



Antrag-Nr. VII-A-08849

Status: öffentlich

Eingereicht von:
Fraktion DIE LINKE

Stammbaum:
VII-A-08849 Fraktion DIE LINKE

Betreff:
Terminfreier Zugang zu den Dienstleistungen der Bürgerservicebüros

Beratungsfolge (Änderungen vorbehalten):
Gremium

Voraussichtlicher
Sitzungstermin

Zuständigkeit

Ratsversammlung
FA Allgemeine Verwaltung

05.07.2023

Verweisung in die
Gremien
Vorberatung

Beschlussvorschlag

Bei der weiteren Ausgestaltung des Service und der Öffnungszeiten sowie der Terminvergabe der Bürgerservicebüros soll ein terminfreier Zugang zu den Dienstleistungen in der Art ermöglicht werden, dass während der terminfreien Öffnungszeiten alle bis 11:00 Uhr erschienenen Einwohnerinnen und Einwohner noch am selben Tag ihr Anliegen vorbringen und die entsprechende Dienstleistung in Anspruch nehmen können.

Sachverhalt

Begründung des Antrags

Der Bedarf insbesondere an kurzfristig zu erledigenden Anliegen von Einwohnerinnen und Einwohnern (Ausweis- und Passdokumente, Beglaubigungen, Melderegisterauszüge etc.) ist nach wie vor groß und durch die Online-Terminvergabe nicht in ausreichendem Maße und mit entsprechender Dringlichkeit abzudecken. Insbesondere die Freischaltung freier Online-Termine zur Online-Terminvergabe setzt voraus, dass die Einwohnerinnen und Einwohner sich in unmittelbarer zeitlicher Nähe zum Freischaletzeitpunkt online einloggen und den Termin dann reservieren. Dies setzt nicht nur Internetaffinität, sondern vor allem zeitliche Flexibilität zur aktiven Online-Reservierung voraus.

Weil dies nicht bei allen gegeben ist, die Nachfrage nach Online-Terminen die Zahl der angebotenen Termine übersteigt, ist der Druck auf die Nutzung terminfreier Zeiten in den Bürgerservice-Büros so enorm, dass oftmals Einwohnerinnen und Einwohner unverrichteter Dinge wieder gehen müssen, weil die zu vergebenden Termine der terminfreien Zeiten in den Bürgerbüros sehr schnell vergriffen sind. Bei den terminfreien Zeiten müssen die Einwohnerinnen und Einwohner Tickets (Zeitfenster für Termine am selben Tag) ziehen. Meist sind diese schon kurze Zeit nach der Öffnung der Bürgerbüros vergeben, so dass die Einwohnerinnen und Einwohner an Folgetagen erneut den Weg in die Bürgerbüros auf sich nehmen müssen und nur darauf hoffen können, ein Ticket zu ergattern.

Die Bürgerservicebüros spielen in der Wahrnehmung der Stadtverwaltung durch die Bürgerinnen und Bürger eine herausgehobene Rolle, sie sind ihre „Visitenkarte“. Guter Service, Bürgerfreundlichkeit und Bürgernähe werden durch eine gute Erreichbarkeit der Verwaltung umgesetzt.

Die Verdrossenheit bei immer mehr Bürgerinnen und Bürgern über staatliche Institutionen wie z. B. Stadtverwaltungen nimmt zu. Mit diesem Antrag möchten wir dieser Tendenz

entgegen wirken und gute Serviceleistungen für unsere Einwohnerinnen und Einwohner sicherstellen.

Anlage/n
Keine