

Stellungnahme zum Antrag

FW/FÜR -Gemeinderatsfraktion

Vorlage Nr.: **2022/0815**

Verantwortlich: **Dez. 2**

Dienststelle: **Ordnungs- und
Bürgeramt**

Digitales Bürgerbüro nach Heidelberger Vorbild

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Hauptausschuss	11.10.2022	2	x	
Gemeinderat	25.10.2022	24	x	

Kurzfassung

Die Verwaltung hat bereits in der Vergangenheit die Umsetzung von Videocalls geprüft, derzeit können solche Verbindungen jedoch noch nicht über die bestehende Telefonanlage abgewickelt werden. Nach jetzigem Stand könnte die erforderliche Technik innerhalb des nächsten Jahres funktionsfähig umgesetzt sein. Die Videotelefonie stellt eine weitere Form des Zugangs zur Verwaltung neben postalischen, elektronischen, telefonischen und persönlichen Wegen dar. Allerdings werden durch eine weitere Zugangsform nicht automatisch auf Behördenseite mehr Terminkapazitäten frei oder generiert. Aufgrund der seit vielen Jahren herrschenden Terminknappheit im Bürgerservice ist oberstes Ziel, in quantitativer Hinsicht das Angebot hinreichend auszubauen. Der Verwaltung ist es durch personelle und organisatorische Maßnahmen zuletzt gelungen, das Termin- und Kontaktangebot in den Bürgerbüros deutlich zu steigern und somit die allgemeinen Wartezeiten merkbar zu verkürzen. Die Verwaltung schlägt vor, nach Erneuerung der Telefonanlage grundsätzlich eigene Videocall-Angebote unter Berücksichtigung der Vorgaben des Online-Zugangsgesetzes zur Verfügung zu stellen, weiterhin aber vordringliches Augenmerk auf die Erweiterung des Terminkontingents zu legen und die Termine insgesamt effizienter zu machen.

Die Verwaltung empfiehlt, die im Antrag enthaltenen Anregungen zumindest derzeit nicht umzusetzen und die sachliche Prüfung nach Erneuerung der Telefonanlage wiederaufzunehmen. Die Stadtverwaltung wird den Gemeinderat über den weiteren Fortschritt der Digitalisierung in den Bürgerbüros unterrichten.

Finanzielle Auswirkungen	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/> Investition <input type="checkbox"/> Konsumtive Maßnahme	Gesamtkosten: Jährliche/r Budgetbedarf/Folgekosten:		Gesamteinzahlung: Jährlicher Ertrag:	
Finanzierung <input type="checkbox"/> bereits vollständig budgetiert <input type="checkbox"/> teilweise budgetiert <input type="checkbox"/> nicht budgetiert	Gegenfinanzierung durch <input type="checkbox"/> Mehrerträge/-einzahlung <input type="checkbox"/> Wegfall bestehender Aufgaben <input type="checkbox"/> Umschichtung innerhalb des Dezernates		Die Gegenfinanzierung ist im Erläuterungsteil dargestellt.	
CO ₂ -Relevanz: Auswirkung auf den Klimaschutz Bei Ja: Begründung Optimierung (im Text ergänzende Erläuterungen)	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	positiv <input type="checkbox"/> negativ <input type="checkbox"/>	geringfügig <input type="checkbox"/> erheblich <input type="checkbox"/>
IQ-relevant	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	Korridor Thema:	
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	durchgeführt am	
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	abgestimmt mit	

Ergänzende Erläuterungen

I. Erweiterung des Terminangebots:

Die im Antrag aufgeworfene Ausweitung des Serviceangebots knüpft im Kern an die bereits getroffenen Maßnahmen an, die innerhalb der vergangenen Monate spürbar eine Verbesserung der Terminalsituation in den Bürgerbüros ermöglichten. Durch personelle und organisatorische Maßnahmen ist es der Verwaltung gelungen, das Termin- und Kontaktangebot spürbar zu steigern. Dieser Weg soll konstant weitergegangen werden.

Exemplarisch steht für die positive Entwicklung der letzten Monate die Expresshalle in der Kaiserallee 8, deren Leistungsumfang schrittweise gesteigert wurde. Die nachfolgende Tabelle verdeutlicht, wie viele Anliegen nun terminungebunden und in Ergänzung zum bisher bestehenden Terminangebot der Bürgerbüros zusätzlich bearbeitet wurden:

Monat	Fallzahlen
Februar 2022	377
März 2022	1.672
April 2022	2.462
Mai 2022	3.829
Juni 2022	5.260
Juli 2022	6.840
August 2022	7.331

Zusätzlich zur stetig steigenden Nachfrage nach Expressanliegen konnten im bisherigen Jahr 2022 bereits circa 45.000 Pass- und Ausweisanträge entgegengenommen und bearbeitet werden. Seit 2010 gab es lediglich drei Jahre, in denen im Gesamtjahr mehr Identitätsdokumente beantragt wurden. Damit ist im Bereich der beantragten und ausgestellten Ausweisdokumente für 2022 ein Spitzenwert zu prognostizieren.

Der positive Trend äußert sich insbesondere in den unmittelbaren Rückmeldungen, die der Verwaltung mittlerweile aus der Bürgerschaft zugehen. Während die Anzahl der Beschwerden über Terminwartezeiten erfreulicherweise zurückging, sind zum Beispiel auch die durchschnittlichen Bewertungen auf Internetplattformen (wie beispielsweise Google) im Vergleich zum Vorjahr ebenso besser ausgefallen.

Diese Entwicklungen bestätigen den eingeschlagenen Weg, Schritt für Schritt vor Ort die Prozessabwicklungen zu optimieren und so das Terminkontingent durch optimierten Personaleinsatz zu erhöhen. Hinzuweisen ist an dieser Stelle natürlich auch, dass die gestiegenen Fallzahlen nur mit ausreichendem Personal realisierbar sind, was im Verlauf des bisherigen Jahres durch Unterstützungskräfte (Leiharbeitskräfte für Ukraine-Krise, abgeordnete Mitarbeitende aus anderen Abteilungen des Ordnungs- und Bürgeramtes sowie studentische Hilfskräfte) bereitgestellt wurde, um Schwankungen auszugleichen.

II. Video-Call:

Grundsätzlich begrüßt die Verwaltung jegliche Kommunikations- und Zugangsformen, die die Verwaltungsleistung näher zu den Bürgerinnen und Bürgern bringen. Vor diesem Hintergrund wurden bei Ausbruch der Pandemie die alternativen Kanäle zum persönlichen Termin gestärkt, insbesondere postalische, telefonische und schriftliche Abwicklungen von Verwaltungsleistungen. Hinzuweisen ist jedoch darauf, dass eine Modifikation der Zugangswege zur Verwaltung allein noch nicht das Terminkontingent vergrößert, was nach wie vor aber primäre Anforderung und Aufgabe im Bürgerservice ist.

Die Verwaltung beabsichtigt, den Video-Call in Zukunft ebenso anzubieten. Mit dem Wissen um die Wichtigkeit dieses Kanals hat die Verwaltung diesen bereits in einem frühen Planungsstadium für die Implementierung der neuen Telefonanlage der Bürgerdienste berücksichtigt. Derzeit befindet sich die Telefonanlage noch nicht auf dem technischen Stand, dass ein Video-Call angeboten werden kann. Sobald die Technik zur Verfügung steht, wird die Verwaltung sie nach und nach in all jenen Fällen anbieten, in denen sie rechtlich zulässigerweise einsetzbar ist und zum Beispiel nicht ausschließlich das Schriftlichkeitserfordernis gilt. Nach jetzigem Stand könnte die Telefonanlage innerhalb des nächsten Jahres auf dem technischen Stand sein, grundsätzlich Video-Calls zu ermöglichen. Die Anschaffung einer eigenen Video-Plattform neben der Telefonanlage macht aus Kostengründen keinen Sinn. In Heidelberg wurde die dortige Video-Call-Plattform/Software als ein Teilprojekt nach einem Wettbewerb „Digitale Zukunftskommune“ gefördert.