



schriftliche Antwort zur Anfrage-Nr. VII-F-08626-AW-01

Status: **öffentlich**

Eingereicht von:
Dezernat Allgemeine Verwaltung

Betreff:
Kundenfreundliche Öffnungszeiten der Bürgerbüros der Stadt Leipzig

Beratungsfolge (Änderungen vorbehalten): Gremium	Voraussichtlicher Sitzungstermin	Zuständigkeit
---	-------------------------------------	---------------

Sachverhalt

Wie viele Bürgerinnen und Bürger konnten seit der Einführung der Öffnung der Bürgerbüros ohne Terminvergabe seit dem 23. Januar 2023 jeweils nicht bearbeitet werden, weil die Tickets bereits vor den offiziell ausgeschriebenen Terminfenstern vergeben waren? Auflistung nach Bürgerbüros, Datum, Uhrzeit, Anzahl der abgewiesenen Bürgerinnen.

Antwort:

Das terminfreie Vormittagsmodell ermöglicht Bürgerinnen und Bürgern mit spontaneren Terminwünschen einen sofortigen Terminzugang. Insbesondere bleibt die Qualität bei der Beantwortung von Anfragen durch die Kolleginnen und Kollegen im Bürgerservice auf einem hohen Niveau trotz der hohen Anzahl an Vorgängen. Dies wird insbesondere durch die Zufriedenheit der bedienten Kundinnen und Kunden in den Bürgerbüros bestätigt.

Der terminfreie Zugang sichert mit höherer Terminflexibilität eine gleich hohe Gesamtzahl von Dienstleistungen aus. In der Zeit zwischen Januar und April 2023 konnten mit 167.088 bearbeiteten Anliegen im Vergleich zum Vorjahr (167.058 Anliegen) fast identische Fallzahlen generiert werden. **Die Wartezeit für Bürger/-innen ohne Termin** ist seit Januar 2023 erwartungsgemäß angestiegen und **beträgt durchschnittlich 18 Minuten, wohingegen sich die Wartezeit für Bürger/-innen mit Termin auf durchschnittlich 7 Minuten beläuft.** Damit ist durch die neue Terminvergabe eine wesentliche Verbesserung eingetreten, da vorher die Wartezeiten deutlich höher waren (in Spitzenzeiten ca. ein bis zwei Stunden).

Seit dem 23. Januar 2023 sind die Bürgerbüros der Stadt Leipzig montags bis freitags bis 11:00 Uhr auch ohne vorherige Terminvereinbarung für den Besucher/-innenverkehr geöffnet. Nach 11:00 Uhr stehen weiterhin viele Dienstleistungen terminfrei zur Verfügung - dazu zählen bspw. die Abholung von Ausweisdokumenten und die Verwaltung der eID-Funktion.

Für die Bearbeitung der Spontanbesucher/-innen in den terminfreien Zeiten stehen pro Bürgerbüro je nach personeller Besetzung täglich angepasste Ticketkontingente zur Verfügung, um einen geregelten Übergang zwischen terminfreier Zeit bis 11 Uhr und der darauffolgenden terminbedingten Zeit zu ermöglichen.

Eine Auflistung der Besucher/-innen, die aufgrund des Erreichens des Ticketkontingents bereits vor 11:00 Uhr nicht bearbeitet werden konnten, kann nicht übermittelt werden, da dies statistisch nicht erfasst wird.

Bis zum 9. Mai 2023 standen den Besucher/-innen der Bürgerbüros sog. Lots/-innen zur Verfügung, die den täglichen Wechsel zwischen terminfreier und terminbedingter Vorsprachezeit begleitet und kommuniziert haben. Die Lots/-innen wurden aus Mitteln für Corona-management und Arbeitsschutz finanziert.

Die Rückkehr zu einem Betrieb ohne Lots/-innen hat zum Effekt, dass sich vermehrt Erläuterungsaufwand für die in der Sachbearbeitung befindlichen Mitarbeiter/-innen ergibt.

Um den Zugang zu den Bürgerbüros zu optimieren, wird die eingesetzte Terminsoftware auf Antrag des Stadtrates durch ein Modul ergänzt, welches zukünftig Terminwünsche entgegennehmen soll (s. Antrag VII-A-04923 - Terminvergabe bei Behörden verbessern: Mit einem einzigen Besuch der Terminplattform zum Termin kommen). Hierdurch entfällt die wiederholte Terminsuche und die Einwohner/-innen können mit einer Anfrage zu einem Vorsprachetermin gelangen. Die technische Entwicklung wird allerdings noch Zeit in Anspruch nehmen. Diesbezüglich befindet sich die Verwaltung in enger Abstimmung mit dem Dienstleister Lecos und dem Fachsoftwareanbieter. Die hohe Auslastung der Bürgerbüros wird weiterhin herausfordernd bleiben.

Anlage/n
Keine