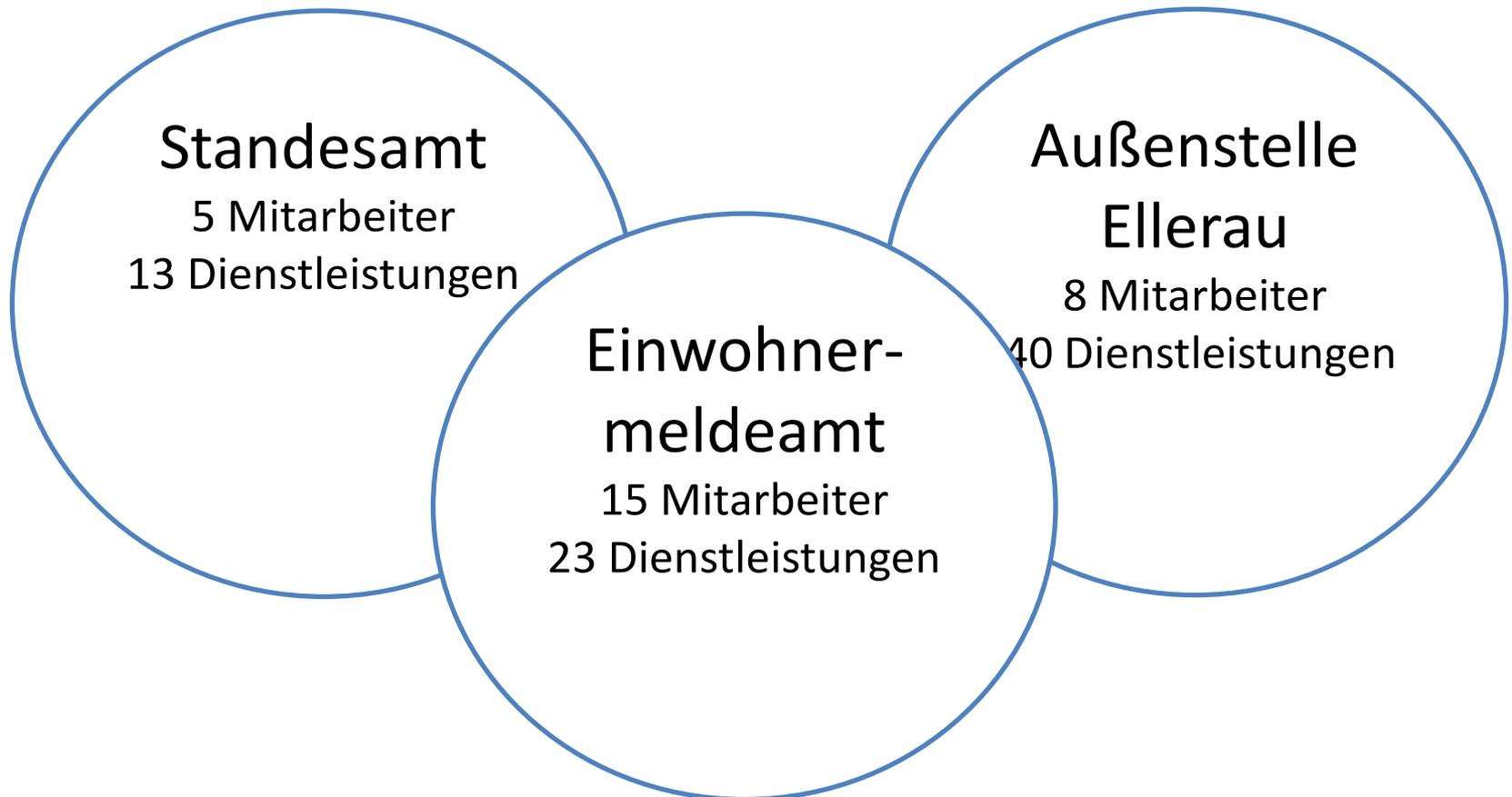


# Das Bürgeramt besteht aus:



# Das Bürgeramt

Besteht aber nicht nur aus Standesamt und Einwohnermeldeamt, es ist vor allem zentrale Anlaufstelle des Rathauses.

Kein anderer Bereich wird so häufig aufgesucht.

Dabei stellt das Einwohnermeldeamt den am häufigsten besuchten Fachbereich dar.

# Einwohnermeldeamt

- die Dienstleistungen rund um das Einwohner- und Meldewesen werden pro Tag von ca. 200 Besuchern nachgefragt
- ❖ ca. 14.000 Ausweisdokumente pro Jahr
- ❖ ca. 40.000 Auskünfte aufgrund telefonischer oder schriftlicher Anfragen im Jahr
- ❖ rund 13.000 An-, Um- und Abmeldungen im Jahr
- für dieses Dienstleistungsangebot ist das Einwohnermeldeamt an insgesamt 21 Stunden in der Woche geöffnet. Zu einem deutlich erweiterten Angebot werden derzeit Überlegungen angestellt.

# Bürgeramt

Eine **zentrale Anlaufstelle** und oft die **erste Anlaufstelle**.

Hier erhält der Bürger umfassende Beratung und Hilfe.

Unsere erste Anlaufstelle ist die Information. Mit der Zuweisung der Stellen der Information an das Bürgeramt wird erreicht, dass die erste Anlaufstelle im Rathaus neben Fragen rund um das Bürgeramt auch Beratung und Hilfe anbieten kann.

Was erwartet der Bürger von seinem Bürgeramt ?

- eine zentrale Anlaufstelle, an der er eine umfassende Beratung erfährt
- eine zentrale Stelle, an der dem Bürger geholfen wird
- eine Stelle, an der Verwaltungsanliegen aus dem Bereich Einwohner- und Meldewesen und auch andere Angelegenheiten der Verwaltung erledigt werden können

Eben eine Stelle, die einen **zentralen Bürgerservice** bietet.

# Bürgeramt

Ziel:

Dem Bürger soll möglichst alles mit einer Vorsprache (*one-stop-government*) oder möglichst alles an ein und derselben Stelle (*single-windows-Zugang*) ermöglicht werden.

---

# Bürgeramt

*Das Ziel eines bürgernahen und kundenorientierten Bürgeramtes kann erreicht werden durch:*

- kurze Bearbeitungswege
- kurze Wartezeiten
- keine doppelten / unnötigen Wege

*Dieses Ziel kann umgesetzt werden indem:*

- die Information als zentrale Anlaufstelle des Bürgeramtes dient
- die Mitarbeiter des Bürgeramtes Unterstützungsleistungen für andere Ämter und Fachbereiche ausführen
- die Mitarbeiter des Bürgeramtes kompetente Auskünfte auch zu anderen Bereichen geben können

---

# Bürgeramt

## Beispiel:

Bei der Beantragung von Ausweisdokumenten könnte durch die Mitarbeiter an der Information eine Vorprüfung auf Vollständigkeit und Korrektheit der Antragsunterlagen erfolgen.

Ziel: der Bürger wartet nicht vergeblich, falls Dokumente fehlen oder das Lichtbild nicht den Erfordernissen entspricht  
Kleinere Anliegen – wie Meldebescheinigungen - könnten sofort erledigt werden, ohne dass der Bürger warten muss.

# Bürgeramt

*Wie soll das Bürgeramt künftig aussehen?*

Das Bürgeramt ist

- eine am Interesse und Bedarf des Bürgers ausgerichtete Organisation und Zielsetzung
- eine Kombination von Präsenz, anspruchsvollen Leistungen und Serviceorientierung an jeder Stelle
- eine zentrale Anlaufstelle/zentraler Bürgerservice

# Das Bürgeramt

Ziel: Schaffung eines zentralen Bürgerservices

Das Bürgeramt könnte sich mit einem Empfangstresen mit starker Besetzung der Anliegen der Bürger widmen. Hier erhält der Bürger eine kompetente Auskunft oder sofortige Hilfe.

- Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen
- Ausgabe von Prospekten
- Terminvereinbarungen mit Fachbereichen
- Entgegennahme von Anträgen
- Vornahme von Vorprüfungen
- Bearbeitung von Anliegen des Pass- und Meldewesens
- keine Verweisung an zuständige Bereiche
- kein Umherirren und erneutes Fragen notwendig

## Das Bürgeramt

Notwendige Schritte zum Bürgeramt:

- organisatorische Veränderungen
- Personal muss geschult/eingearbeitet werden
- die technische Ausstattung muss gewährleistet werden

## Das Bürgeramt

Es muss eine **Aufgabenkritik** erfolgen.

Dies kann bedeuten, dass eine Abkehr von bisherigen fachorientierten Organisationsprinzipien stattfindet und sich die Frage nach der Zuständigkeit durchaus anders stellt.

➡ Allzuständigkeit Bürgeramt

Derzeit finden Vorbereitungen statt, um diesen Änderungsprozess in Gang zu bringen

Die Umstellung von einer Meldebehörde zu einem Bürgeramt von heute, an das Ansprüche gestellt werden, die weit über das bisherige hinaus gehen, muss im Wesentlichen in drei Schritten erfolgen.

- die Aufgaben müssen überprüft werden (ggf. Reorganisation, Optimierung, Wegfall),
- Personal- und Sachmitteln müssen kalkuliert werden (tarifrechtliche, baurechtliche und datenschutzrechtliche Kriterien müssen berücksichtigt werden)
- die Wirtschaftlichkeit der Einrichtung eines solchen Bürgeramtes muss gegeben sein (Aufwand und Nutzen müssen in einem ausgewogenen Verhältnis stehen, Gesellschaftliche Entwicklungen und der demographische Wandel müssen bedacht werden. Zunahme von eGovernment-Verfahren in der Internetgeneration, App auf Smartphone)