

Service in der Kfz-Zulassungsstelle verbessern!

Antrag an den Ausschuss für Personal, Sicherheit und Ordnung

Der Ausschuss für Personal, Sicherheit und Ordnung möge beschließen:

- 1) Die Verwaltung wird beauftragt, folgende Maßnahmen zur kurzfristigen Verbesserung der Servicedienstleistungen in der Fachstelle „Kfz-Zulassung, Fahrerlaubnisse, Fahrschulen“ zu prüfen und umzusetzen:
 - a) Übergangsweiser Einsatz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus anderen Bereichen der Stadtverwaltung in der Fachstelle oder anteilige Miterledigung von Aufgaben der Fachstelle durch andere Bereiche in der Verwaltung.
 - b) Verstärkter Einsatz von Aushilfspersonal (z.B. Werkstudenten) zur Unterstützung des bestehenden Personals
 - c) Entlastung des Personals in der Fachstelle von bestimmten Aufgaben (z.B. telefonische Auskunft/Terminvergabe)
 - d) Überprüfung und Verbesserung der Prozesse
- 2) Die Verwaltung wird weiter beauftragt, die IT-Infrastruktur der Fachstelle zu überprüfen und ggfs. die erforderlichen Beschaffungen zu veranlassen, die eine beschleunigte und verbesserte Bearbeitung der Bürgeranliegen ermöglicht.
- 3) Die Verwaltung wird beauftragt, für die mittel- bis langfristige Unterbringung der Fachstelle einen strategischen Ansatz zu entwickeln, der die heutigen Anforderungen an bürgernahe Dienstleistungen, Digitalisierung und die Bedürfnisse der Mitarbeitenden gleichermaßen zusammenbringt.
- 4) Die Verwaltung wird außerdem beauftragt, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um den Missbrauch des Terminbuchungsportal durch kommerzielle Anbieter und den Verkauf von Terminen im Internet zu unterbinden.
- 5) Dem Ausschuss für Personal, Sicherheit und Ordnung ist über das Ergebnis der Prüfungen und das Umsetzungsprogramm zeitnah Bericht zu erstatten.

Begründung:

Die Dienstleistungen der Fachstelle „Kfz-Zulassungen, Fahrerlaubnisse, Fahrschulen“ im Ordnungsamt sind derzeit von den Bürgerinnen und Bürgern – insbesondere durch den gesetzlich vorgeschriebenen Führerscheintausch – besonders im Fokus. Die Unzufriedenheit mit den derzeitigen Bearbeitungszeiten und der Terminverfügbarkeit ist hoch. Es ist unser gemeinsamer Anspruch, dass die Servicedienstleistungen der Stadtverwaltung möglichst bürgerfreundlich, einfach und schnell gestaltet werden. Diesem Anspruch wird die Stadt Münster im Bereich der Zulassungsstelle derzeit nicht gerecht. Durch die Prüfung und Umsetzung der genannten Maßnahmen soll kurzfristig eine Verbesserung des Serviceangebots erzielt und die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger erhöht werden.

gez.

Andrea Blome
und Fraktion

Philipp Hagemann
und Fraktion

Marian Leifeld
und Fraktion