

FDP-Gemeinderatsfraktion

Vorlage Nr.: **2021/0707**

Eingang: 08.06.2021

## Terminvergabe in den Bürgerbüros der Stadt Karlsruhe

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Gemeinderat	27.07.2021	38	x	

1. Wie sind die Bürgerbüros und die Ortsverwaltungen der Stadt Karlsruhe derzeit personell besetzt bzw. wie viele nicht besetzte Stellen bestehen jeweils?
2. Wie hoch ist gegenwärtig der (Langzeit-)Krankenstand des Personals in den Bürgerbüros und Ortsverwaltungen?
3. Welche Lücken und Defizite bestehen momentan bei der schnellen und kurzfristigen Terminvergabe? Welche Resonanz ist hierzu seitens der Bürgerinnen und Bürger bisher eingegangen?
4. Welche Rückmeldungen und Probleme bezüglich der Behördennummer 115 des Servicecenters des Stadt- und Landkreises Karlsruhe wurden bisher bereits aufgegriffen und umgesetzt? Welche Verbesserungen müssen hier noch vorgenommen werden?

### Sachverhalt / Begründung:

Gemäß Gemeindeordnung des Landes Baden-Württemberg müssen die Kommunen bestimmten Pflichtaufgaben uneingeschränkt nachkommen. Diese Weisungsaufgaben, zu denen auch die Personalausweis- und Reisepassangelegenheiten, das Meldewesen etc. gehören, haben hierbei oberste Priorität. Die Bürgerinnen und Bürger sind auf solche Leistungen angewiesen und haben ein Recht auf eine schnellstmögliche Terminvergabe sowie eine zuverlässige Erfüllung dieser Aufgaben. Daher stellen die Bürgerbüros und Ortsverwaltungen unverzichtbare Anlauf- und Servicestellen dar.

Da gegenwärtig in mehrfacher Form Beschwerden und Unverständnis über zu wenige freie Termine eingehen und dieses Feedback nicht unbeachtet bleiben darf, müssen nun die Gründe hierfür genauer untersucht, Probleme und Lücken beseitigt und schnelle Verbesserungen der Situation herbeigeführt werden.

Unterzeichnet von:

Tom Høyem

Thomas H. Hock

Annette Böringer

Karl-Heinz Jooß