

AfD-Gemeinderatsfraktion

Vorlage Nr.: **2022/0376/1**

Eingang: 26.04.2022

Termine in den Bürgerbüros und Ortsverwaltungen

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Gemeinderat	26.04.2022	22.1	x	

Der Gemeinderat möge beschließen:

Solange bis die vielen anliegenden Fälle in den Bürgerbüros abgearbeitet sind und die Bürger einen Termin binnen zwei Wochen erhalten können, werden folgende Maßnahmen ergriffen:

1. Termine sind mit einem bestimmten Faktor zu überbuchen. Die Verantwortlichen kennen das Verhältnis von nicht wahrgenommen Terminen, um den Faktor zu bestimmen..
2. Die Verwaltung prüft die Möglichkeit, bei Terminvereinbarung einen Betrag in Höhe von 10 Euro zu erheben, der bei Wahrnehmung des Termins mit der Gebühr für die erbrachte Leistung verrechnet wird und setzt dies bei positivem Prüfergebnis um. Hierzu ist die Möglichkeit der direkten Zahlung bei elektronischer Terminvereinbarung einzurichten. Der Betrag wird nicht zurückerstattet, wenn der Leistungsempfänger den Termin ohne nachweisbaren triftigen Grund nicht wahrnimmt. Dies soll als Motivation der Bürger dienen, den Termin wahrzunehmen.
3. Es werden vorübergehend weitere Arbeitsplätze eingerichtet. Das hierfür benötigte Personal wird aus anderen Dienststellen abgeordnet und entsprechend eingewiesen.
4. Die Öffnungszeiten werden von 6 Uhr bis 22 Uhr ausgeweitet. Eine zeitliche Anpassung kann vorgenommen werden, wenn die Randzeiten zu schwach gebucht werden.
5. Es werden spezielle Schalter in allen Bürgerbüros und Ortsverwaltungen eröffnet, an denen alle Verwaltungstätigkeiten wie früher ohne vorherige Terminvereinbarung durch die Bürger erledigt werden können.

Sachverhalt/Begründung

In der Antwort der Verwaltung auf unsere Anfrage zum Thema "Frustr durch Online-Terminvergabe in Bürgerbüros und Ortsverwaltungen" vom Mai 2019 hieß es unter anderem: „... ist eine Wartezeit von maximal zwei bis drei Wochen aus Sicht der Verwaltung akzeptabel.“

In einem Antrag vom 23.12.2019, Vorlage Nr. 2019/1327, abschließend behandelt im Gemeinderat am 29.09.2020, wurde seitens der Stadt eine Verbesserung durch Einrichtung weiterer zwei Arbeitsplätze versprochen. Wie sich jedoch herausgestellt hat, hat sich hierdurch kein positiver Effekt ergeben.

Heute, drei Jahre später, ist alles noch schlechter geworden. Die aktuelle Wartezeit ist erheblich länger geworden. Sie beträgt bis zu zwei Monate. Die der Corona-Pandemie geschuldeten jetzt anfallenden "verschobenen" Anliegen der Bürger sind nur ein Teil der Misere.

Diese Situation ist nicht weiter hinnehmbar und widerspricht dem Grundsatz einer bürgerfreundlichen Verwaltung.

Die in den Antworten auf unsere Anfragen genannten regelmäßig stattfindenden Controllings zeigen keinen Erfolg, denn es werden nicht die richtigen Schlussfolgerungen daraus gezogen.

Kritisiert wird hier wohlgerne nicht etwa mangelnde Arbeitsbereitschaft der Verwaltungsmitarbeiter, denn dafür gibt es nach unseren Informationen keinerlei Grund, eher im Gegenteil. Kritisiert werden muss jedoch, dass es offensichtlich für einige Bürgerdienste nur noch die Möglichkeit der Online-Terminvereinbarung gibt. Und diese ist - bei Wartezeiten von zwei Monaten - offensichtlich nicht ausreichend, um die Wünsche der Bürger an eine moderne Verwaltung sicherzustellen.

Wenn das System der Online-Terminvergabe nicht funktioniert, ist die Frage zu stellen, ob nicht wieder zum System der persönlichen Vorsprache mit Wartezeit zurückzukehren oder dieses ergänzend zur Online-Terminvereinbarung anzubieten ist.

Unterzeichnet von:

Dr. Paul Schmidt

Oliver Schnell

Ellen Fenrich