



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

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Gemeinderat	29.09.2020	13.1	x	

Kurzfassung

In Ergänzung zu der Vorlage 2019/1327, die im Gemeinderat am 18. Februar 2020 beraten wurde, stellt die Verwaltung den derzeitigen Sachstand zur Verbesserung der Arbeitsabläufe bei den Bürgerbüros und Ortsverwaltungen wie folgt dar:

Neben einer neu angeschafften Terminvereinbarungssoftware wurden seit der letzten Berichtserstattung verschiedene Maßnahmen ergriffen, um allen Bürgerinnen und Bürgern einen möglichst guten Bürgerservice zu bieten. Durch die Einführung eines sogenannten Universalprozesses wurde eine elektronische Beantragung von mehreren Produktdienstleistungen ermöglicht. Die Kundenvorsprachen in den Bürgerbüros wurden durch interne Verfahrensänderungen auf ein Minimum reduziert. Um den Bürgerinnen und Bürgern einen schnellen Zugang zu den Dienstleistungen der Stadtverwaltung bieten zu können, wurde die Homepage (Datenbank der Bürgerdienste) so angepasst, dass die Bürgerinnen und Bürger schnell und unkompliziert an die jeweiligen Onlinedienste gelangen.

Die Verwaltung empfiehlt daher weiterhin, 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 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	<input checked="" type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	Korridor Thema:
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	<input checked="" type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	durchgeführt am
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	<input checked="" type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	abgestimmt mit

Nach wie vor ist es der Verwaltung ein großes Anliegen, allen Bürgerinnen und Bürgern einen guten sowie zeitgemäßen Bürgerservice zu bieten.

Hierzu gehört – wie bereits in der Ergänzung zu der Vorlage Nr. 2020/0044, welche ebenfalls am 29. September 2020 in der Gemeinderatssitzung vorgelegt wird – eine Terminvergabe in allen größeren Bürgerbüros. Darüber hinaus wurde seither an verschiedenen Maßnahmen gearbeitet, um den zeitgemäßen Ansprüchen der Bürgerinnen und Bürger gerecht zu werden.

Bei der Beurteilung der Bürgerfreundlichkeit, und damit des Bürgerservices in den Bürgerbüros, müssen die mit der Corona-Pandemie einhergehenden Veränderungen Berücksichtigung finden. Ende März dieses Jahres wurden im Zuge der Corona-Pandemie alle Dienstleistungsangebote der Bürgerbüros heruntergefahren und lediglich die Produkte vor Ort bedient, die zwingend ein persönliches Erscheinen voraussetzten. Seit dem 8. Juni 2020 sind die Bürgerbüros in den kontrollierten Normalbetrieb gestartet. In den letzten Wochen wurde in allen Einrichtungen daran gearbeitet, das digitale Angebot stetig auszubauen. Hierdurch war es möglich, die freien Terminkapazitäten für die Kundenanliegen zu nutzen, bei denen eine persönliche Vorsprache durch den Gesetzgeber zwingend vorgeschrieben ist. Weiterhin gilt, die persönliche Vorsprache auf das Minimum zu reduzieren und auf das Nötigste zu begrenzen. So können die gesetzlich vorgegebenen Schutzmaßnahmen sowohl für die Bürgerinnen und Bürger sowie auch für die Mitarbeitenden in den stark frequentierten Bürgerbüros gewährleistet und die Mindestabstände von 1,5 Metern zu anderen Personen eingehalten werden.

In Kooperation mit der ortsansässigen Firma Form Solutions GmbH wurden Dienstleistungsprodukte in einem Universalprozess gebündelt und ermöglichen es nun den Bürgerinnen und Bürgern die gewünschten Produkte elektronisch zu beantragen. Die für die Verwaltung notwendigen Dokumente können hochgeladen, Unterschriften abgegeben sowie der favorisierte Ab-holort (alle Bürgerbüros der Stadt Karlsruhe, Stadtamt Durlach sowie einige Ortsverwaltungen) bestimmt werden. Seit Einführung des Universalprozesses am 1. August 2020 sind insgesamt 804 Anträge (Stand 31. August 2020) eingegangen, die in der Regel binnen drei Werktagen abgearbeitet wurden.

Damit die Bürgerinnen und Bürger einen vereinfachten Zugang zu diesen Onlineservices erhalten, wurde in Zusammenarbeit mit dem Presse- und Informationsamt die Homepage angepasst. Insbesondere die Datenbank der Bürgerdienste wurde nutzerzentriert ausgerichtet. Hierbei lag der Fokus auf der vereinfachten und selbsterklärenden Darstellung der Produkte.

Derzeit plant die Verwaltung zu den Top-Themen der Bürgerbüros Erklärvideos zu erstellen. Diese sollen die jeweiligen Prozessschritte der Verwaltung vereinfacht darstellen, sodass sich aufkommende Fragen selbst erklären.

Weiterhin steht das Ordnungs- und Bürgeramt mit allen vergleichbar großen oder größeren Städten in Deutschland im ständigen Austausch, um Ideen und Anregungen für eine Weiterentwicklung des Bürgerservices zu erhalten.

Durch die Vernetzung in vielen wichtigen Arbeitsgruppen und Verbänden, ist die Karlsruher Verwaltung stets auf dem aktuellsten Stand und erachtet derzeit weitere Verbesserungsvorschläge als nicht erforderlich.