



STELLUNGNAHME zum Antrag	Vorlage Nr.:	2020/0044
FWIFÜR-Gemeinderatsfraktion	Verantwortlich:	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	13.2	x	

Kurzfassung

In Ergänzung zu der Vorlage 2020/0044, die im Gemeinderat am 18. Februar 2020 beraten wurde, stellt die Verwaltung den derzeitigen Sachstand zur Terminvereinbarung und den Wartezeiten in den Bürgerbüros wie folgt dar:

Die neu angeschaffte Terminvereinbarungssoftware wird derzeit inhaltlich befüllt und auf die Gegebenheiten der Bürgerbüros eingerichtet. Eine Erprobungsphase wird ab Anfang Oktober dieses Jahres in Form eines Pilotbetriebes im Bürgerbüro Ost starten.

Die Verwaltung empfiehlt daher weiterhin, 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 Etablierung 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 gewünschten Auswertungen der Wartezeiten sowie der Kundenmeinungen ist mit der neu angeschafften Aufrufanlage möglich. In einer Erprobungsphase, die ab Anfang Oktober dieses Jahres in Form eines Pilotbetriebes im Bürgerbüro Ost starten wird, ermöglicht eine erweiterte Überprüfung, welche dem Gemeinderat zur Verfügung gestellt werden kann.

Die neue Technologie wird sich auch positiv auf die zukünftige Kundenlenkung auswirken. So ist es beispielsweise möglich, frei gewordene Terminkapazitäten (durch fehlende Termintreue der Bürgerinnen und Bürger) effizient zu nutzen. Bürgerinnen und Bürger, die vor ihrem regulären Termin vorsprechen, können demnach bei verfügbaren Kapazitäten vor der vereinbarten Terminzeit angenommen 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.

Unabhängig davon, steht der nächste freie Onlinetermin im Bürgerbüro Ost derzeit in der Regel innerhalb von vier Werktagen und im Bürgerbüro Kaiserallee 8 innerhalb von zwei Wochen zur Verfügung. Notfälle werden zusätzlich priorisiert behandelt und erhalten üblicherweise noch am gleichen Tag einen Vorsprachetermin.

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