

BERICHTSVORLAGE DER VERWALTUNG NR.: 056/2025

Bezeichnung des Tagesordnungspunkts		
Vorstellung Schwelm Service Center		
Datum 25.03.25	Geschäftszeichen 121/ple	Beigef. Anlagen im Einzelnen (mit Seitenzahl)
Federführender Fachbereich: Fachbereich 210 - Bürgerservice		Beteiligte Fachbereiche: AdB
Beratungsgremien	Beratungstermine	Zuständigkeit
Hauptausschuss	03.04.2025	zur Kenntnisnahme

Sachverhalt:

Das Service Center Schwelm (SCS) wird die erste Anlaufstelle für alle Bürgerinnen und Bürger sowie Besucher der Verwaltung im neuen Rathaus sein. Die im Erdgeschoss des Gebäudes barrierefrei erreichbaren Räumlichkeiten bilden den neuen Eingang ins Rathaus.

Die Idee, Servicedienstleistungen zu bündeln, um Mitarbeitende zu entlasten und eine ausführende Stelle im Rathaus für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Schwelm zu besetzen, stammt bereits vom früheren Bürgermeister Jochen Stobbe. Mit der Konkretisierung des heutigen Standortes für das neue Rathaus wurde der Gedanke eines solchen „Frontoffices“ weiter geprägt. Nach dem Amtsantritt von Bürgermeister Stefan Langhard und dem Baufortschritt wurde der Gedanke konkretisiert und stetig weiterentwickelt.

Im SCS stehen acht Frontoffice-Arbeitsplätze zur Verfügung von denen drei als besonders abgetrennte Bürgerdialogräume hergerichtet sind, um dort Besucher in geschützten Bereichen beraten und informieren zu können. Dauerhaft wird das bisherige Bürgerbüro darin integriert. In der ersten Phase nach dem Umzug werden die Bereiche Sozialhilfe und Wohngeldstelle ihre gewohnten Bürgerkontakte dann im SCS wahrnehmen sowie das Standesamt und Bereiche des Ordnungsamtes mit persönlichem Bürgerkontakt.

Die Arbeitsplätze können von den Mitarbeitenden der genannten Fachbereiche gebucht werden. Perspektivisch sollen alle Fachbereiche ihre Bürgerkontakte im SCS wahrnehmen, sofern nicht besonders zu schützende Interessen dies nicht zulassen (z. B. im Bereich Jugendhilfe). Hierfür stehen im Rathaus entsprechende Räumlichkeiten zur Verfügung.

Die Infotheke bildet den Empfang des SCS. Hier können die Besucher ihr Anliegen zukünftig montags bis freitags durchgehend über einen Öffnungszeitenraum von 41 Stunden/Woche vortragen. Die Erreichbarkeit des SCS stellt sich wie folgt dar:

- Täglich ab 07.30 Uhr
- Montag und Donnerstag bis 17.00 Uhr
- Dienstag und Mittwoch bis 16.00 Uhr

- Freitag bis 12.30 Uhr

Das Bürgerbüro hatte bisher die weitesten Öffnungszeiten der Verwaltung von 26 Stunden/Woche. Nach Auswertung des Angebotes im bisherigen Bürgerbüro besteht aufgrund mangelnder Nachfrage der Bürgerinnen und Bürger und Besucher im zukünftigen SCS wie bisher kein Bedarf für eine Samstagsöffnung.

Als weiteres Angebot stehen den Besuchern eine digitale Fotostation zur Verfügung, mit der biometrische Passbilder, Fingerabdrücke und die digitalisierte Unterschrift erfasst werden und durch die Mitarbeitenden medienbruchfrei in das Pass- und Ausweisverfahren übernommen werden können. Über einen Kassenautomaten können alle Besucher die Dienstleistungen bargeldlos oder bar bezahlen. Zusätzlich wird die Telefonzentrale der Stadtverwaltung im Service Center Schwelm verortet.

Mithilfe eines Terminierungssystems können Besucher über die Homepage der Stadt Schwelm einen festen Termin im SCS für ihre Anliegen buchen oder durch die Mitarbeitenden telefonisch oder direkt vor Ort buchen lassen. Alle Dienstleistungen des Bürgerbüros und des Standesamtes sowie Beratungs- und Rückruftermine für die Wohngeldstelle und das Sozialamt können über diesen Weg individuell vereinbart werden.

Eine tägliche offene Sprechstunde in der Zeit von 08.00 Uhr bis 09.00 Uhr steht Besuchern zur Verfügung, in der alle Dienstleistungen des Bürgerbüros ohne vorherige Terminbuchung wahrgenommen werden können. Diese sog. „schnelle Stunde“ wurde im bisherigen Bürgerbüro erprobt und hat sich mittlerweile etabliert.

Das SCS bündelt fachbereichsübergreifende Bürgeranliegen aus den verschiedenen Bereichen der Verwaltung innerhalb der Dienst- und Öffnungszeiten. Diverse Informationsangebote werden durch die Infotheke bereitgehalten und ausgegeben. Durch die bereichsübergreifende Anlaufstelle können Besucher auch zu Dienstleistungen nach Lebenslagen (z. B. „Neu in Schwelm“) umfassend beraten werden.

Im Wartebereich des SCS können Besucher kurzfristig Platz nehmen, um von dort über die Aufrufanlage des Terminierungssystems zu dem zuständigen Sachbearbeiter geleitet zu werden. Eine barrierefreie Toilette steht Besuchern des SCS ebenso zur Verfügung wie eine kleine Kinderspielecke für Familien mit Kindern.

Ausreichend Platz bietet das SCS für die Ausweitung der bestehenden Angebote aller Fachbereiche, so soll z. B. die monatlich stattfindende Hebammenberatung des Jugendamtes künftig im SCS angeboten werden.

Für die Besucher sollen im nahen Umfeld Kurzzeitparkplätze geschaffen werden.

Das Konzept des SCS wird in der Anfangszeit einer kontinuierlichen Evaluierung unterzogen werden.



Der Bürgermeister
In Vertretung

gez. Marcus Kauke