

Mitteilungsvorlage

**Anfrage Bürgerservice in Coronazeiten
Beantwortung der Anfrage von Ratsmitglied Stamm**

Beratungsfolge

	Gremium	Sitzungstermin	Beratungsform
1	Hauptausschuss und Ausschuss für nachhaltige Entwicklung, Digitalisierung und Finanzen		Kenntnisnahme

Öffentlichkeit

Die Beratung erfolgt in öffentlicher Sitzung.

Federführung

3.32.2 Bürgerservice und Wahlen

Beteiligte Stellen

0.11 Personal und Organisation

Finanzielle Folgen und Auswirkungen

keine

Voraussichtlicher Aufwand und voraussichtliche Auszahlungen im laufenden Jahr und in Folgejahren

keine

Die erforderlichen Haushaltsmittel sind im Ergebnis- und Finanzplan enthalten
entfällt

Produkt(e)

keine Produktrelevanz

Klima-Check

Keine Klimarelevanz

Zeit- und Personalkostenaufwand

(Nur für die Beantwortung von Anfragen!)

167,29 €

Mitteilung der Verwaltung

Die nachfolgende Information wird zur Kenntnis genommen.

Mit Schreiben vom 13.01.2021 hat die Ratsgruppe echt.Remscheid e.V um die schriftliche Beantwortung folgender Fragen gebeten.

1. Warum ist die Abmeldung von Kraftfahrzeugen in Remscheid, auch unter dem Aspekt der Reduzierung von Kontakten, nicht mehr an der Infotheke in dem Security geschützten Ämterhaus, sondern nur noch über einen Dienstleister neben dem Ämterhaus möglich?

Neben der Zulassungsstelle nimmt der Bürgerservice auch die Aufgaben der Melde- und Passstelle wahr, was mit einem hohen Besucheraufkommen verbunden ist.

Das Innenministerium hat zu Beginn der Corona-Pandemie noch einmal deutlich darauf hingewiesen, dass die Erfüllung der Meldepflicht im schriftlichen Verfahren, angesichts der eindeutigen Regelung in § 23 Abs. 1 Bundesmeldegesetz (BMG), rechtlich nicht zulässig ist. Somit müssen die Bürgerinnen und Bürger persönlich erscheinen. In diesen Fällen muss weiterhin der Weg der Terminvereinbarung sichergestellt werden. Ebenso verhält es sich bei der Beantragung von Ausweisdokumenten. Hier kann von einer persönlichen Vorsprache nicht abgewichen werden.

Der Bürgerservice, welcher normalerweise gemeinsam aus dem Melde- und Ausweiswesen UND dem Zulassungswesen am Schalter bearbeitet wird, ist nun aufgrund der Pandemie in zwei Bereiche geteilt worden.

Im vorderen Bereich (Schalter-Halle) werden die Dienstleistungen erbracht, für die eine persönliche Vorsprache zwingend notwendig ist.

Das Zulassungswesen ist im Hintergrund untergebracht und hält sich von den anderen getrennt. Dies ist ebenfalls durch getrennte Aufenthaltsräume geregelt. Somit kann ebenfalls das Infektionsrisiko geringgehalten werden.

Die Infotheke bearbeitet derzeit dringende Notfälle für alle anderen Anliegen, in denen eine persönliche Vorsprache unumgänglich ist wie z.B. die Beglaubigung von Dokumenten, die Abgabe von Versicherungen an Eides statt, Lebensbescheinigungen und ähnliches. Da derzeit täglich eine hohe Anzahl an Abmeldungen von Kraftfahrzeugen (ca. 30-40) eingeht, würde dies zu langen Warteschlangen vor der Infotheke führen bzw. die Terminkontingente der Infotheke binnen kurzer Zeit völlig erschöpfen.

Durch die Einhaltung der Hygieneschutzmaßnahmen, die Einhaltung der Distanzregelungen und die Einhaltung des SARS-CoV-2-Arbeitsschutzstandards des Bundesministeriums für

Arbeit und Soziales, ist es nur einer begrenzten Anzahl von Besuchern gestattet, sich gleichzeitig im Hause aufzuhalten.

Da im Dienstleistungszentrum außerdem auch die Führerscheinstelle und die Ausländerbehörde untergebracht sind, besteht hier ebenfalls die Notwendigkeit, Terminkontingente zur Verfügung zu stellen.

Da somit mehrere publikumsintensive Bereiche betroffen sind, sind umso mehr generalpräventive Maßnahmen zu ergreifen, um ein Infektionsrisiko so gering wie möglich zu halten. Im Falle einer Infektion sind direkt mehrere Bereiche im Hause betroffen, was es unbedingt zu vermeiden gilt.

Aus diesem Grund sind seit Beginn der Pandemie sämtliche Anliegen der Zulassungsstelle bis auf weiteres über Zulassungsdienste und Autohäuser abgewickelt worden.

Durch die Beauftragung eines privaten Dienstleisters, der auch die Behördengänge für die Zulassungsvorgänge übernimmt, hält man die Kontaktbeschränkungen ein, spart sich zugleich die Wartezeiten und die Vorgänge werden vorab durch die Dienstleister auf Vollständigkeit überprüft, was die Bearbeitung beschleunigt und auch erleichtert. Außerdem ist es so möglich, mehr Termine für andere Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen, da sich die Anzahl der sich gleichzeitig im Haus befindlichen Personen in Grenzen hält.

2. Wer erhält die Mehrkosten von 12,20 € pro Abmeldung und für welche Tätigkeit?

Die durch den Zulassungsdienst entstehenden Mehrkosten, sind keine Gebühren im Sinne der Gebührenordnung für Maßnahmen im Straßenverkehr (GebOst), sondern eine Servicegebühr, die jeder Zulassungsdienst individuell verlangt. Über die Höhe dieser Mehrkosten (ca. 10,00 € - 25,00 €/pro Vorgang) bestimmt jeder Zulassungsdienst selbst.

Die dadurch entstehenden Mehrkosten sind angesichts der aktuellen Gesundheitslage und zur Fortsetzung der Bekämpfung der SARS-CoV-2-Pandemie zumutbar.

3. Wann werden die verwirrenden Hinweise auf der städtischen Internetseite durch eindeutige Informationen ersetzt und mit funktionierenden Links hinterlegt, damit die notwendigen Informationen für jede/n Bürger/In klar ersichtlich sind?

In Anbetracht der pandemiebedingten Schließung des Ämterhauses und der Entscheidung, dass sämtliche Zulassungsvorgänge über die Zulassungsdienste laufen sollen, wurden nur die relevanten Dienstleistungen auf der Internetseite den Corona-Bedingungen angepasst.

Die Anpassungen beinhalteten zu den regulären Beschreibungen, den Hinweis zur aktuellen Vorgehensweise. Dabei sind die regulären Beschreibungen beibehalten worden, welche der Grund für die Missverständnisse sein können.

Bei jeder Änderung, die durch eine neue Corona-Schutzverordnung oder einen Lock-Down verursacht wird, müssen dann wiederum alle Produkte manuell geändert werden, was einen immens hohen Aufwand zusätzlich für die Mitarbeiter/innen des Bürgerservice bedeutet. Aufgrund dessen wurde in der Vergangenheit darauf verzichtet die regulären Beschreibungen alle einzeln anzupassen.

Um künftige Missverständnisse jedoch zu vermeiden, hat der Bürgerservice ausnahmslos alle zugehörigen Dienstleistungen den Corona-Bedingungen angepasst. Die Verlinkungen zu der online Terminvergabe wurden überprüft und aktualisiert.

Ab der 4. Kalenderwoche (25.01.2021) werden geringfügig wieder Online-Termine für bestimmte Zulassungsvorgänge angeboten. Das Angebot für Termine im Meldewesen musste hierfür leicht verringert werden.

Zugleich steht ab sofort die internetbasierte Fahrzeugzulassung „i-Kfz“ zur Verfügung, womit bestimmte Zulassungsvorgänge von zu Hause aus erledigt werden können.

Die entsprechende Veröffentlichung durch die Presse und sozialen Medien erfolgt in Kürze.

In Vertretung

Reul-Nocke
Beigeordnete

Kenntnis genommen

Mast-Weisz
Oberbürgermeister