



MITTEILUNGSVORLAGE

Federführung:

FB Bürgerdienste

VORL.NR. 300/19

Sachbearbeitung:

Schindler, Jürgen

Datum:

09.08.2019

Beratungsfolge	Sitzungsdatum	Sitzungsart
Ausschuss für Bildung, Sport und Soziales	11.12.2019	ÖFFENTLICH

Betreff: Jahresbericht Bürgerdienste Bürgerdienste 2019

Bezug SEK:

Bezug:

Anlagen:

- Anlage 1 - Fragebogen Bürgerbüro Stadtmitte
- Anlage 2 - Auswertung Bürgerbüro Stadtmitte
- Anlage 3 - Auswertung Bürgerbüro ServicePoint
- Anlage 4 - Auswertung Bürgerbüro Neckarweihingen
- Anlage 5 - Auswertung Bürgerbüro Poppenweiler
- Anlage 6 - Auswertung Standesamt Standesbeamte_In
- Anlage 7 - Auswertung Standesamt Sachbearbeiter_In
- Anlage 8 - Auswertung Ausländerbehörde
- Anlage 9 - Auswertung Ausländerbehörde ServicePoint
- Anlage 10 - Anfragen anderer Städte an Digitalisierungsprojekten

1. Mitteilung

Der Bericht des Fachbereichs Bürgerdienste 2019 setzt sich aus der Kundenbefragung, dem statistischen Teil, einem Jahresrückblick und einem Ausblick zusammen.

2. Kundenbefragung

Seit 2013 werden Erhebungen über die Kundenzufriedenheit im gesamten Fachbereich Bürgerdienste durchgeführt. Die Befragungen erfolgen analog am Schalter. Die ausgefüllten Fragebögen werden eingescannt, maschinell ausgelesen und somit effizient und schnell ausgewertet. Die Ergebnisse fließen fortlaufend in die Geschäftsprozessoptimierung ein und sollen dazu dienen den Fachbereich Bürgerdienste kunden- und zukunftsorientiert aufzustellen.

Bis Ende des 3. Quartals wurden insgesamt 1.451 Fragebögen ausgefüllt und ausgewertet. Dies ergibt eine Steigerung von 45 % zum Vorjahr, in dem zum gleichen Zeitpunkt rund 1.000 Fragebögen verwertet wurden.

Die Bewertung erfolgt in Schulnoten von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend). Die durchschnittliche Kundenzufriedenheit des Fachbereichs Bürgerdienste liegt bei 1,53. Somit konnte der Fachbereich Bürgerdienste die Durchschnittsbewertung von 1,66 aus dem Jahr 2018 um 0,13 Punkte verbessern.

Öffnungszeiten	1,7
Wartezeiten vor Ort	1,3
Erreichbarkeit per Mail	1,4
Telefonische Erreichbarkeit	1,9
Beratung	1,2
Freundlichkeit der Mitarbeiter	1,2
Verständlichkeit der Formulare	1,6
Wegweiser zu den Räumlichkeiten	1,6
Atmosphäre in den Räumlichkeiten	1,9

Am Besten wurde, wie auch in den Jahren zuvor, die Beratung und die Freundlichkeit der Mitarbeiter mit einer Durchschnittsnote von jeweils 1,2 bewertet. Bei der Thematik Beratung ergibt dies nochmals eine Steigerung um 0,1 Punkte.

Die Bewertung der Öffnungszeiten verbesserte sich 2019 im Vergleich zu 2018 um 0,2 Punkte, die Wartezeit vor Ort um 0,1. 88,09 % der Besucherinnen und Besucher warteten bis zu 10 Minuten. Ein geringer Teil von 9,60 % wartete im Schnitt 11 bis 20 Minuten. Lediglich 1,14 % der Besucherinnen und Besucher warteten über 20 Minuten und 1,18 % über 30 Minuten.

Von den Besucherinnen und Besuchern die einen Termin vereinbarten, warteten im Schnitt 43,25 % bis zu einer Woche auf einen Termin. Nur 22,08 % warteten bis zu zwei Wochen auf einen Termin. Durchschnittlich 34,66 % warteten bis zu vier Wochen auf einen Termin. Dies kann unter anderem auf den personellen Engpass bei der Ausländerbehörde zurückgeführt werden. Seit Anfang Oktober 2019 sind wieder alle Stellen besetzt, sodass auch hier schnellstmöglich wieder zeitnah Termine vergeben werden.

Sowohl die Bewertung der Wegweisung zu den Räumlichkeiten, wie auch deren Atmosphäre hat sich im Vergleich zum Vorjahr um 0,3 Punkte verbessert. Hierbei sind die verschiedenen Abteilungen eindeutig zu differenzieren. Beim Standesamt verschlechterte sich im Vergleich zu den anderen Abteilungen die Bewertung von 2,3 auf 2,7, bei der Ausländerbehörde verbesserte sich diese dagegen von 2,3 auf 1,6 und beim Bürgerbüro Stadtmitte blieb es gleich bei 2,1. Die Verbesserung der Bewertung bei der Ausländerbehörde kann auf die Einführung der elektronischen Ausländerakte zurückgeführt werden. Die Räume sind deutlich heller, wirken nicht mehr so beklemmend und daher großzügiger.

3. Statistik

Das Bürgerbüro stellte bis zum 3. Quartal 2019 insgesamt 6.576 Personalausweise (2018 = 6.452) und 4.152 Reisepässe (4.080) aus. Im Standesamt wurden bis zum 3. Quartal 421 (454) Ehen geschlossen. Die Ausländerbehörde erteilte 1.843 (1.535) Aufenthaltserlaubnisse und 540 (466) Duldungen.

Die differenzierte Auflistung der einzelnen Quartale der Kundenbefragung bis zum dritten Quartal 2019, die exakten Bewertung und alle statischen Zahlen der Abteilungen sind online unter folgendem Link zu finden:

https://ksis.ludwigsburg.de/SASVisualAnalyticsViewer/VisualAnalyticsViewer_guest.jsp?reportPath=%2FKSIS%2FStatistik%20und%20Indikatoren%2F&reportName=FB%2033

Ergänzend hierzu sind die Auswertungen in den Anlagen 2 bis 9 beigelegt.

4. Rückblick

Die Vorbereitung und Durchführung der Kommunalwahlen und der Europawahl am 26. Mai 2019 und der Oberbürgermeisterwahl am 30. Juni 2019 beschäftigte den Fachbereich Bürgerdienste überdurchschnittlich. Hierüber berichteten wir mit der Vorlage 289/19 ausführlich.

Seit März 2019 ist es für die Studierenden in Ludwigsburg möglich die „StuWiCard“ des Konzepts „Studierende Willkommen“ zu nutzen. Die Studierenden sollen Ludwigsburg näher kennenlernen. Hierfür dürfen alle Studierenden Vorteile bei Ludwigsburger Händlern, Gastronomen und Unternehmen nutzen. Mit der Vorlage 299/19 informierte der Fachbereich über die Einführung und den aktuellen Stand. Das Konzept wurde verwaltungsintern entwickelt und nun gemeinsam mit den teilnehmenden Akteuren und den Studierenden umgesetzt. Ausschließlich zur Bereitstellung der digitalen Infrastruktur bedienen wir uns den Leistungen des Dienstleisters Sycon.

Mit der Vorlage 106/19 berichteten wir über die Inbetriebnahme des 24/7 Ausgabeterminal im April 2019. Mit diesem Terminal haben unseres Wissens ausschließlich Ludwigsburger deutschland- und europaweit die Möglichkeit, sowohl ihren neu hergestellten Personalausweis, wie auch ihren Reisepass rund um die Uhr abzuholen. Während der Testphase bis zum 31. Juli 2019 wurden bei der Software weitere Anpassungen und Optimierungen vorgenommen. Seit dem anschließenden Echtbetrieb haben 105 Bürgerinnen und Bürger ihre Dokumente über das Terminal abgeholt und seit dem 03. April 2019 insgesamt 122. Das Ausgabeterminal hat bundes- und europaweit für Aufsehen gesorgt. Neben zahlreichen Verwaltungen aus Deutschland, wie Stuttgart und Mannheim, hat auch Wien starkes Interesse am Terminal gezeigt. Einen Gesamtüberblick über alle Verwaltungen, die sich 2019 über Produkte und Projekte der Bürgerdienste informiert haben, ist in der Anlage beigelegt.

Als weiteren Service bietet der Fachbereich die direkte Zustellung der Dokumente nach Hause an. Diese Möglichkeit nahmen in diesem Jahr bereits 343 Bürgerinnen und Bürger in Anspruch.

Im Jahr 2018 wurde bei der Ausländerbehörde die elektronische Ausländerakte eingeführt. Im Rahmen der weiteren Digitalisierung werden in der Ausländerbehörde seit Oktober 2019 in einer Testphase Signaturpads verwendet. Mit diesem Pad werden alle erforderlichen Unterschriften elektronisch erfasst. Im Zuge der Einführung des elektronischen Signaturpads wurde die Software so angepasst, dass nun auch für das Einscannen des Passfotos kein Kontrollblatt mehr erforderlich ist. Bei jährlich ca. 2.100 ausgestellten Aufenthaltstiteln sparen wir diese Menge an Blatt Papier ein. Sofern sich die Anwendung des Pads bewährt, wovon wir ausgehen, wird dieses künftig auch beim Bürgerbüro für die Ausstellung der Personalausweise, Reise- und Kinderreisepässe eingesetzt. Dies wäre nochmals eine Papierersparnis von ca. 15.000 Blatt jährlich.

Das Selbstbedienungsterminal rundet die digitale Beantragung der Dokumente ab. 21,51 % aller beantragten Personalausweise und Reisepässe werden mit Passbildern versehen, die über das Selbstbedienungsterminal erstellt wurden. Bei der Ausländerbehörde sind dies ca. 10 %.

Am 12. und 13. November 2019 fand die Fachtagung der Standesbeamten aus ganz Baden-Württemberg im Forum Ludwigsburg statt. Bei dieser Fachtagung werden aktuelle Themen des gesamten Personenstandsrechts besprochen. Ca. 1.400 Standesbeamte nahmen an dieser Fachtagung teil.

5. Ausblick

Bereits zu Beginn des zweiten Halbjahres beginnen die Vorbereitungsarbeiten für die Landtagswahl 2021, die voraussichtlich Ende März stattfinden wird. Dem werden sich die Vorbereitungen zur Bundestagswahl anschließen, welche aller Wahrscheinlichkeit nach Ende September 2021 stattfinden wird.

L2B2 soll 2020 weiteren Service anbieten. Sie soll mit WLAN ausgestattet werden, sodass z.B. über das Display ein Termin vereinbart werden kann oder Informationen direkt aus dem Internet abgerufen werden können. Ein Chipkartenlesegerät soll dafür sorgen, dass mit dem Personalausweis digitale Leistungen in Anspruch genommen werden können, wie z.B. die Beantragung eines Führungszeugnisses.

Das Konzept „Studierende Willkommen“ wird weiter vorangebracht und stabilisiert. Den Ludwigsburger Studierenden soll „StuWiCard“ ein geläufiger Begriff sein.

Das Aufrufsystem soll untersucht werden und so auch für eine Optimierung der Terminvergabe herbeiführen.

Die bei der Kundenbefragung mit der Note 1,9 bewertete telefonische Erreichbarkeit wird analysiert. Die daraus gewonnen Erkenntnisse sollen in deren Optimierung mit einfließen.

Zum 01. März 2019 tritt das Fachkräfteeinwanderungsgesetz (FEG) in Kraft. Dadurch wird es Fachkräften nach Vorliegen der entsprechenden Voraussetzungen erleichtert zum Arbeiten in die Bundesrepublik Deutschland einzureisen. Die Eckpunkte werden dem Ausschuss vor Inkrafttreten vom Fachbereich vorgestellt. Die vom Land Baden-Württemberg prognostizierten Zahlen gehen davon aus, dass diesbezüglich ca. 120 Anträge von Arbeitgebern zu bearbeiten sind. Dennoch sieht der Fachbereich davon ab, Stellen hierfür zu beantragen. Die Ausländerbehörde wird sich zunächst so organisieren, dass die ersten Schritte ohne einen Stellenmehrbedarf gemeistert werden können.

Nach der Sanierung des Schlosses Favorite wird der Fachbereich im Juli 2020 dort 6 Trauungen anbieten.

Unabhängig davon wird der Fachbereich Bürgerdienste mit seinen Abteilungen Bürgerbüro, Standesamt, Ausländerbehörde und Wahlen auch 2020 sein Handeln nach der rechtmäßigen Bearbeitung und der größten Zufriedenheit seiner Besucherinnen und Besucher ausrichten.

Unterschriften:

Jürgen Schindler

Finanzielle Auswirkungen?				
☐ Ja	☐ Nein	Gesamtkosten Maßnahme/Projekt:		EUR
Ebene: Haushaltsplan				
Teilhaushalt		Produktgruppe		
ErgHH: Ertrags-/Aufwandsart				
FinHH: Ein-/Auszahlungsart				
Investitionsmaßnahmen				
Deckung		☐ Ja		
		☐ Nein, Deckung durch		
Ebene: Kontierung (intern)				
Konsumtiv			Investiv	
Kostenstelle	Kostenart	Auftrag	Sachkonto	Auftrag

Verteiler:



LUDWIGSBURG

NOTIZEN