



Gelsenkirchen

Der Oberbürgermeister

Mitteilungsvorlage	
<input checked="" type="checkbox"/> öffentlich	<input type="checkbox"/> nichtöffentlich
Drucksache Nr.	
14-20/1511	

Referat, Auskunft erteilt, Telefon-Durchwahl
30 - Recht und Ordnung - Herr Kowallek 169-95 11

Datum
13.05.2015

Beratungsfolge

Sitzungstermine Top

Bezirksvertretung Gelsenkirchen-Mitte

03.06.2015

Betreff

**Anfrage des Bezirksverordneten Herrn Galinski
- Wartezeiten Straßenverkehrsamt -**

Inhalt der Mitteilung

Zulassungsstelle Straßenverkehrsamt:

Herr Galinski erläuterte, es habe sich ein Bürger beklagt, dass es in der Zulassungsstelle des Straßenverkehrsamtes zu Wartezeiten von bis zu vier Stunden gekommen sei, es zu wenig Sitzmöglichkeiten gäbe und die Klimatisierung unzureichend sei. Er bat daher die Verwaltung um Beantwortung folgender Fragen:

1. Wie viele Fälle werden durchschnittlich täglich in der Zulassungsstelle bearbeitet? Wie viele Beschäftigte sind für die Tätigkeiten laut Plan vorgesehen? Wie viele Beschäftigte sind tatsächlich durchschnittlich anwesend?
2. Wie lang sind die durchschnittlichen Wartezeiten pro Kunde beziehungsweise wie lang ist die durchschnittliche Bearbeitungszeit des Einzelfalls?
3. Gibt es Stoßzeiten in der Zulassungsstelle? Wenn ja, zu welchen Zeiten?
4. Falls ja: Ist seitens der Verwaltung schon darüber nachgedacht worden, bei der Zulassungsstelle – ähnlich wie bei den Bürgercentern vorgesehen – antizyklische Terminvereinbarungen einzuführen? Gibt es möglicherweise schon die Möglichkeit?
5. Wie viele Wartezonen/-räume sind vorhanden? Für wie viele Personen sind diese konzipiert? Wie viele Sitzgelegenheiten gibt es für die Wartenden?
6. Welche Art von Klimatisierung gibt es für die Warteräume/-zonen? Für welche Volumina sind die vorhandenen Anlagen ausgelegt?

7. Sind bei der Zulassungsstelle bereits weitere Klagen hinsichtlich der Wartezeiten, gegenüber mangelnden Sitzplätzen und mangelnder Klimatisierung bekannt geworden? Wenn ja, ist bereits über Alternativen zur Verbesserung der Situation nachgedacht bzw. diskutiert worden und sind möglicherweise schon Maßnahmen beschlossen worden?

Stellungnahme der Verwaltung:

1. Im Jahre 2014 wurden rund 86.000 Vorgänge bearbeitet.
Bei etwa 220 Arbeitstagen im Jahr macht das ca. 390 Fälle im Durchschnitt pro Tag. Statistisch festgehalten werden dabei nicht die abgelehnten Anträge, die aber vom zeitlichen Aufwand her nicht unerheblich sind.

Derzeit sind 16 Dienstkräfte (davon zwei in Teilzeit) im Bereich Frontoffice beschäftigt. Über die durchschnittliche Anwesenheit wird keine Statistik geführt.

2. Die durchschnittlichen Wartezeiten betragen im

Januar 2015: 44 min
Februar 2015: 77 min
März 2015: 94 min
April 2015: 82 min

Die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten werden aktuell nicht erfasst.

3. Bei den Händlern kommt es immer zum Quartalsende zu einem erhöhten Antragsvolumen und bei den privaten Kunden ist der Andrang am höchsten, wenn es Geld gegeben hat.
4. Eine Terminvergabe wird im Juni 2015 möglich sein.
5. Im Bereich der Zulassungsbehörde gibt es eine Wartezone mit 31 Sitzplätzen und mehreren Stehtischen.
6. Weder die Wartezone noch die Diensträume sind klimatisiert. In der Wartezone ist eine Belüftungsanlage vorhanden. Die Angaben über die Volumina werden bis zur Sitzung nachgereicht.
7. Es sind bereits mehrere Beschwerden über die langen Wartezeiten eingegangen. Die damit verbundenen Probleme hinsichtlich der dann fehlenden Sitzplätze und der schlechteren Belüftung sind ebenfalls bekannt.
Die vorhandenen personellen Probleme wurden inzwischen gelöst, da einige Langzeiterkrankte wieder ihren Dienst aufnehmen konnten und weiteres Personal kurzfristig zur Verfügung gestellt werden konnte. Bei einem normalen Verlauf ist daher mit derartig langen Wartezeiten nicht mehr zu rechnen.

Dr. Schmitt