



STELLUNGNAHME zum Antrag	Vorlage Nr.:	2019/1327
AfD-Gemeinderatsfraktion	Verantwortlich:	Dez. 2
Bürgerfreundlichkeit der Neuorganisation der Terminvergabe und der Arbeitsabläufe bei den Bürgerbüros und Ortsverwaltungen überprüfen		

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Gemeinderat	18.02.2020	25	x	
Hauptausschuss	17.03.2020	6	x	

Kurzfassung

Seit der letzten Anfrage der AfD-Gemeinderatsfraktion vom Mai 2019 sind weitere Maßnahmen umgesetzt worden, um den Bürgerservice auszubauen. So wurden zwei Springerstellen eingerichtet, um krankheitsbedingten Schließungen in den Ortsverwaltungen entgegenzuwirken. Das wiedereröffnete Bürgerbüro Ost verfügt über doppelt so viele Schalterarbeitsplätze, wie bisher. Im Übrigen wird auf die Antwort zur Anfrage vom Mai 2019 verwiesen.

Die Verwaltung empfiehlt den Antrag als erledigt zu betrachten.

Finanzielle Auswirkungen	Gesamtkosten der Maßnahme	Einzahlungen/Erträge (Zuschüsse u. Ä.)	Jährliche laufende Belastung (Folgekosten mit kalkulatorischen Kosten abzügl. Folgerträge und Folgeinsparungen)	
Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>				
Haushaltsmittel sind dauerhaft im Budget vorhanden Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Die Finanzierung wird auf Dauer wie folgt sichergestellt und ist in den ergänzenden Erläuterungen auszuführen: <input type="checkbox"/> Durch Wegfall bestehender Aufgaben (Aufgabenkritik) <input type="checkbox"/> Umschichtungen innerhalb des Dezernates <input type="checkbox"/> Der Gemeinderat beschließt die Maßnahme im gesamtstädtischen Interesse und stimmt einer Etatisierung in den Folgejahren zu				
IQ-relevant	x	Nein		Ja
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	x	Nein		Ja
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	x	Nein		Ja
				Korridor Thema: durchgeführt am abgestimmt mit

Der Verwaltung ist es ein Anliegen, allen Bürgerinnen und Bürgern einen möglichst guten Bürgerservice zu bieten.

Hierzu gehört deutschlandweit – wie bereits in der Antwort zur Anfrage im Mai 2019 (2019/0402) dargelegt – eine Terminvergabe in allen größeren Bürgerbüros. Bestätigung findet dies auch in Karlsruhe in den zahlreichen positiven Rückmeldungen aus der Bevölkerung zum Terminsystem. Auch dies wurde bereits dargestellt.

Die in der Antragsbegründung aufgegriffene Situation bezieht sich auf eine Anfrage kurz vor Weihnachten. Bleiben die Feier- und Schließtage über den Jahreswechsel unberücksichtigt, wird innerhalb von elf Werktagen und damit innerhalb einer Frist von zwei bis drei Wochen ein Termin angeboten. Eine solche Wartezeit ist für nicht zeitkritische Produkte aus Sicht der Verwaltung nach wie vor akzeptabel.

Darüber hinaus werden jeden Tag Terminkontingente für Kundschaft zur Verfügung gehalten, die ohne vorherige Terminvereinbarung ins Haus kommen. Auch diese Kundinnen und Kunden können im Regelfall am gleichen Tag bedient werden und müssen nur ausnahmsweise auf den folgenden Tag ausweichen. Notfälle werden darüber hinaus immer bedient.

Im Vergleich zu anderen Städten sind die Wartezeiten auf einen Termin in Karlsruhe weit unterdurchschnittlich. In anderen Großstädten (Berlin, München, Dortmund und andere) müssen teilweise Wartezeiten von mehreren Monaten in Kauf genommen werden. Gleichwohl arbeitet das Ordnungs- und Bürgeramt, in Zusammenarbeit mit den einzelnen Ortsverwaltungen, an der stetigen Optimierung der Prozesse und hat bereits verschiedene Maßnahmen eingeleitet und umgesetzt.

Unter anderem werden derzeit zwei Springerarbeitskräfte ausgebildet, die ab dem Frühjahr 2020 in den einzelnen Ortsverwaltungen bei Bedarf eingesetzt werden können. Hierdurch werden krankheitsbedingte Ausfälle der Mitarbeitenden in den einzelnen Ortsverwaltungen aufgefangen, die bislang unter Umständen zur Schließung der Bürgerbüros der einzelnen Ortsverwaltungen geführt hätten.

Zudem wurde am 17. Januar 2020 das Bürgerbüro Ost mit sechs und damit doppelt so vielen Schalterarbeitsplätzen, wie bisher, wieder eröffnet. Auch hieraus rechnet die Verwaltung mit einer spürbaren Entlastung, weil stadtwweit mehr Kundinnen und Kunden gleichzeitig bedient werden können.

Das Ordnungs- und Bürgeramt steht nicht nur mit allen vergleichbar großen oder größeren Städten in Deutschland im ständigen Austausch, um Ideen und Anregungen für eine Weiterentwicklung des Bürgerservice zu erhalten, sondern auch mit allen wichtigen Akteuren und Verbänden, die sich mit dem Thema befassen. Zudem beteiligten sich im IQ-Projekt „Neukonzeption Bürgerservice“ im letzten Jahr 1.171 Bürgerinnen und Bürger, 62 Unternehmen und 70 Beschäftigte an der Neuorganisation der Arbeitsabläufe im Bürgerservice. Auf die Ergebnisse, die dem Hauptausschuss am 17. Mai 2019 vorgestellt wurden, wird verwiesen.

Die Erarbeitung weiterer Verbesserungsvorschläge wird daher derzeit nicht für notwendig erachtet.