

ANTRAG SPD-OR-Fraktion vom: 20.05.2019 eingegangen am: 20.05.2019	Gremium: Termin: TOP: Verantwortlich:	Ortschaftsrat Durlach 2019/0633 10.07.2019 14 öffentlich Dez. 1 und 2 / StaDu i.B.m. OA
Verbesserung des Bürgerservices im Rathaus Durlach		

Antrag:

Die Verwaltung erarbeitet ein wirkungsvolles Konzept für kundenfreundlichere Abläufe im Bürgerbüro des Stadtamtes Durlach.

Begründung

In den letzten Wochen wurde mehrfach Kritik wegen mangelnder Kundeninformationen sowie unübersichtlicher und schwer verständlicher Abläufe im Bürgerbüro des Stadtamtes Durlach an uns herangetragen. Insbesondere wird darüber berichtet, dass vor Ort keine Termine vereinbart werden konnten und über die Behördennummer 115 Termine erst mit einem Vorlauf von acht Wochen vergeben wurden. In einem Fall, so wird uns berichtet, war das Gerät, an dem man eine Nummer ziehen konnte, zugeklebt und es wurde auf die Behördennummer 115 verwiesen. Auch die langen Wartezeiten auf einen Termin wurden thematisiert. Außerdem sollte bei online-Terminen, bei denen eine bestimmte Uhrzeit festgelegt wurde, der Termin auch im zugesagten Zeitfenster aufgerufen werden. Einige Kritikpunkte erwecken den Eindruck, als wären organisatorische Abläufe wie z.B. Terminfestlegungen und inhaltliche Vorgaben für manche Kunden eine Herausforderung, die aufgrund fehlender direkter Auskunftsmöglichkeiten nicht zu bewältigen seien (fehlende Ansprache, Fragen, Auskunft direkt vor Ort usw.) Nicht nur ältere Kundinnen und Kunden haben Schwierigkeiten, technische Neuerungen oder Apparate ohne Anleitung zu verstehen und diese entsprechend umzusetzen oder zu bedienen.

Wir fordern die Verwaltung auf, die Abläufe zu überprüfen und Lösungsmöglichkeiten zu erarbeiten. Dabei muss berücksichtigt werden, dass sowohl digitale Dienste als auch der Bürgerservice direkt an Ort und Stelle stets zur vollsten Zufriedenheit aller Kunden erfolgen muss. Der Ortschaftsrat soll zeitnah über die zu ergreifenden Maßnahmen informiert werden.

Wir möchten ausdrücklich betonen, dass es dabei keine Kritik am jeweils zuständigen Personal gab; im Gegenteil, die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals wurde stets lobend erwähnt.

Gegenstand einer bürgernahen Verwaltung können unserer Auffassung nach sein:

- Möglichkeiten der direkten Terminvereinbarung vor Ort oder telefonisch, ohne die Behördennummer 115 zu benutzen

- Durchsetzung eines Anspruchs auf einen Termin innerhalb von 14 Tagen
- Hilfestellung bei Menschen, die nicht in der Lage sind, Online-Formulare auszufüllen
- Benennung eines generellen Ansprechpartners zur bürgernahen Sicherstellung des Terminmanagements.

unterzeichnet von:

Dr. Jan-Dirk Rausch

Stefan Volz

Iris Holstein

Jörg Köster

Hans Pfalzgraf