

Präsident der Bürgerschaft  
Herrn Peter Paul

28. JUNI 2016

286.16 582/K  
Trekhanen 1E85h 2K  
2016 03 20 01-01 2016

Hauptamt

Kontakt Klaus Gawoehns  
Mühlenstr. 4-6  
Durchwahl 03831 252 400  
Telefax 03831 252 52 401  
E-Mail kgawoehns@stralsund.de  
Seite 1 von 3  
Datum 20.06.2016

## Beschluss der Bürgerschaft vom 03.03.2016 Nr. 2016-VI-02-0362

Sehr geehrter Herr Paul,

gemäß dem o. g. Beschluss hat sich die Verwaltung umfassend u. a. mit den Themen Öffnungszeiten der Ämter sowie Online-Vergabe von Terminen, einschließlich der Einbindung von D 115 auseinandergesetzt.

### 1. Öffnungszeiten derzeit

Allgemeine Sprechzeiten:

Di 08:00-12:00 Uhr und 13:00-18:00 Uhr, Do 08:00-12:00 Uhr und 13:00-17:00 Uhr

Ordnungsamt:

Mo, Di, Do, Fr 8-12 Uhr, Di 13-18 Uhr, Do 13-16 Uhr

Mi nach Vereinbarung

### 2. Verlängerung der Öffnungszeiten?

Die Analyse hat ergeben, dass die Nutzung der Sprechzeit durch die Bürger überwiegend in den Vormittagsstunden und am frühen Nachmittag erfolgt. Die Sprechzeiten am Dienstag nach 17:00 Uhr werden äußerst selten bzw. gar nicht genutzt.

Zuvor hatte es bereits Angebote gegeben, die Sprechzeit auch am Donnerstag bis 18:00 Uhr und im Ordnungsamt am Freitag bis 13:00 Uhr zu verlängern. Wegen fehlender Inanspruchnahme wurden diese Änderungen wieder aufgehoben.

Für die Verlängerung der Sprechzeiten bis 20:00 Uhr bzw. die Ausweitung auf Samstag ist derzeit kein Bedarf erkennbar.

Im Vergleich der Öffnungszeiten anderer großer kreisangehöriger Städte in MV lässt sich feststellen, dass die Hansestadt Stralsund einen überdurchschnittlichen Service, gemessen an der Einwohnerzahl anbietet.

---

Das Ordnungsamt bietet wöchentlich 24 Stunden Frontoffice für den Bürger an. (Greifswald: 18, Wismar: 19). Weiterhin ist das Ordnungsamt auch an den sog. Brückentagen geöffnet.

Anzumerken ist, dass Erweiterung der Öffnungszeiten auch die Ausweitung der Arbeitszeit anderer Bereiche der Verwaltung nach sich ziehen würde (EDV, Stadtkasse).

Bestimmte Zulassungsvorgänge können nur bearbeitet werden, wenn Rücksprachen mit anderen Behörden oder Unternehmen möglich sind (KBA, Zoll, Kreditinstitute Versicherungsunternehmen).

Weil beispielsweise die Ausdehnung der Sprechzeit am Dienstag von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr bedeutet, dass der gesamte Zeitrahmen (inkl. Vor- und Nachbereitung) von ca. 13 h nicht mehr durch einen Beschäftigten abgedeckt werden kann, wäre eine Arbeitszeitverlagerung (Beginn ab 10:00 Uhr) oder eine Verteilung der Beschäftigten über den Tag erforderlich. Bei Beibehaltung der gegenwärtigen Stellenausstattung bedeutet das eine Reduzierung des Angebotes am besucherintensiven Vormittag.

Letztlich soll es aber der Bedarf des Bürgers sein, an dem sich die Verwaltung mit ihren Öffnungszeiten orientiert. Das Ordnungsamt wird deshalb eine Befragung der Bürgerinnen und Bürger zu den Öffnungszeiten vornehmen. Weitere Maßnahmen wären nach Auswertung der Befragung festzulegen.

### **3. Terminvergabe**

Terminvergaben erfolgen gegenwärtig telefonisch oder elektronisch auch außerhalb der Sprechzeiten. In den Bereichen, die nicht stark von Publikumsverkehr frequentiert werden, kann auch während der Sprechzeiten ein Termin vereinbart werden.

Eine Online-Terminvergabe wäre zukünftig grundsätzlich möglich.

Im Sachgebiet „Meldewesen“ ist geplant, mit dem Ersatz der alten Aufruftechnik durch eine neue eine Online-Terminvergabe einzuführen, bei der ein bestimmter Anteil der verfügbaren Zeit durch Kunden reserviert werden kann. Die Kosten für den vollständigen Ersatz der im Haus befindlichen und deutlich in die Jahre gekommenen Aufrufanlagen, sowie die Möglichkeit der zukünftigen Online-Termin-Vergabe belaufen sich auf ca. 18.000 €.

In der Kfz-Zulassungsstelle wird die Online-Terminvergabe geprüft. Für Gewerbetreibende (Autohäuser und Zulassungsdienste) wird bereits ein „Autohausschalter“ vorgehalten, um den laufenden Bürgerverkehr zu entlasten.

In der Führerscheinstelle wird die Online-Terminvergabe ab 2018 bei verstärktem Besucherverkehr infolge des geplanten „Zwangsumtausches“ von Führerscheinen angestrebt.

Im Bauamt ist eine Online-Terminvergabe nicht erforderlich, da sich das bisherige Verfahren der telefonischen oder elektronischen Terminvergabe bewährt hat und insoweit den Bedarf vollständig abdeckt.

Eine Einbindung der Online-Termin-Vergabe in den Service der Behördenrufnummer 115 ist nicht möglich. Hier handelt es sich um ein zentrales, reines Auskunftssystem ohne Online-Zugriff in die beteiligten Behörden.

#### 4. Online-Abfrage von Wartezeiten

Eine Bereitstellung von Online-Übersichten zu den Wartezeiten während der Sprechzeiten ist nur in Bereichen mit einer elektronischen Aufrufanlage technisch möglich.

Mit dem Einbau der neuen Aufrufanlage im Meldewesen ist die Einrichtung einer Online-Anzeige der Wartezeiten im Internet vorgesehen.

#### 5. Verbesserung des Zugangs zur Verwaltung

Mit dem Projekt „Deutschland-Online“ soll dem Bürger die Möglichkeit eröffnet werden, künftig behördliche Erledigungen online vornehmen zu können.

Im Bereich des Kfz-Zulassungswesens besteht seit dem 1. Januar 2015 die Möglichkeit der Online-Außerbetriebsetzung. Im zweiten Quartal 2017 soll dann auch die Möglichkeit bestehen, ein zuvor abgemeldetes Fahrzeug online wiederzuzulassen. Für 2018 ist auch die Online-Zulassung eines Neufahrzeuges geplant.

Zurzeit bereitgestellte Online-Angebote der Verwaltung:

- Bereitstellung von Wunschkennzeichen für Kfz,
- Erwerb des Fischereischeins,
- Gewerbeanmeldungen,
- Online Suche im elektronische Fundsachenregister M-V,
- Anmeldung von Kindern zum Schulbesuch,
- Online-Beantragung von Wahlscheinen,
- Online-Recherche in der Stadtbibliothek,
- Online-Recherche im Stadtarchiv.

Der elektronische Zugang zur Stadtverwaltung Stralsund (zentrale De-Mail-Adresse [poststelle@stralsund.de-mail.de](mailto:poststelle@stralsund.de-mail.de)) für eine rechtsverbindliche elektronische Kommunikation zwischen Bürgerinnen, Bürgern, juristischen Personen des privaten und öffentlichen Rechts und der Stadtverwaltung im Sinne des § 3a VwVfG M-V wurde im vergangenen Jahr eröffnet. Diese Möglichkeit wurde von Bürgern aber bisher nicht genutzt.

#### Zusammenfassung:

Für die Erweiterung der Öffnungszeiten besteht derzeit kein Bedarf. Es erfolgt aber eine Umfrage bei den Nutzern des Ordnungsamtes über eine Verschiebung der jetzigen Öffnungszeiten zu Gunsten des Willens der Stralsunderinnen und Stralsunder.

Die Möglichkeit der Online-Terminvergabe an ausgewählten Bereichen wird zukünftig geschaffen.

Die Einbindung in das System D 115 ist derzeit nicht möglich.

Die Möglichkeit der Online-Abfrage von Wartezeiten in ausgewählten Bereichen wird zukünftig geschaffen.

Mit freundlichen Grüßen



Dr.-Ing. Alexander Badrow