



STELLUNGNAHME zum Antrag SPD-Gemeinderatsfraktion	Vorlage Nr.:	2018/0114
	Verantwortlich:	Dez. 2
Konzept für Bürgerbüros		

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Gemeinderat	15.05.2018	10.2	x	

Kurzfassung

Die Verwaltung erstellt ein zukunftsfähiges Konzept zu den Bürgerbüros.

Finanzielle Auswirkungen (bitte ankreuzen)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ja
Gesamtkosten der Maßnahme	Einzahlungen/Erträge (Zuschüsse u. Ä.)	Finanzierung durch städtischen Haushalt			Jährliche laufende Belastung (Folgekosten mit kalkulatorischen Kosten abzügl. Folgeerträge und Folgeinsparungen)	
Haushaltsmittel stehen (bitte auswählen)		Kontenart:				
Kontierungsobjekt: (bitte auswählen)						
Ergänzende Erläuterungen:						
ISEK-Karlsruhe-2020-relevant	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Handlungsfeld: (bitte auswählen)
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	durchgeführt am
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	abgestimmt mit

1.**Die Verwaltung erstellt ein zukunftsfähiges Konzept zu den Bürgerbüros.**

In seiner Gemeinderatssitzung am 26. April 2016 wurde die Verwaltung bereits beauftragt, die bisherige Arbeit der Bürgerbüros zu evaluieren und ein Gesamtkonzept zur zukünftigen Ausrichtung der Bürgerbüros in den Gemeinderat zur Beratung und Beschlussfassung einzubringen (interfraktioneller Änderungsantrag 2016/0213).

Zu gleicher Zeit wurden verwaltungsseitig und aufbauend auf den Inhalten des „Integrierten Stadtentwicklungskonzeptes (ISEK)“ Überlegungen zur Verwaltungsmodernisierung angestellt. In sechs Themenfeldern (Korridor-themen) soll die Verwaltung an die veränderte Erwartungshaltung der Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Organisationen angepasst werden. Die Forderung des Gemeinderates nach einem Gesamtkonzept für die Bürgerbüros wurde unter dem Projekttitel „Neukonzeption des Bürgerservice“ darin aufgenommen.

Die Verwaltung wird insofern das gewünschte Konzept erstellen.

2.**Die Verwaltung stellt eine zentrale barrierefreie Anlaufstelle in der Stadtmitte sicher. Diese Anlaufstelle zeichnet sich durch gute Erreichbarkeit aus.**

Das Bürgerbüro K 8 wird derzeit aufwendig umgebaut. Nach Abschluss aller Umbautätigkeiten wird dort ein barrierefreier Schalter das Serviceangebot komplettieren. Der Standort Kaiserallee 8 befindet sich innenstadtnah und ist bereits heute barrierefrei erreichbar.

3.**Zudem soll das Konzept den Ausbau von Online-Angeboten vorsehen.**

Die voranschreitende Digitalisierung wird auch im Rahmen des IQ-Projektes „Neukonzeption Bürgerservice“ einen großen Stellenwert einnehmen. Deswegen schlägt die Verwaltung mit der Beschlussvorlage „Zwischenbericht IQ-Projekt „Neukonzeption Bürgerservice“ - Digitales Bürgerbüro Mitte“ vor, im Rathaus am Marktplatz, in den Räumen des jetzigen Bürgerbüros, ein digitales Bürgerbüro einzurichten.

4.**Das Konzept umfasst ebenso eine Evaluation der Terminvergabe und stellt sicher, dass neben der Online-Reservierung auch ausreichend Raum für die klassische Terminvergabe ist.**

Bereits in der Stellungnahme zur Anfrage der FDP-Fraktion (10662/2017) in der Sitzung des Gemeinderats am 21. November 2017 wurde ausgeführt, dass das Ziel ein bestmöglicher, rechtssicherer und moderner Kundenservice ist.

Ob hierfür das Leistungsangebot in allen Bürgerbüros in vollem Umfang (also mit oder ohne klassische Terminvergabe) erhalten bleiben, inhaltlich verändert oder erweitert werden soll, ist eine zentrale Frage, die im Rahmen des IQ-Projektes erörtert werden soll. Die Verwaltung wird den Wunsch nach einer klassischen Terminvergabe dort berücksichtigen.