



Der Oberbürgermeister

An die
Ortsvorsteherinnen und Ortsvorsteher
der Ortsbezirke

13 .November 2020

Situation in den Ortsverwaltungen

Sehr geehrte Damen und Herren Ortsvorsteher*innen,

wie in dem gestrigen Gespräch mit Ihnen angekündigt, möchte ich mit diesem Schreiben auf mehrere Beschlüsse der Ortsbeiräte eingehen, die sich auf das Thema Bürgerservice in den Ortsverwaltungen beziehen. Da ich davon ausgehe, dass nicht nur bei den Ortsbeiräten, die Anfragen zu diesem Thema auf den Weg gebracht haben, Klärungsbedarf besteht, habe ich meine Antworten an Sie alle zusammengefasst.

Die bei Ihnen entstandene, verschiedentlich geäußerte Besorgnis hinsichtlich des künftigen Serviceangebotes vor Ort auslösende Reduzierung der Standorte, an denen Serviceleistungen auf Terminvereinbarung angeboten werden, war bereits Gegenstand meines Schreibens vom 2. Juli 2020. Zu diesem Zeitpunkt bestand allgemein eine sich auf den Rückgang der Corona-Zahlen gründende Hoffnung, dass sich die Corona-Lage nach und nach entspannen würde. Wie Sie alle wissen, hat die Entwicklung der Corona-Infektionen jedoch eine ganz andere Wendung genommen. Die auf uns europaweit hereingebrochene zweite Welle wird uns noch eine ganze Zeit lang in Atem halten.

Im Wesentlichen entnehme ich der Beschlusslage drei grundsätzliche Anliegen

- die Frage, wann das Dienstleistungsangebot Melde-, Personenstands-, Friedhofs- und Bestattungswesen in der gleichen Qualität wie vor Corona in allen Standorten der Ortsverwaltungen wieder angeboten wird, und ob es Anlass zu der Befürchtung gibt, dass derzeit vorübergehend geschlossene Standorte dauerhaft geschlossen werden könnten,
- die Bitte um Information über etwaige Untersuchungsergebnisse und Erkenntnisse für die künftige Aufgabenstellung in den Ortsverwaltungen, Digitalisierungsbestrebungen und Aufgabenbewältigung angesichts der bestehenden Personalengpässe,
- der Hinweis auf § 7 der Eingliederungsverträge, wonach die Veränderung von Aufgabenbereichen, organisatorischer Strukturen und Zuständigkeiten der Ortsverwaltungen nur mit Zustimmung der Ortsbeiräte vorgenommen werden sollen,

auf die ich hier gerne näher eingehen möchte.

Vielleicht erübrigt sich durch meine nachstehenden Ausführungen die Beantwortung der einen oder anderen konkreten Anfrage zu einzelnen Ortsverwaltungen. Sollte das nicht der Fall sein, werde ich diese natürlich noch gesondert beantworten.

Die Schließung der kleineren Standorte für Publikumsverkehr war und ist auch heute noch den personellen Auswirkungen der Corona-Pandemie und dem nach wie vor hohen Krankenstand sowie der hohen Fluktuation geschuldet.

Die weitgehende Aufrechterhaltung des Dienstleistungsangebotes in 5 großen Ortsverwaltungen durch die Corona-Krise haben wir nur erreichen können, indem wir

- unser Personal im Bereich Meldewesen an weniger Standorten gebündelt haben,
- eine Hotline zur Terminvergabe eingerichtet haben,
- zugunsten einer möglichst zeitnahen Vergabe von Terminen in den Ortsverwaltungen das Bürgerbüro hinsichtlich der Ausgabe von fertiggestellten Dokumenten, wie Reisepässe und Personalausweise, um Amtshilfe gebeten haben,
- 5 neue Mitarbeiter*innen im Bereich Meldewesen eingestellt haben, die bis Ende des Jahres vollumfänglich eingearbeitet sein werden,
- die Funktion der Hauptsachbearbeitung Meldewesen hinsichtlich der Erstellung bedarfsgerechter Einsatzpläne für die Sachbearbeiter*innen in den Meldestellen und in der für die Terminvereinbarungen eingerichtete Hotline, engmaschigen und qualitativ hochwertigen Einarbeitung der neuen Mitarbeiter*innen, der Beratung der Meldesachbearbeiter*innen bei komplexen Fallkonstellationen sowie der Schnittstelle zum Bürgerbüro, der für Grundsatzangelegenheiten Meldewesen zuständigen Fachabteilung gestärkt haben.

In meinem Schreiben vom 2. Juli 2020 hatte ich angekündigt, dass Schritt für Schritt in den Ortsverwaltungen die Anzahl der Dienstleistungen im Bereich Meldewesen wieder hochgefahren werden soll. Auch wenn Corona uns derzeit wieder kräftig ausbremst, ist das weiterhin beabsichtigt. Dabei bitte ich um Verständnis dafür, wenn zunächst in den Meldestellen der Ortsverwaltungen Biebrich und Kastel Kostheim, die die Ortsbezirke mit der höchsten Einwohnerdichte betreuen, die Anzahl der für Terminvorsprachen geöffneten Schalter auf 3 erhöht wird, bevor darüber nachgedacht werden kann, wie das Serviceangebot in den kleinen Ortsverwaltungen wieder hochgefahren werden kann.

Das Hauptamt hat, begleitet durch einen externen Berater, eine Organisationsuntersuchung durchgeführt. Im Rahmen der ersten Phase dieser Untersuchung wurden u. a. Wege zur besseren Bewältigung der Aufgaben in den Ortsverwaltungen in qualitativ hochwertiger Form aufgezeigt.

Ziel der Organisationsuntersuchung ist es zunächst, für die vorhandenen Ist-Aufgaben das dafür notwendige zusätzliche Personal zu bemessen. In einem zweiten Schritt ist dann zu schauen, welche strukturellen und organisatorischen Verbesserungen, vor allem für den Kundenservice und Mitarbeiterzufriedenheit, erreicht werden können. Dieser zweite Teil wird ergebnisoffen im Dialog mit den Ortsbeiräten und den Bürgerinnen und Bürgern bearbeitet werden. Die Zukunft der Ortsverwaltungen liegt für uns in der Kombination der Stärkung des bürgerschaftlichen Engagements und der Bürgerbeteiligung vor Ort, einem bürgerorientierten Beschwerdemanagement und einer besseren Vernetzung mit den Ortsbeiräten.

Die Untersuchungsergebnisse haben noch keine Entscheidungen nach sich gezogen. Vielmehr besteht derzeit noch verwaltungsinterner Klärungsbedarf zwischen dem für die Ortsverwaltungen zuständigen Hauptamt und den Fachämtern.

Ich bin dankbar für Ihre verschiedentlich geäußerte Bereitschaft, sich an der Gestaltung der zukünftigen Aufgabenzuschnitte und Dienstleistungspalette in den Ortsverwaltungen konstruktiv beteiligen zu wollen.

Da eine gute Zusammenarbeit zwischen Ortschaftspolitik und der Verwaltung im besonderen Interesse unser aller liegt, möchte ich gemeinsam mit Ihnen ein Konzept offener Workshops mit Ihnen und den Bürger*innen erarbeiten, in der die Anforderungen an die Ortschaftsverwaltungen gemeinsam im Dialog definiert werden.

Eine realistische Möglichkeit der Durchführung einer größeren Veranstaltung, wie sie mit einem Kick-off zu einer solchen Workshop-Reihe verbunden sein wird, zeichnet sich aufgrund der Hoffnung auf die baldige Verfügbarkeit eines zugelassenen Impfstoffes gegen Covid-19 für das 2. Quartal des nächsten Jahres ab. Da dieser Zeitraum mit der Neukonstituierung der Ortschaftsbeiräte nach der Kommunalwahl zusammenfällt, sehe ich dies als eine Chance für einen vielversprechenden Auftakt zu einer nachhaltigen und belastbaren konstruktiven Zusammenarbeit zwischen Ortschaftspolitik und Verwaltung.

In diesem Sinne verbleibe ich mit kollegialen Grüßen,

Ihr



Gert-Uwe Mende
Oberbürgermeister