, die Arbeit und Rahmenbedingungen, tätigkeitsbezogene Belastungen sowie Handlungsbedarfe und Wünsche der Mitarbeiter der Bürgerbüros hinsichtlich gesundheitsförderlicher Maßnahmen erfragt wurden. Abgeleitet darauf wurden mittels eines Aktionskalenders Maßnahmen zur Gesunderhaltung und -förderung für die Mitarbeiter/innen der Bürgerbüros angeboten.

6. Ist das kalkulierte Personal für die Bürgerbüros möglicherweise zu eng bemessen?

Prinzipiell nein.

Die Personalbemessung erfolgt grundsätzlich anhand der Richtzahlen der KGSt (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement).

Auf der Grundlage von Fallzahlen, mittleren Bearbeitungszeiten und dem Arbeitsvermögen einer Arbeitskraft in Vollzeit erfolgt die Berechnung des Personalbedarfs. Hier sind bereits Abschläge für Urlaub, Fortbildung und krankheitsbedingte Ausfälle etc. enthalten.

Allerdings können nicht planbare Einflüsse wie Fallzahlenanstiege, zusätzliche Aufgaben aufgrund gesetzlicher Änderungen (neuer Personalausweis, Bundesmeldegesetz) oder politische Entwicklungen diese Bemessungen beeinträchtigen.

Hier wird durch organisatorische oder personalwirtschaftliche Maßnahmen Abhilfe geschaffen, da die unterjährige Bereitstellung von zusätzlichen Planstellen durch das Haushaltsrecht nicht gedeckt ist. Solche Maßnahmen sind bspw. die befristete Beschäftigung von bei der Landeshauptstadt Magdeburg ausgebildeten Mitarbeitern.

7. Ist für das nächste Jahr Personalaufwuchs geplant?

Zurzeit befindet sich der Stellenplanentwurf für 2016 in der verwaltungsinternen Abstimmung und wird zur Beschlussfassung vorbereitet. Dieser sieht einen Stellenaufwuchs für die Bürgerbüros vor. Vorbehaltlich der Zustimmung zum Haushaltsplan sind folgende Zuwächse geplant:

Die Auswertung der vorliegenden Daten zur Krankenstatistik bei Kurzeiterkrankungen zeigt, dass sich ein Krankenstand manifestiert hat, der einem Vollzeitäquivalent von 2,48 Stellen entspricht. Es ist die Zuführung von 2 x 0,75 Planstellen vorgesehen. Dies entspricht 1,5 Vollzeitstellen.

Darüber hinaus wird empfohlen, einen Stellenpool für den flexiblen Einsatz eines Mitarbeiterstammes (sog. „Springer“) unter der Planungshoheit des FB 01 einzurichten. Hieraus sollen weitere 2,5 Vollzeitstellen dem Bereich Bürgerbüro/Backoffice zur Verfügung gestellt werden.

Insgesamt würde dies einem Aufwuchs von insgesamt 4 Vollzeitstellen entsprechen.

**8. Wie stellt sich der Personalbesatz in diesem Bereich von 2010 – 2015 konkret dar?
(bitte tabellarisch nach Bürgerbüros aufschlüsseln)**

Im Stellenverteilungsplan FB 32 sind 34 Sachbearbeiter-Stellen und 5 Arbeitsgruppenleiter-Stellen eingerichtet. Diese sind in den 5 Standorten eingesetzt und bedienen das mobile Bürgerbüro.

Täglich erfolgt je nach Krankenstand die Einteilung des Personals. Insofern variiert die Besetzung in den einzelnen Bürgerbüros.

Für die Jahre 2012 – 2015 sah die Anzahl der Mitarbeiter in Sollstärke in den Standorten wie folgt aus:

Jahr	Süd	Mitte	Ost	West	Nord	Summe
2012	5	10	5	8	7	35
2013	5	11	6	8	7	37
2014	5	11	5	8	7	36
2015 Stand: 01.07.15	5	11	6	9	8	39 (inkl. 2 Azubi in Anschluss)

Holger Platz