

Anfrage
öffentlich

Datum
21.05.2014

Nummer
F0106/14

Absender

FDP-Ratsfraktion

Adressat

Oberbürgermeister
Herrn Dr. Lutz Trümper

Gremium

Stadtrat

Sitzungstermin

22.05.2014

Kurztitel

Bürgerservice in BürgerBüros

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

in der Vergangenheit wurde in Sachen Verbesserung des Bürgerservice in den BürgerBüros viel getan. Dabei spielt der Einsatz der digitalen Technik eine ebenso bedeutende Rolle wie das Angebot der Behördenrufnummer 115.

Auf der Internetseite der Stadt ist derzeit zu lesen: „Für die Samstagöffnungszeit des BürgerBüros Mitte im Breiten Weg ist ab sofort ein individueller Termin notwendig. Grund ist der große Zuspruch bei der Vergabe von Samstagsterminen, weshalb es für Besucher ohne Termin zu teilweise sehr langen Wartezeiten kam.“

Ich bitte um die mündliche und ggf. ergänzende schriftliche Beantwortung nachstehender Fragen:

1. Hat sich die individuelle Terminvergabe bewährt? In welchem Verhältnis stehen diese Termine zu „freien“ Terminen? Wie hoch ist der Auslastungsgrad? Wie werden die Termine überwiegend gebucht – online oder telefonisch?
2. Besteht aus Sicht der Verwaltung die Notwendigkeit, auch in anderen BürgerBüros Sonnabendtermine anzubieten, wenn in Mitte der Zuspruch so groß ist?
3. Ist bekannt, ob es zu Engpässen bei der Terminvergabe kommt? Wenn ja, welche Wochentage und Zeiten sind davon betroffen? Welche Wartezeiten sind durchschnittlich zu verzeichnen?
4. Wie gehen Bürger, die offline sind, mit den Angeboten um?
5. Kann man einschätzen, wie zufrieden die Bürgerinnen und Bürger mit den Service-Angeboten in den BürgerBüros sind?

Hans-Jörg Schuster
Fraktionsvorsitzender