

Vorlage Nr.: 36/003		26.05.2000	
Beschlussvorlage		öffentlich	
für den	Berichterstatter	Sitzung am	TOP
Ausschuss für Verkehrsfragen und – entwicklung	Dez. III	06.06.2000	3
Kreisausschuss	Dez. III	13.06.2000	21
Kreistag	Dez. III	20.06.2000	21

Aufgabenerfüllung Straßenverkehrsamt / Bericht zum Antrag der WIR-Fraktion vom 23.02.2000

Beschlussvorschlag: Der Antrag der WIR-Fraktion vom 23.02.2000 wird abgelehnt.

Erläuterungen zur Sach- und Rechtslage:

(Bei Maßnahmen mit Auswirkungen auf Umwelt, Gleichstellung oder Finanzen ist in den Erläuterungen darauf besonders einzugehen)

Die WIR-Kreistagsfraktion hat mit Schreiben vom 23.02.2000 beantragt, Aufgaben des Straßenverkehrsamtes (teilweise) zu dezentralisieren (siehe Anlage 1).

Zu der Kreistagssitzung am 13.03.2000 hat das Straßenverkehrsamt die Stellungnahme vom 09.03.2000 vorgelegt. Es ist dargestellt worden, dass es bei der jetzigen Lösung bleiben soll (siehe Anlage 2).

Der Kreistag hat den Antrag zur weiteren Beratung an den Verkehrsausschuß verwiesen. Für diese Beratung wird zunächst auf die Vorlage vom 09.03.2000 verwiesen. Aus den dort genannten Gründen soll es bei der jetzigen Organisationsform des Straßenverkehrsamtes, nämlich der zentralen Wahrnehmung der Aufgaben in Marl, verbleiben.

Ämter	Sichtvermerk Amtsleiter	Sichtvermerk Dezernent	Kreisdirektor	Landrat
36	gez. Feldhege	gez. Kretschmann		gez. Schnipper

Beratungs- ergebnis	☐ gemäß Beschlussvorschlag	☐ abweichender Beschluss		
	☐ einstimmig	Ja:	Nein:	Enth.:

Der Kreistag hat 1992 und 1997 zweimal intensiv darüber beraten und sich jedes Mal mit breiter Mehrheit für die zentrale Wahrnehmung der Aufgaben ausgesprochen.

Entscheidend in der Abwägung zwischen Ortsnähe einerseits und Wirtschaftlichkeit andererseits waren dann die Kosten. Seit der Zentralisierung werden letztendlich ca. 1,2 Mio. DM jährlich an Personal- und Sachkosten eingespart. Durch weitere Maßnahmen wie z. B. zentrale technische Archivierung und den Einsatz von Kassenautomaten liegt das jährliche Einsparvolumen inzwischen bei ca. 1,5 Mio. DM.

Zudem hat der Kreistag 1997 die Erweiterung des Straßenverkehrsamtes in seiner jetzigen Form beschlossen und insofern Investitionsmittel in Höhe von ca. 3 Mio. DM bereitgestellt.

Weitere Gründe für die Beibehaltung der Ist-Situation sind in der Kreistagsvorlage (Anlage 2) unter Ziff. 3 „Entscheidungskriterien“ dargestellt. Darauf wird verwiesen.

Ergänzend wird nun in dieser Vorlage zu weiteren Punkten Stellung genommen (siehe Anlage 3).

Der Ausschuss für Verkehrsfragen und –entwicklung hat in seiner Sitzung am 06.06.2000 folgenden Beschluss gefasst:

„Dem Kreisausschuss/Kreistag wird vorgeschlagen:

Der Antrag der WIR-Fraktion vom 23.02.2000 wird abgelehnt.

Die Verwaltung wird beauftragt, bis zum Jahresende über die Nutzungsmöglichkeiten der Informationstechnologien zur Aufgabenerfüllung im Straßenverkehrsamt zu berichten.“

Anlage 2

Vorlage Nr.: WIR/002		28.02.2000	
Drucksache		öffentlich	
für den	Berichterstatter	Sitzung am	TOP
	Dezernent III	13.03.2000	19

Beschlussvorschlag:

Erläuterungen zur Sach- und Rechtslage:

(Bei Maßnahmen mit Auswirkungen auf Umwelt, Gleichstellung oder Finanzen ist in den Erläuterungen darauf besonders einzugehen)

1. Ausgangslage

Der Kreistag hat nach erstmaliger Befassung mit dieser Thematik in der Kreistagssitzung am 18.10.1991 in seiner Sitzung am 25.06.1992 den Beschluß gefasst, die bisherige Organisationsform einer dezentralen KFZ-Zulassung aufzugeben und eine zentrale Zulassungsstelle in Marl einzurichten.

Grund war die sich abzeichnende – und eingetretene –prekäre Finanzsituation der Städte und des Kreises. Daraus resultierte die Notwendigkeit, Kosten – vor allem langfristig im Personalbereich – zu sparen, um den Kreishaushalt nachhaltig zu entlasten.

Alternativvorschläge einer sogenannten Zweierlösung (Standorte Recklinghasen und Marl) oder Dreierlösung (Standorte Dorsten, Marl und Datteln oder Castrop-Rauxel) sind seinerzeit nicht zum Tragen gekommen. Die Gründe für die zentrale Lösung sind in der damaligen Beschlussvorlage wie folgt beschrieben worden:

“Für die zentrale Lösung in Marl spricht sowohl die Lage innerhalb des Kreisgebietes als auch die Lage innerhalb der Stadt (Gewerbegebiet außerhalb des Stadtkerns) und die günstige Verkehrsanbindung über Autobahn und Bundesstraße; zudem ist die Anbindung an eine Prüfstelle des RWTÜV hergestellt).

Auch läßt die zentrale Lösungdie Zusammenfassung aller Bereiche des Straßenverkehrsamtes zu und ermöglicht damit die Verbesserung der räumlichen Verhältnisse im Kreishaus

Gelegentlich wird der zentralen Lösung mangelnde Bürgernähe entgegengehalten. Bürgernähe ist zweifellos zu einem Wertbegriff geworden, der grundsätzlich zu respektieren ist. Die zu respektierende Grenze wird andererseits jedoch markiert, z. B. durch den Grundsatz der Wirtschaftlichkeit. Die Wirtschaftlichkeit ist der Verwaltung bei der Suche nach Einsparungsmöglichkeiten ausdrücklich vorgegeben worden.”

Hinsichtlich des Anfahrweges nach Marl ist seinerzeit darauf hingewiesen worden, dass dieser maximal 25 km weit und nach räumlichen Maßstäben typischer Flächenkreise als durchaus zumutbar anzusehen ist.

Die zentrale Organisationsform der KFZ-Zulassungsstelle hat gegenüber der vorherigen dezentralen Situation eine Einsparung an Personal- und Sachkosten von mehr als 1,2 Mio DM jährlich erbracht. Somit ist das Hauptziel, Kosten zu sparen, voll erreicht worden.

2. Derzeitige Situation

Im Juni 1993 hat das Straßenverkehrsamt die umgebauten Räumlichkeiten in den Häusern Stettiner Straße 6a und 10 in Marl bezogen.

Nach Überwindung von Umstellungsproblemen durch die Zusammenführung von 7 Dienststellen in Marl sind relativ kurzfristig aus unterschiedlichen Ansätzen heraus Überlegungen zur Optimierung der zentralen Situation des Straßenverkehrsamtes angestellt worden.

Im Laufe der letzten Jahre hat sich hinsichtlich der Ansprüche des Bürgers an ein Straßenverkehrsamt ein gravierender Wertewandel vollzogen. Es hat sich ein anderes Verhältnis zwischen “Kunden” und “Dienstleister” entwickelt. Diese Gesichtspunkte sind im Rahmen der “Neuen Verwaltungssteuerung” und insbesondere innerhalb eines “Interkommunalen Betriebsvergleiches von

Straßenverkehrsämtern“ mit durchgeführten Kunden- und Mitarbeiterbefragungen aufgegriffen worden.

Daraus hat sich schließlich der Beschluß des Kreistages vom 15.12.1997 entwickelt, das Straßenverkehrsamt zu erweitern. Zugleich konnte damit der zusätzliche Raumbedarf der Führerscheinstelle in Folge des am 01.01.1999 in Kraft getretenen neuen Führerscheinrechts abgedeckt werden.

Vor der Entscheidung über den Ausbau ist nochmals ausführlich das Für und Wider der Zentralisierung im Kreistag diskutiert worden.

Nach nochmaliger Abwägung zwischen den Aspekten der Wirtschaftlichkeit und den Gründen der Ortsnähe hat der Kreistag mit breiter Mehrheit den Beschluss zur Zentralisierung bekräftigt und die Investitionsmittel für den Ausbau zur Verfügung gestellt.

Das Straßenverkehrsamt als publikumsintensivstes Amt der Kreisverwaltung präsentiert sich nunmehr in modern eingerichteten Räumlichkeiten mit einem großzügigen Wartebereich mit - den Kundenwünschen entsprechend - integrierter Cafeteria.

Zudem erfüllt die Cafeteria die Sozialfunktion für die derzeitig 83 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Amtes.

Auch bei verstärktem Kundenandrang ist in aller Regel noch eine entspannte und angenehme Wartesituation gegeben.

Zur Optimierung der Kundenbedienung (kurze Wege/kurze Zeiten) wurde ein Servicecenter eingerichtet und es wurden vier Kennzeichenhersteller im Wartebereich integriert.

Die bisherige Resonanz auf die neue Situation ist durchweg positiv.

3. Entscheidungskriterien

Außer der Tatsache der zweimaligen Grundsatzdiskussion führen folgende Gründe dazu, den Antrag der WIR-Fraktion abzulehnen.

- Der Kreis Recklinghausen hat für den zentralen Standort des Straßenverkehrsamtes in Marl eine erhebliche Investition vorgenommen. Es besteht ein unmittelbarer Zusammenhang zwischen dem Kapitalsdienst für die Erweiterungsmaßnahme und der Höhe der Mieteinnahmen
- Es ist eine auf die gegebenen Räumlichkeiten abgestimmte Möblierung erfolgt

- Es ist eine auf die Zentralität der KFZ-Zulassungsstelle abgestellte Neuinstallation von Technik erfolgt (Servicecenter, Kassenautomaten, Video-/Informationsanlage, Aufrufanlage)
- Es besteht eine vertragliche Bindung des Kreises mit dem Betreiber der Cafeteria
- Im Vertrauen auf diesen Vertrag hat der Betreiber erhebliche Investitionen vorgenommen
- Die Doppelfunktion der Cafeteria als gleichzeitiger Wartebereich muss gesehen werden
- Es bestehen vertragliche Bindungen mit den Kennzeichenherstellern.
- Auch diese haben Investitionen getätigt

Jede Teildezentralisierung würde zu einer Verminderung des Kundenvolumens führen und das derzeit bestehende Gesamtkonzept gefährden; dies insbesondere unter dem Aspekt, dass für den Betreiber der Cafeteria und die Kennzeichenhersteller die wirtschaftliche Grundlage gefährdet wäre. Innerhalb des Objektes bestehen bei den Mietern insgesamt 18 Beschäftigungsverhältnisse sowie 4 weitere bei den Kennzeichenherstellern außerhalb des Objektes.

Insgesamt gesehen haben sich durch den vorliegenden Antrag keine weiteren Gesichtspunkte ergeben, die nicht bereits im Zusammenhang mit dem grundsätzlichen Beschluss zur Zentralisierung im Jahre 1992 und dem Erweiterungsbeschluss aus dem Jahre 1997 ausführlich diskutiert und abschließend bewertet wurden.

Der Antrag, zunächst nur die Zulassungen für private Pkw's dezentral vorzunehmen, ist nicht umsetzbar. Eine Ausgrenzung von Zulassungen für Gewerbebetriebe bzw. von Zulassungsdiensten, die gewerblich Zulassungen vornehmen, wäre weder denkbar noch begründbar.

Zu dem konkret vorgeschlagenen Standort Gladbeck sei zudem noch angemerkt, dass sich der Einzugsbereich dieser Zulassungsstelle vornehmlich auf das Gebiet der Stadt Gladbeck beschränken würde. Dem Interesse der gesamten Bürgerschaft des Kreises Recklinghausen könnte unter diesem Gesichtspunkt wenig entgegengekommen werden.

Im übrigen wäre zu befürchten, dass die Errichtung von Nebenstellen in Gladbeck und Castrop-Rauxel (ggfls. auch für die Städte des Ostvestes) der Beginn der vollständigen Dezentralisierung sein könnte. Forderungen anderer Städte, auch in ihren Gemeinden Nebenstellen zu errichten, müsste nachgegeben werden. Neben erneut auftretenden organisatorischen Problemen (wie vor der Zentralisierung) insbesondere auch unter dem Aspekt der Aufsicht und Kontrolle, würden nicht unerhebliche Personal- und Sachkosten zusätzlich entstehen und den Kreishaushalt belasten. Zur Höhe kann insoweit ohne eine genaue Organisationsuntersuchung nichts gesagt werden.

Führerscheinanträge wurden bereits in der Vergangenheit und werden auch heute bei den Städten entgegengenommen - hierzu gehören auch Umstellungsanträge auf den neuen EU-Kartenführerschein. Hierbei hat der Kunde die Möglichkeit, seinen alten Führerschein bei Antragstellung gegen eine Ausnahmegenehmigung abzugeben. Der neue Karten-Führerschein wird ihm dann per Post zugesandt, so dass Wege nach Marl sich erübrigen.

Durch weitere, zum Teil bereits eingeleitete Optimierungsmaßnahmen, wie

- Erzielung einer besseren telefonischen Erreichbarkeit
- Präsentation des Amtes im Internet mit umfassenden Erläuterungen zur Erreichbarkeit einschließlich der derzeitigen Öffnungszeiten, Darstellung und Erläuterung der Aufgaben des Amtes mit detaillierten Informationen zu notwendigen Formalitäten
- Neuauflage einer Infobroschüre
- Abfrage des Interesses an Veränderungen der Öffnungszeiten

soll stärker auf das Kundeninteresse eingegangen werden.

In anderen Kreisen wird im übrigen zur Zeit geprüft, das Modell des Kreises Recklinghausen, sei es aus Gründen der Wirtschaftlichkeit, sei es aus Gründen der optimalen Geschäftsabläufe, zu übernehmen.

Insgesamt gesehen erscheint es bei den vorgenommenen Veränderungen eher möglich, in einer zentralen Situation kundenorientiert zu arbeiten, als in einer dezentralen Situation.

Auch wenn die Anfahrwege nach Marl in der Regel weiter sind als zu möglichen Aussenstellen in den Städten, ist Bürgerfreundlichkeit auch unter folgendem Aspekt zu sehen, wie er vom Landkreistag formuliert worden ist:

“Bürgernähe und Bürgerfreundlichkeit zeichnet sich auch durch qualitativ hochstehende, möglichst beanstandungsfreie Dienstleistungen aus, die im Interesse der Steuerzahler auch möglichst kostengünstig zu erbringen sind.”

Ergänzende Stellungnahme zur Vorlage Ausschuss für Verkehrsfragen und -entwicklung

Optimierungsmaßnahmen (das Amt als Ganzes betreffend)

Derzeitig bereitet das Fachamt gemeinsam mit der GKD die **Präsentation** des Amtes **im Internet** vor. Im Laufe des Juni wird die Präsentation im Internet abrufbar sein.

Ziel ist es, das Amt mit seinen Aufgaben insgesamt darzustellen.

Für die Bereiche der Kraftfahrzeug-Zulassung und für das Führerscheinwesen werden zu jedem möglichen Geschäftsvorfall eingehende Erläuterungen einschließlich Informationen zu notwendigen Formalitäten gegeben. Dadurch sollen „Fehlbesuche“ von Kunden vermieden werden.

Bisher war zu Spitzenzeiten ein enormes Telefonvolumen abzuwickeln. Die Internetpräsentation soll helfen, dies zu mindern. Andererseits gibt es trotz richtig erteilter telefonischer Auskünfte häufig Missverständnisse, die bei der Vorsprache des Kunden zu Konfliktsituationen führen. Dem soll durch die im Internet gegebenen Informationen ebenfalls entgegengewirkt werden.

Eine komprimierte Zusammenfassung der Internetpräsentation soll die Grundlage für eine **neue Informationsbroschüre** sein. Diese soll auch in der zweiten Jahreshälfte 2000 erstellt werden.

Bis März 1997 betrug die wöchentliche **Öffnungszeit** der Zulassungsstelle 28,5 Stunden. Durch Einführung neuer Technologie in der Archivierung und Umstrukturierung einer Reihe von Vollzeitstellen in -flexible- Teilzeitstellen konnte eine Erweiterung der Öffnungszeit auf 33,25 Stunden (bei durchgehender Öffnung während der Mittagszeit) erreicht werden. Die Führerscheinstelle hat sich im Januar 1999 den Öffnungszeiten der Kraftfahrzeug-Zulassungsstelle angepasst.

Aus dem heutigen Kundenverständnis heraus wird sowohl vom Fachamt als auch von der Verwaltung her die Notwendigkeit gesehen, das Kundeninteresse hinsichtlich der Öffnungszeiten möglichst detailliert zu erfahren. Zu diesem Zwecke ist ein Fragebogen entwickelt worden, der nach Abstimmung mit dem Landrat noch vor den Sommerferien zu einer **Kundenbefragung** führen soll. Eine Arbeitsgruppe unter Einbeziehung des Personalrates soll die Befragung durchführen, die Ergebnisse auswerten und möglichst noch in der zweiten Jahreshälfte umsetzen. Die Ergebnisse sollen mit in die Info-Broschüre einfließen.

Kraftfahrzeug-Zulassungsstelle

1. Darstellung der organisatorischen und technischen Maßnahmen in der Kraftfahrzeug-Zulassungsstelle

Vorab werden zunächst einmal die Organisationsabläufe in der Kraftfahrzeug-Zulassungsstelle dargestellt:

- ⇒ Der Kunde geht zu dem im Wartebereich der Zulassungsstelle befindlichen Servicecenter und erklärt sein Anliegen.
- ⇒ Durch die im Servicecenter tätigen Mitarbeiter werden an der Info die zum Zulassungsvorgang notwendigen Unterlagen „gecheckt“. Fehlen Unterlagen, wird auf die Möglichkeit hingewiesen, diese ins Amt zuzufaxen zu lassen; bei vollständigen Unterlagen wird der Wartebereich ausgehändigt.
- ⇒ Kurzgeschäfte (Abmeldungen, Wohnsitzwechsel, Namensänderungen, technische Änderungen) werden ab Mitte Mai –weil dann die Hardwarevoraussetzungen gegeben sein werden- ohne Wartemarken, daher auch ohne besondere Wartezeit, abgewickelt: Die Kunden werden direkt vom Infoschalter an einen benachbarten Arbeitsplatz weitergeleitet und können direkt daneben an einer Kasse bar oder unbar bezahlen. Etwa ein Drittel des täglichen Kundenvolumens kann so ohne erwähnenswerte Wartezeit bedient werden.
- ⇒ Die übrigen Kunden können in der auf gut durchschnittliches Besuchervolumen ausgerichtete Wartezone mit insgesamt über 230 Stühlen über eine zentral installierte Aufruf Tafel ihren Aufruf abwarten. Die während der Öffnungszeit der Zulassungsstelle in die Wartezone integrierte Cafeteria ist dabei mit 65 Sitzplätzen bestuhlt. Dort ist ebenfalls eine Aufruf Tafel vorhanden. Aus der Aufruf Tafel ist ersichtlich, an welchem Platz der Kunde bedient wird. Die Bedienerzone ist räumlich von dem Wartebereich getrennt.
- ⇒ Der Kunde nimmt Platz und wird bedient. Ihm wird eine Kassenskarte ausgehändigt, mit der er an zwei zentral im Bedienerbereich installierten Kassenautomaten bar oder unbar zahlen kann. Lehnt er den Kassenautomaten ab, kann an der bereits beschriebenen Kasse im Infocenter persönlich bezahlt werden. Gegen Vorlage der Quittung werden die Zulassungsunterlagen ausgehändigt.
- ⇒ Sofern neue Kennzeichenschilder erforderlich sind, können sie an vier in dem Wartebereich integrierten bzw. an zwei außerhalb des Gebäudes vorhandenen Prägestellen erworben werden. Mit den Papieren und den Kennzeichenschildern geht der Kunde zu den Ausgabeplätzen im Infocenter und kann nach dem Abkleben der Plaketten auf den Kennzeichenschildern das Gebäude wieder verlassen.

Ziel des Ganzen ist es, den Aufenthalt in der Kraftfahrzeug-Zulassungsstelle so kurz und dabei so angenehm wie möglich zu gestalten.

Die Aufrufanlage arbeitet rechnergestützt. Der Rechner liefert Informationen über die aktuelle durchschnittliche Warte- und Bedienerzeit. Durch Einsatz von noch zu entwickelnder -für Mai 2000 angekündigter- Software soll in engen zeitlichen Abständen die Entwicklung des Besuchervolumens nachvollziehbar gemacht werden. Ziel ist es, durch Personalplanung und -einsatz mit flexibel einsetzbaren Teilzeitkräften dem Aufbau von Wartezeiten so weit wie möglich entgegenzuwirken.

Durch die jetzt erreichten flexiblen Handlungsmöglichkeiten in der Aufgabenverteilung und im Personaleinsatz sowie die veränderte Ablauforganisation ist es gelungen, die Warte- und Bearbeitungszeiten -insbesondere im Vergleich zu der früheren dezentralen Situation- deutlich zu verringern.

In kleinen Einheiten in dezentraler Situation wäre eine derartige Steuerung bzw. die getrennte Abwicklung von Kurzgeschäften nicht machbar. Ganz im Gegenteil musste in engen Personalsituationen ständig aus der „Zentrale“ in Marl personelle Unterstützung gegeben werden. Dies hat sich insgesamt auf die Bedienerqualität ausgewirkt (kurzfristiges Schließen einzelner Nebenstellen, lange Wartezeiten, hoher Organisationsaufwand).

Hier sei auf die derzeitige Situation der Führung/Leitung der Kraftfahrzeug-Zulassungsstelle verwiesen.

Dem Abteilungsleiter sind insgesamt 53 Mitarbeiter unterstellt. In hierarchischer Hinsicht ist dies die gesamte Führungsebene der Abteilung. Diese extrem hohe Führungsspanne läßt sich nur in zentraler Situation vertreten. Gleiches gilt für den sehr gewichtigen Aspekt der Dienstaufsicht.

2. Rechtliche Rahmenbedingungen

Bei den Aufgaben im Bereich der Kraftfahrzeug-Zulassung handelt es sich um Bundesaufgaben (Pflichtaufgaben zur Erfüllung nach Weisung). Die Zuständigkeit der Kreisordnungsbehörden (=Straßenverkehrsämter) ist in der Verordnung über die Bestimmung der zuständigen Behörden nach der Straßenverkehrs-Zulassungsordnung vom 06.01.1999 abschließend geregelt.

Eine Zuständigkeit der kreisangehörigen Städte -auch für einzelne Zulassungsangelegenheiten- besteht nicht.

3. Weitere Optimierungsmaßnahmen

Ein **Verfahren zur Übermittlung von Zulassungsanträgen per Internet** -gedacht für Kraftfahrzeughändler und Zulassungsdienste- **ist**, u. a. in Zusammenarbeit mit der GKD Recklinghausen, von der „gkd el in Gelsenkirchen“ **entwickelt worden**. Zur Zeit wenden bei der Zulassungsbehörde in Gelsenkirchen lediglich ein Kraftfahrzeug-Händler und ein Zulassungsdienst das Verfahren an. Zwei Kraftfahrzeug-Händler haben dieses Verfahren nach Beendigung einer Probephase eingestellt. Als Gründe wurden die Notwendigkeit eigener Hard-und Software sowie eigenen qualifizierten Personals genannt. Weiterhin

wurde der hohe Arbeitsaufwand (weil aus Datenschutzgründen ein Zugriff auf die Personendaten über die Meldedatei nicht zulässig ist) kritisiert. Zudem darf der Zulassungsvorgang erst nach Vorlage der Originalunterlagen (Überprüfung der Identität des Kraftfahrzeughalters, Fahrzeugbrief, Versicherungsbestätigung) und rechtlicher Prüfung bzw. Bewertung durch die Zulassungsbehörde abgeschlossen (mit Original-Siegelabdruck und Unterschrift sowohl im Kraftfahrzeugbrief als auch im Kraftfahrzeugschein.) werden.

Aus dieser Ablaufdarstellung ergibt sich, dass die Händler bzw. Zulassungsdienste **lediglich den Zulassungsantrag ausfüllen und via Internet übermitteln und somit nur den eigentlichen Zulassungsvorgang vorbereiten** können.

Es ist demnach weder rechtlich noch technisch möglich, einen Zulassungsvorgang vollständig über das Internet abzuwickeln.

Eine Variante der Internetpräsentation ist die Reservierung von **Wunschkennzeichen** unmittelbar durch den Kunden.

Die bestehende Kooperation des Kreises mit der Kreissparkasse und zukünftig mit weiteren Partnern wird dazu führen, dass im Rahmen einer sog. **Kiosklösung** an Terminals der Kreissparkasse eine Reservierung von Wunschkennzeichen -mit unmittelbarer Vereinnahmung der anfallenden Gebühren- erfolgen kann.

Darüber hinaus ist beabsichtigt, einen PC im Wartebereich der Zulassungsstelle zur Reservierung von Wunschkennzeichen zu installieren.

Eine dritte Möglichkeit der Reservierung von Wunschkennzeichen vom eigenen PC aus via Internet soll ebenfalls möglich gemacht werden.

Zu den genannten Varianten bedarf es noch abschließender Verfahrenslösungen von Seiten der GKD. Als Zeitpunkt für die Realisierung der dargestellten Verfahren erscheint das dritte bzw. das vierte Quartal 2000 möglich.

Führerscheinstelle

1. Rechtliche Rahmenbedingungen

In der Anlage 2 ist der Umfang der Beteiligung der Städte an den Antragsverfahren bereits dargestellt worden.

Die Zuständigkeitsverordnung des Ministeriums für Wirtschaft und Mittelstand, Technologie und Verkehrs des Landes NW vom 06.01.1999 regelt zu dem am 01.01.1999 in Kraft getretenen und sehr stark durch Gesichtspunkte des Datenschutzes geprägten neuen Fahrerlaubnisrecht die Zuständigkeit der Kreisordnungsbehörden (= Führerscheinstellen der Straßenverkehrsämter).

Einzig und **allein für die Annahme von Anträgen** auf Erteilung einer Fahrerlaubnis **sind** nach einer weiteren Zuständigkeitsverordnung vom 23.02.1999 **neben dem Kreis auch die Städte zuständig**.

Für alle sonstigen Führerscheingelegenheiten bleibt ausschließlich der Kreis zuständig.

Ein Umgang nicht zuständiger Behörden mit Daten von Fahrerlaubnisinhabern ist unzulässig.

Die derzeitige Praxis regelt aber in zufriedenstellendem Maße die Bedürfnisse der Fahrerlaubnisbewerber und -inhaber. Städte nehmen in einem nicht unbedeutenden Umfang Anträge von Fahrerlaubnis-Inhabern an. Nach § 22 Abs. 3 GO sind die Städte verpflichtet, jegliche Anträge an- bzw. aufzunehmen und an die zuständige Behörde weiterzuleiten.

Zu berücksichtigen ist ferner, dass eine technische Kommunikation zwischen den Städten und der Führerscheinstelle zur Zeit allein mangels jeglicher bzw. kompatibler Technikausstattung in einzelnen Städten nicht möglich ist (Anträge werden in einzelnen Städten noch per Hand ausgefüllt).

Derzeitig ist eine technische Übermittlung von Führerscheinanträgen, die die Wege von den Städten zum Kreis verkürzen könnten, demnach nicht möglich. Die Antragsbearbeitung nimmt etwa 3 – 5 Wochen in Anspruch und sie erfordert u. a. manuelle Arbeiten in der Führerscheinstelle.

Aus dieser Situation heraus muss es dann darum gehen, die Arbeit der Fahrerlaubnisbehörde zu optimieren.

2. Optimierungsmaßnahmen in der Führerscheinstelle

Der aufgezeigten Problemlage ist die Führerscheinstelle durch **den Einsatz neuer Hard- und Software im Dezember 1998** nachgekommen.

Schritt für Schritt ist seitdem eine technische **Kommunikation mit dem Kraftfahrt-Bundesamt** aufgebaut worden, die im Ergebnis zu kürzeren Bearbeitungszeiten geführt hat und sich noch verbessert. Noch in diesem Jahr, spätestens aber im kommenden Jahr, wird eine Kommunikation **über „File-Transfer“** realisiert werden können, die die Bearbeitungszeiten noch weiter optimieren wird, d.h. kein Diskettenversand mehr.

Die neuen Kartenführerscheine muss die Führerscheinstelle bei der Bundesdruckerei in Berlin bestellen. Dies geschieht in schriftlicher Form mittels dafür vorgeschriebener Vorlagen. Auf der Cebit 2000 hat die **Bundesdruckerei** ein Verfahren zur digitalisierten Übermittlung der Vorlagen für die Herstellung der Kartenführerscheine ebenfalls per „File-Transfer“ vorgestellt. Danach kann zumindest ein Postweg entfallen, so dass eine Beschleunigung der Antragsbearbeitung um zwei oder drei Tage eintritt. Derzeitig laufen Modellversuche mit einigen Fahrerlaubnisbehörden. Der Kreis strebt an, sich sobald als möglich an diesem Verfahren zu beteiligen.

Im kommenden Jahr soll eine technische Kommunikation mit dem TÜV bezüglich der Aufträge zur Abnahme von Fahrerlaubnisprüfungen und der Rücksendung erledigter Prüfaufträge erreicht werden.

Durch die Verkürzung einzelner Arbeitsschritte wird die Bearbeitungszeit von Führerscheinanträgen sich nach und nach verkürzen und sich damit kundenfreundlicher gestalten.

Zu bemerken ist, dass in aller Regel überhaupt kein Bedarf für besonders kurze Bearbeitungszeiten besteht, weil parallel zur Antragsbearbeitung die Fahrschul Ausbildung läuft.

Schlußbemerkungen

Der Bundesinnenminister hat in einem Vortrag auf der Cebit 2000 die Vision geäußert, dass vielleicht in 5 Jahren die Möglichkeiten geschaffen sein werden, Anträge via Internet einzureichen.

- **Es muss Ziel sein, jede organisatorische Möglichkeit zur Optimierung der Kunden- und Bearbeitungsabläufe und des Services aufzugreifen und umzusetzen.**
- **Darüber hinaus muss jede sinnvolle und realisierbare Möglichkeit der Optimierung mittels Technik wahrgenommen werden**
- **und es muss verfolgt werden, wie sich die Möglichkeiten weiter entwickeln bzw. dann, wenn es möglich ist, Einfluss darauf genommen werden kann.**

Dem Gesichtspunkt der Kundenorientierung wird in der derzeitigen Konstellation in Verbindung mit den dargestellten Optimierungsmaßnahmen am ehesten nachgekommen.

Dem Vorteil kurzer Wege in einer dezentralen Situation stehen gewichtige Vorteile einer zentralen Situation durch verbesserte Bedienerabläufe, eine deutlich höhere Wirtschaftlichkeit und qualitative Gesichtspunkte einschließlich optimaler Steuerungsmöglichkeiten und der Dienstaufsicht gegenüber.

Letztendlich muß die **Kostensituation** als **die Entscheidende** gesehen werden.

