



STELLUNGNAHME zur Anfrage FDP-Gemeinderatsfraktion	Vorlage Nr.:	2017/0654
	Verantwortlich:	Dez. 2
Bürgerbüros in Karlsruhe		

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Gemeinderat	21.11.2017	35	x	

1. **Wie sieht die langfristige Planung der Stadtverwaltung in Bezug auf die dezentralen Bürgerbüros aus?**

Die behördlichen Leistungen, die in den Karlsruher Bürgerbüros angeboten werden, unterliegen derzeit und in absehbarer Zeit starken Veränderungen. Zum einen liegt das an technischen Weiterentwicklungen (etwa im Bereich von eGovernment-Lösungen), zum anderen an veränderten Kundenerwartungen und Sicherheitsanforderungen.

Die Stadtverwaltung hat durch die Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115, durch das mittlerweile gesamtstädtisch eingeführte Terminvereinbarungssystem in den Bürgerbüros, die Einführung eines Fahrradkuriers für die Zustellung von Ausweisen und die Gründung des Servicezentrums Auto und Verkehr in der Steinhäuserstraße 22 bereits auf diese Entwicklungen reagiert. Die weitere, insbesondere auch langfristige, Planung soll nun im Rahmen eines IQ-Projektes unter Einbindung der Ortsverwaltungen und des Stadtamtes Durlach erarbeitet werden. Der Gemeinderat wird über die Ergebnisse im Rahmen des IQ-Projektes unterrichtet.

2. **Welche Strategie wird verfolgt, um die dezentralen Bürgerbüros mit vollem Angebotsumfang zu erhalten?**

Gemeinsames Ziel ist ein bestmöglicher, rechtssicherer und moderner Kundenservice. Ob hierfür das Leistungsangebot in allen Bürgerbüros in vollem Umfang erhalten bleiben, inhaltlich verändert oder erweitert werden soll, ist eine zentrale Frage im Rahmen des IQ-Projektes. Die Verwaltung kann deswegen diese Frage derzeit noch nicht beantworten.