

Alle Stadtverordneten der
Stadtverordnetenversammlung Cottbus



STADT COTTBUS
CHÓŠEBUZ

DER OBERBÜRGERMEISTER
WUŠY ŠOLTA

Datum 29.03.2011

**Situation im Bürgerservice/Stadtbüro – Anfrage zur
Stadtverordnetenversammlung am 30.03.2011**

Sehr geehrte Damen und Herren,

der Stadtverordnete, Herr Ronny Zasowk, hat durch einen Beitrag in der „Lausitzer Rundschau“ (LR) vom 25.02.2011 Kenntnis über die aktuelle Situation im Bürgerservice/Stadtbüro erhalten.

Fragen:

1. Wo sehen die Verantwortlichen die Ursache des Problems?
2. Sind konkrete Maßnahmen geplant, dem Problem abzuhelpen? Wenn ja, welche?
3. Steht das Problem überhöhter Wartezeiten im Zusammenhang mit Entlassungen im Bürgerservice?
4. Ist mit personellen Konsequenzen seitens der Stadt in Bezug auf die nicht eingehaltenen Verbesserungen der Arbeitsqualität des Bürgerservice zu erwarten? Wenn ja, welche? Wenn nein, warum nicht?

Antwort:

Alle Fragen wurden in den LR-Beiträgen vom 25.02. bzw. 11.03.2011 umfassend beantwortet.

Auch über die personellen Konsequenzen – konkret die Einstellung von drei zusätzlichen Mitarbeitern für das Stadtbüro – hat die genannte Cottbuser Zeitung am 11.03.2011 berichtet. Den Darstellungen in den LR-Beiträgen ist nichts hinzuzufügen.

Freundliche Grüße

In Vertretung

Lothar Nicht
Beigeordneter

Anlagen:

Kopien der Beiträge aus der LR vom 25.02. bzw. 11.03.2011

Geschäftsbereich
Ordnung/Sicherheit/Umwelt/Bürger
service
FB Bürgerservice

Zeichen Ihres Schreibens

Sprechzeiten

Ansprechpartner

Herr Carsten Konzack

Zimmer

Mein Zeichen

Telefon
0355 612-3310

Fax
0355 612-2303

E-Mail
Carsten.Konzack@neumarkt.cottb
us.de

Mehr Personal fürs Bürgerbüro

Drei zusätzliche Stellen ausgeschrieben / Verlagerung von Aufgaben

Cottbus. Die Mega-Wartezeiten im Cottbuser Bürgerbüro haben erste Konsequenzen: Oberbürgermeister Frank Szymanski (SPD) hat in dieser Woche interne Stellenausschreibungen unterzeichnet.

Von Peggy Kompalla

Die drei Stellen werden kurzfristig besetzt, versichert Ordnungsdezernent Lothar Nicht (Linke). Bis spätestens zu den

Osterferien in fünf Wochen sollen sich die neuen Kollegen in Teilbereiche eingearbeitet haben. Damit wird das Bürgerbüro-Team auf 21 Mitarbeiter angewachsen.

Im Februar war es zu extrem langen Wartezeiten von bis zu sieben Stunden im Bürgerbüro gekommen. Grund dafür war ein Personal-Engpass durch einen hohen Krankenstand von fast 50 Prozent und eine falsche Urlaubsplanung, wie die Rat-

haus-Spitze damals erklärte. Laut Bürgerbüro-Chef Carsten Konzack sind aber auch derzeit regelmäßig vier bis fünf Mitarbeiter krank gemeldet.

Um das Bürgerbüro weiter zu entlasten, sollen zudem Aufgaben neu verteilt werden, erklärt Dezernent Nicht. So werde geprüft, ob etwa Fischerei- und Jagdscheine künftig an anderer Stelle beantragt und ausgestellt werden. Denn der am meisten gefragte Service im Bürgerbüro

ist der neue biometrische Personalausweis. Der bürokratische Aufwand für das Dokument ist aber gegenüber dem alten Modell enorm gestiegen. So sind die Rathaus-Mitarbeiter heute mit einem Personalausweis insgesamt 54 Minuten beschäftigt. Früher waren es gerade einmal neun Minuten, wie die Bearbeitungs-Statistik beweist. Selbst Dezernent Nicht sagt dazu: „Der Mehraufwand für uns entspricht der Arbeitskraft von vier Mitarbeitern.“

Solange die Ausschreibung läuft, werden im Bürgerbüro die Büros für die neuen Kollegen hergerichtet. Sie entstehen in der zweiten Etage im Technischen Rathaus. Später soll auch der Wartebereich umgestaltet werden.

Bis es eine deutliche Entspannung im Bürgerbüro gibt, müssen sich die Cottbuser aber noch etwas gedulden. So berichtet RUNDSCHAU-Leser Marcel Martini, dass er in der vergangenen Woche fünf Stunden warten musste, um seinen neu geborenen Sohn anzumelden.



Im Wartebereich des Bürgerbüros reichen die Sitzplätze für die Cottbuser derzeit oftmals nicht aus.

Foto: Mario Behnke

HINTERGRUND

◆ Im Jahr 2010 sind im Bürgerbüro **65 700 Marken** gezogen worden. „Wir haben aber vielmehr Kunden gehoffen, denn oft kommen sie zu zweit“, erklärt Bürgerbüro-Chef Konzack. Es gibt aber auch viele Aufgaben im Hintergrund. Dazu gehören Auskünfte aus dem Melderegister. 37 840 solcher Anfragen für Behörden, Rechtsanwälte oder Klassentreffen wurden 2010 beantwortet.

LR

25.02.2011

Bürgerservice der Stadt bleibt in der Kritik

Rentner berichtet von über zwei Stunden Wartezeit / Nach wie vor hoher Krankenstand

Cottbus. Ein 82-jähriger Mann, der mehr als zwei Stunden im Cottbuser Bürgerbüro warten muss, bis er endlich an der Reihe ist – der Rentner Paul Pundrich zeigt sich enttäuscht von der Arbeit der Stadtverwaltung. „Ich

daachte ja, da wird sich nach den Ankündigungen der Service verbessern“, sagt er. „Mein Pass war abgelaufen, ich plane eine Reise für den Sommer, und ich wollte ein neues Exemplar beantragen.“

Doch er harpte Stunde um Stunde im Foyer aus, und fast wäre ihm der Geduldsfaden gerissen – wenn ihm nicht eine andere Besucherin ihren Zettel mit der Wartenummer überlassen hätte. „Zwar wurde ich dann von der Mitarbeiterin sehr freundlich be-

handelt, aber es geht doch nicht an, dass dort wieder drei oder vier Plätze nicht besetzt waren“, erklärt Paul Pundrich.

Um Verständnis bittet unterdessen der Leiter beim Bürgerservice der Stadtverwaltung,

Bei Anruf: Reporter

Carsten Konzack. „Wir sind gerade dabei, weitere Kollegen einzuarbeiten, werden aber den hohen Krankenstand und weitere Ausfälle nicht innerhalb weniger Tage ausgleichen können.“ Nichtsdestotrotz werde sich die Situation im Bürgerbüro nach und nach verbessern, versichert Carsten

Konzack. Der Krankenstand und eine falsche Urlaubsplanung hätten die Belegschaft im Bürgerbüro bereits zu Beginn des Monats um fast 50 Prozent reduziert. *wr*



Besucher warten beim Bürgerservice.

Foto: Mario Behnke