



<b>ANTRAG</b>  AfD-Gemeinderatsfraktion  Eingang: 23.12.2019	Vorlage Nr.:	<b>2019/1327</b>
<b>Bürgerfreundlichkeit der Neuorganisation der Terminvergabe und der Arbeitsabläufe bei den Bürgerbüros und Ortsverwaltungen überprüfen</b>		

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
<b>Gemeinderat</b>	<b>18.02.2020</b>	<b>25</b>	<b>x</b>	
<b>Hauptausschuss</b>	<b>17.03.2020</b>	<b>6</b>	<b>x</b>	
<b>Gemeinderat</b>	<b>29.09.2020</b>	<b>13.1</b>	<b>x</b>	

Der Gemeinderat möge beschließen:

Die Stadtverwaltung überprüft die Bürgerfreundlichkeit der Neuorganisation der Terminvergabe und der Arbeitsabläufe bei den Bürgerbüros und Ortsverwaltungen, erarbeitet Verbesserungsvorschläge um die bestehenden Mängel zu beheben und leitet deren Umsetzung ein.

#### **Begründung:**

In der Antwort der Verwaltung auf unsere Anfrage zum Thema "Frust durch Online-Terminvergabe in Bürgerbüros und Ortsverwaltungen" vom Mai 2019 hieß es unter anderem:

"... die Entwicklung der Terminvergabe ist Teil des regelmäßigen Controllings."

"In den großen Bürgerbüros verändert sich die Situation wieder zum Positiven. Die Rückstände aus den vergangenen Grippewellen und hohen Einarbeitungsaufwänden sind nahezu aufgearbeitet." und "Aufgrund der Tatsache, dass die Produkte der Bürgerbüros nicht zeitkritisch sind, ist eine Wartezeit von maximal zwei bis drei Wochen aus Sicht der Verwaltung akzeptabel."

Nun zeigt das durchaus gängige Beispiel einer Ummeldung der Hauptwohnung zusammen mit der entsprechenden Änderung der Halteradresse des eigenen Kfz innerhalb der Stadt aber, dass die langen Wartezeiten, die im April und Mai des Jahres 2019 ein Anlass für unsere damalige Anfrage waren, immer noch aktuell sind. Versuchte man Mitte Dezember einen Termin für diesen Verwaltungsakt über das Online-Portal der Stadt zu vereinbaren, so erhielt man die sofortige Rückmeldung, der nächste derartige Termin sei stadtweit erst am Di 14.01. zu bekommen, also erst 3 1/2 Wochen später. Solche Wartezeiten sind zwar selbst nach Auskunft der Stadtverwaltung inakzeptabel, aber sie scheinen immer noch die Regel zu sein.

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 Verwaltungsakte nur noch die Möglichkeit der Terminvereinbarung gibt. Und diese ist - bei Wartezeiten von bis zu fast einem Monat - offensichtlich nicht ausreichend, um die Anforderungen der Bürger an eine moderne Verwaltung sicherzustellen. Vor diesem Hintergrund müssen die in den letzten zwei Jahren vorgenommenen Änderungen bei der Terminvergabe und der Abarbeitung der Verwaltungsgänge der Bürger kritisch daraufhin überprüft werden, ob den Anforderungen der Bürger dadurch wirklich zufriedenstellend entsprochen werden kann. Insbesondere ist die Einrichtung spezieller Schalter in allen Bürgerbüros und Ortsverwaltungen

zu prüfen, an denen alle Verwaltungstätigkeiten wie früher ohne vorherige Terminvereinbarung durch die Bürger erledigt werden können.

Durch die hier geforderte Überprüfung soll mitgeholfen werden, Frust bei den Bürgern und auch bei den mit ihnen konfrontierten Verwaltungsangestellten auf ein Minimum zu reduzieren.

Unterzeichnet von:

Dr. Paul Schmidt

Oliver Schnell

Ellen Fenrich