



Anfrage der CDU-Ortschaftsratsfraktion Grötzingen vom: 25.9.2017		Vorlage Nr.:	343	
Bürgerservice nur nach Terminvergabe und Nummer				
Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Ortschaftsrat Grötzingen	25.10.2017	5	X	-

Bürgerservice nur nach Terminvergabe und Nummer

Nach Mitteilung der Ortsverwaltung im Sommer wurde der Service für Bürger auch in Grötzingen umgestellt und ist nur noch nach Terminvereinbarung im Internet oder Ziehen einer Wartenummer möglich. Nun gab es in der Einführungsphase bei den Bürgern Irritationen und Wahrnehmungen, die erklärungsbedürftig sind. Das neue System TEMPUS wird als kompliziert, unflexibel und wenig bürger-nah empfunden.

Dazu folgende Anfragen:

1. Ist die Bedienung eines Bürgers auch ohne Termin oder Nummer möglich und unter welchen Voraussetzungen oder bei welchen Anliegen?
2. Wie werden Anrufe gehandhabt?
3. Wieviel Zeit wird pro Termin oder Nummer eingeplant?
4. Wie lange sind die durchschnittlichen Wartezeiten auf einen Termin bzw. beim Ziehen einer Nummer?
5. Wie wird damit umgegangen, wenn trotz Terminvereinbarung oder gezogener Nummer der Bürger nicht erscheint?
6. Wie haben sich die Fallzahlen/Bearbeitungen in Grötzingen seit der Einführung entwickelt, und zwar im Vergleich zu vorher?
7. Wie hat sich die Inanspruchnahme der Grötzingener Ortsverwaltung durch Bürger aus anderen Stadtteilen entwickelt im Vergleich vor und nach der Einführung von Tempus?
8. Die Fälle in Grötzingen sind sicher nicht mit den Massenabfertigungen in der Stadt zu vergleichen. Welche Möglichkeiten gibt es Tempus flexibel einzusetzen, z.B. nur an bestimmten Wochentagen bzw. an bestimmten Wochentagen Bürger wie bisher zu bedienen?