



STELLUNGNAHME zum Ergänzungs-antrag FW FÜR-Gemeinderatsfraktion	Vorlage Nr.:	2020/0044
	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

Die Verwaltung unterstützt die Intention, über eine Evaluation der Wartezeiten und Bewertungsmöglichkeiten die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem Kundenservice festzustellen.

Die gewünschten Auswertungen werden aber erst mit der neu anzuschaffenden Terminvereinbarungssoftware möglich sein. Neben den bereits heute bestehenden und rege genutzten Bewertungsmöglichkeiten wird es dann auch eine integrierte Feedback-Funktion geben. Die Auswertungen können dem Gemeinderat zur Verfügung gestellt werden, sobald diese vorliegen.

Die Verwaltung empfiehlt, damit auch den Ergänzungsantrag als erledigt zu betrachten.

Finanzielle Auswirkungen	Gesamtkosten der Maßnahme	Einzahlungen/Erträge (Zuschüsse u. Ä.)	Jährliche laufende Belastung (Folgekosten mit kalkulatorischen Kosten abzügl. Folgeerträge und Folgeeinsparungen)	
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

Die gewünschte Auswertung der Wartezeiten ist mit der bestehenden Aufrufanlage noch nicht möglich. Derzeit wird allerdings die Software zur Terminvereinbarung neu ausgeschrieben, sodass zukünftig bessere Controllingzahlen zur Verfügung stehen werden. Diese können dem Gemeinderat dann zur Verfügung gestellt werden.

Im Regelfall steht der nächste freie Online-Termin innerhalb von zwei Wochen zur Verfügung. Kundinnen und Kunden, die ohne Termin ins Bürgerbüro kommen, erhalten üblicherweise am gleichen Tag einen Termin. Nur ausnahmsweise stehen am gleichen Tag keine freien Kapazitäten zur Verfügung, so dass auf den nächsten Tag ausgewichen werden muss.

Bereits heute haben die Bürgerinnen und Bürger verschiedene Möglichkeiten der Verwaltung ihre Meinung zu den verschiedenen Verwaltungsdienstleistungen mitzuteilen:

In den Bürgerbüros liegen Meinungskarten aus, die nicht nur die Möglichkeit einer Bewertung, sondern auch einer Begründung der Bewertung ermöglichen. Diese Karten werden intensiv genutzt und geben der Verwaltung wichtige und hilfreiche Impulse.

Im Jahr 2019 sind auf diesem Weg allein 72 Meinungskarten abgegeben worden, die die Organisation des Kundenservice, und insbesondere die Möglichkeit der Terminvereinbarung, ausdrücklich positiv bewertet haben. Noch einmal deutlich mehr Meinungskarten enthielten positives Lob für einzelne Mitarbeitende des Ordnungs- und Bürgeramtes. In einigen – wenigen - Fällen wurde auch auf Missstände, wie fehlerhafte oder unzureichende Informationen auf der Internetseite, aber auch auf zu lange Wartezeiten, hingewiesen.

Daneben besteht digital die Möglichkeit, über KA-Feedback ein Anliegen mitzuteilen.

In dem gerade laufenden Ausschreibungsverfahren für die zukünftige Software für die Terminvereinbarung wurde ebenfalls eine integrierte Feedbackfunktion als notwendige Voraussetzung mit aufgenommen. Zukünftig wird es deswegen bei der Online-Terminvereinbarung sowie integriert in die Aufrufanlage in den Bürgerbüros eine Feedbackmöglichkeit geben.

Die Verwaltung sieht darüber hinaus keinen Bedarf für weitere Bewertungsportale und empfiehlt, den Antrag als erledigt zu betrachten.