



Anfrage

TOP:
Vorlagen-Nummer: **VI/2015/01494**
Datum: 25.11.2015
Bezug-Nummer.
PSP-Element/ Sachkonto:
Verfasser: Krause, Johannes
Plandatum:

Beratungsfolge	Termin	Status
Stadtrat	16.12.2015 28.01.2016	öffentlich Kenntnisnahme

Betreff: Anfrage der SPD-Fraktion Stadt Halle (Saale) zum Bürgerservice

Gegenwärtig nehmen die Wartezeiten beim städtischen Bürgerservice zu. Selbst Termine sind nur mit einigem Vorlauf zu erhalten.

Daher fragen wir die Stadtverwaltung:

1. Wurde für die Arbeit des Bürgerservices eine Soll-Wartezeit pro Bürger festgelegt? Wenn ja, in welcher Höhe?
2. Wurden für die Arbeit des Bürgerservices Soll-Fallzahlen pro Mitarbeiter zugrunde gelegt? Wenn ja, welche?
3. Wird die gegenwärtige Durchschnittswartezeit pro Bürger erhoben? Wenn ja, welcher Wert wurde hier festgestellt?
4. Wie hoch ist im Bürgerservice die gegenwärtige Fallzahl pro Mitarbeiter?
5. Wenn die gegenwärtigen Ist-Werte die Soll-Werte sowohl bezogen auf die Wartezeit pro Bürger als auch die Fallzahl pro Mitarbeiter überschreiten: Welche Maßnahmen werden bzw. wurden unternommen, um die Wartezeiten bzw. die Fallzahlen pro Mitarbeiter zu senken?

gez. Johannes Krause
Vorsitzender
SPD-Fraktion Stadt Halle (Saale)



Stadt Halle (Saale)
Geschäftsbereich I

03.12.2015

Sitzung des Stadtrates am 16.12.2015

Betreff: Anfrage der SPD-Fraktion Stadt Halle (Saale) zum Bürgerservice

Vorlagen-Nummer: VI/2015/01494

TOP: 10.4

1. Wurde für die Arbeit des Bürgerservices eine Soll-Wartezeit pro Bürger festgelegt? Wenn ja, in welcher Höhe?
2. Wurden für die Arbeit des Bürgerservices Soll-Fallzahlen pro Mitarbeiter zugrunde gelegt? Wenn ja, welche?
3. Wird die gegenwärtige Durchschnittswartezeit pro Bürger erhoben? Wenn ja, welcher Wert wurde hier festgestellt?
4. Wie hoch ist im Bürgerservice die gegenwärtige Fallzahl pro Mitarbeiter?
5. Wenn die gegenwärtigen Ist-Werte die Soll-Werte sowohl bezogen auf die Wartezeit pro Bürger als auch die Fallzahl pro Mitarbeiter überschreiten: Welche Maßnahmen werden bzw. wurden unternommen, um die Wartezeiten bzw. die Fallzahlen pro Mitarbeiter zu senken?

Antwort der Verwaltung:

zu 1.

Für die Arbeit des Bürgerservice wird keine Soll-Wartezeit festgelegt. Ziel ist es, im Interesse des Kundenservices die Wartezeiten so gering wie möglich zu halten.

zu 2.

Für die Arbeit des Bürgerservice wurde eine Fallzahl von sechs Bürgern je Mitarbeiter und Stunde (laut Deutscher Städtetag) zugrunde gelegt.

zu 3.

Die Wartezeiten werden statistisch erfasst. Die durchschnittliche Wartezeit betrug im Oktober 69 Minuten und im November 46 Minuten.

zu 4.

Durchschnittlich werden fünf bis sieben Kunden pro Mitarbeiter und Stunde im Bürgerservice bedient.

zu 5.

Zu den eingeleiteten Maßnahmen zählen insbesondere:

1. Umstellung auf Terminmanagement ab Januar 2016
2. Weiterentwicklung von Online-Services
Im Rahmen des Projektes der Stadt Halle (Saale) und der IT-Consult Halle GmbH „Serviceportal“ soll zu Beginn des Jahres 2016 das Online-Serviceangebot um folgenden Leistungen erweitert werden:
 - Beantragung Übermittlungssperren
 - Anmeldung einer Nebenwohnung
 - Abmeldung einer Nebenwohnung
 - Bewerbung als Wahlhelfer
3. Zuweisung von zusätzlichem Personal gemäß Stellenplan 2016

Egbert Geier
Bürgermeister