

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
FB 32	S0120/14	12.06.2014

zum/zur

A0076/14 – Fraktion DIE LINKE/Menschenrechte, Tier- und Naturschutz;
Stadtrat Frank Theile, Stadtrat Oliver Müller

Bezeichnung

Magdeburger BürgerBüros für die Zukunft wappnen

Verteiler

Tag

Der Oberbürgermeister	17.06.2014
Ausschuss für kommunale Rechts- und Bürgerangelegenheiten	26.06.2014
Verwaltungsausschuss	18.07.2014
Stadtrat	04.09.2014

Der Oberbürgermeister wird beauftragt dem Stadtrat bis Oktober 2014 darzustellen, auf Grundlage welches künftigen Personal- und Dienstleistungs-Konzeptes die Bürgerbüros der LH Magdeburg betrieben werden sollen.

Damit ist gleichzeitig über die stadtteilspezifische Anzahl von Kundenkontakten und –bedarfen sowie die fortschreitende Entwicklung von Online-Diensten im Bereich kommunaler Bürger-IT-Dienstleistungen und deren möglicher Umsetzung in der LH Magdeburg zu informieren.

Nachdem am 21.11.1997 das BürgerBüro West als 1. BürgerBüro der Stadt eröffnet wurde, hat sich der Bürgerservice in der Landeshauptstadt Magdeburg kontinuierlich weiterentwickelt. Seit Beginn der 2000er- Jahre wird dabei auf die 3 Säulen:

- Persönliche Kundenansprache in den BürgerBüros,
- fernmündliche Dienstleistungsangebote und
- Fortlaufende Qualifizierung der Internetangebote

gesetzt.

Das Netz der BürgerBüros wurde von 1997 bis Mai 2009 ausgebaut. Die 5 BürgerBüros verteilen sich gleichmäßig im Stadtgebiet und können von allen Bürgern der Stadt je nach Bedarf genutzt werden. Zusätzlich werden über das Mobile BürgerBüro zwei Außenstellen regelmäßig angefahren und Sondertermine zu bestimmten Anlässen, wie z. B. zum Semesterbeginn, Anmeldeaktionen in Pflegeeinrichtungen uvm. angeboten.

Das Dienstleistungsangebot der BürgerBüros wurde stetig erweitert und bedarfsgerecht optimiert.

Der Telefonservice entwickelte sich seit 2005 aus Teilbereichen des Pass- und Meldewesens zunächst zu einem leistungsfähigen Backoffice für den gesamten Fachdienst Bürgerservice, danach weiter als primärer telefonischer Ansprechpartner für weitere Bereiche der Stadtverwaltung, wie den Finanzservice, die Straßenverkehrsbehörde im Tiefbauamt, etc. Am 01. Dezember 2010 trat die Landeshauptstadt Magdeburg dem 115-Verbund bei. Damit wurde eine qualitativ neue Stufe im telefonischen Dienstleistungsservice erreicht.

Der Bereich Onlineservice des Fachdienstes Bürgerservice umfasst die Angebotspalette der heute allgemein typischen Offerten zu verschiedenen Lebenssachverhalten und das dazugehörige Formulardepot sowie ergänzende Hinweise zu Standorten und Öffnungszeiten.

Für alle Teilbereiche wurden moderne Information- und Kommunikationstechnologien eingesetzt, um die Effizienz weiter zu verbessern.

Darüber hinaus wurden im Januar 2005 moderne Zahlungssysteme in der Form von Kassenautomaten installiert. Seit 2011 steht die Wissensdatenbank allen MitarbeiterInnen zur Verfügung. Eine deutliche Optimierung des Serviceangebotes trat im April 2012 durch das online basierte Terminvergabe- und Aufrufsystem, ein.

Die beharrliche Fortschreibung des Konzeptes und seine Optimierung werden als stetige Aufgabe begriffen und gelebt.

Aktuell steht die weitere und tiefgreifende rechtsverbindliche Integration von Online-Angeboten und deren Bereitstellung auf unterschiedlichen Plattformen als Aufgabe an.

Mit ersten praktischen Anwendungen kann zur Mitte des kommenden Jahres gerechnet werden. Insofern sei auf den letzten Absatz der I0099/14 verwiesen, wo auf die pilothafte Anwendung von Bürgerkiosken Bezug genommen wird.

Holger Platz