



Zum Antrag 007/14 - Entfristung von 5 Personalstellen im Stadtbüro

Entwicklung wesentlicher Parameter
im Bereich seit dem Jahr 2011

1



Finanzausschuss am 19.05.2015 Stadtbüro

Die Fraktionen SPD und DIE LINKE haben am 22.07.2014 die „Entfristung von fünf bestehenden Personalstellen im Servicebereich Stadtbüro in Vorbereitung der Haushaltsplanung 2015 – 2019“ beantragt. Dieser Antrag wurde in der StVV vom 24.09.2014 einstimmig in den Ausschuss Haushalt und Finanzen überwiesen.

2



Finanzausschuss am 19.05.2015 Stadtbüro

Im Stadtbüro wird der Großteil der am meisten nachgefragten kommunalen Dienstleistungen der Stadtverwaltung Cottbus aus einer Hand angeboten.



Das Leistungsangebot kann an 5 Tagen pro Woche mit insgesamt 30 Stunden Sprechzeit genutzt werden.

3



Finanzausschuss am 19.05.2015 Stadtbüro

Insbesondere wegen der Einführung des elektronischen Personalausweises (ePA) ab dem 01.11.2010 und der damit verbundenen Erhöhung der Bearbeitungszeiten (von 10 auf bis zu 40 min pro Dokument) erhöhten sich auch die Wartezeiten erheblich.

4



Finanzausschuss am 19.05.2015 Stadtbüro

Zur Verstärkung des Stadtbüro-Teams bzw. zum Ausgleich für nicht wiederbesetzte Stellen wurden im Jahr 2011 drei befristete Stellen „SB Stadtbüro“ eingerichtet (aktuell befristet bis zum 14.05.2016).

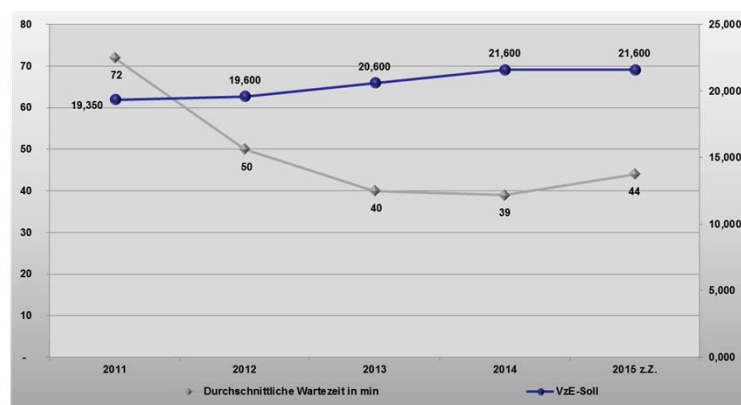
Um die Situation für die Kunden und Mitarbeiter des Bereiches weiter zu verbessern, sind im Jahr 2012 zwei weitere Stellen a 0,9 VZE (aktuell befristet bis zum 31.08.2015) eingerichtet und besetzt worden.

5



Finanzausschuss am 19.05.2015 Stadtbüro

Darstellung der durchschnittlichen Wartezeiten bzw. der VZE ab dem Jahr 2011



6



Finanzausschuss am 19.05.2015 Stadtbüro

Darstellung der durchschnittlichen und der maximalen Wartezeiten ab dem Jahr 2011

	2011	2012	2013	2014	2015 z. Z.
Durchschnittliche Wartezeit in min	72	50	40	39	44
Maximale Wartezeit in min	245	183	183	185	160

7



Finanzausschuss am 19.05.2015 Stadtbüro

Auswertung der Wartezeiten für das Stadtbüro (nur EG) im Jahr 2014

Aufrufe gesamt: 43.674
Durchschnittliche Wartezeit: 39 min
Minimale Wartezeit: 0min 0sek
Maximale Wartezeit: 185 min

Wartezeit	Kundenaufrufe	Anteil in Prozent	
0 - 30min	24.955	57,14%	
30 - 60min	8.741	20,00%	
60 - 90min	5.192	11,90%	
90 - 120min	2.703	6,19%	
120 - 150min	1.216	2,78%	
über 150min	867	1,99%	

8



Finanzausschuss am 19.05.2015 Stadtbüro

Terminangebote für das Stadtbüro:

Seit dem Jahr 2011 können Termine für den Besuch des Stadtbüros gebucht werden.

Das Angebot wurde von bisher ca. 300 möglichen Buchungen pro Monat auf bis zu 950 erhöht.

Terminvereinbarungen sind jetzt auch speziell für die Dokumentenbeantragung bzw. – abholung (in der 2. Etage des Technischen Rathauses) möglich.

9



Finanzausschuss am 19.05.2015 Stadtbüro

Entwicklung der Arbeitsunfähigkeitstage pro Mitarbeiter:

<u>Jahr</u>	<u>Kalendertage</u>
2011	60
2012	66
2013	36
2014	41

10



Finanzausschuss am 19.05.2015 Stadtbüro

Organisationsuntersuchung:

Der Oberbürgermeister hat festgelegt, dass der Bereich „Stadtbüro“ einer Organisationsuntersuchung unterzogen wird.

11



Finanzausschuss am 19.05.2015 Stadtbüro

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

12