

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
FB 32	S0372/21	19.10.2021
zum/zur		
F0252/21 – Fraktion GRÜNE/future! Stadtrat Stage		
Bezeichnung		
Keine Reservierungen in Bürger*innenbüros möglich		
Verteiler		Tag
Der Oberbürgermeister		26.10.2021

Zur Anfrage **F0252/21 – Keine Reservierungen in Bürger*innenbüros möglich** – nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:

(Zu den Fragestellungen gibt es inhaltlich Überschneidungen zur F0243/21. Auf deren Beantwortung S0373/21 sei daher ergänzend verwiesen)

1. Wie können wir dafür sorgen, dass unsere Bürger*innenbüros schnellstmöglich wieder Termine anbieten können? Sind dafür zusätzliche Stellen oder zusätzliche Ausstattungen nötig?

Es wurden in jeder Phase der städtischen Pandemiezeit geeignete Wege gegangen, um das Kundenaufkommen den Rahmenbedingungen flexibel anpassen zu können. Die im Vortext dieser Frage benannte E-Mail-Adresse war dabei ein entscheidendes Instrument, um so Bürger mit dringenden Anliegen (Dokumente, Melderecht, zeitweise KFZ) herauszufiltern. Eine besondere Herausforderung stellte die Balance zwischen Terminverfügbarkeit, anwesendem Personal, veränderten Hygieneregeln im Hinblick auf die Bedarfe der Bevölkerung dar. Derzeit werden personalwirtschaftliche Maßnahmen vorbereitet, um eine Personalreserve aufzubauen. Ziel ist es, die monatliche Anzahl an Terminen um ca. 30 % zu erhöhen.

Aktuell gilt es vor allem, die Dienstleistung „Neubeantragung Personalausweis“ sicherzustellen. Aufgrund der 10-Jahres-Gültigkeit eines Ausweises ist ermittelbar, dass bis 2025 mit einer stetig steigenden Anzahl der ungültig werden Personalausweise zu rechnen ist. Bereits zum 18.10.2021 wurden die Terminbuchungszeiten wöchentlich um 2 Stunden verlängert; das schafft monatlich zusätzlich Platz für 400 – 600 Terminkunden.

2. Wie lässt sich sicherstellen, dass kurzfristig die Wartezeit auf einen Termin nicht länger als 6 Wochen, mittelfristig nicht länger als 4 Wochen beträgt?

In den Bürgerbüros gibt es von je her 3 verschiedene Kundentypen: mit Termin, ohne Termin und Notfallkunde. Ein Vorsprechen ohne Termin konnte in der Vergangenheit kaum noch realisiert werden.

Seit einigen Wochen wird mit einer veränderten Tagesorganisation der Kundenstrom besser gesteuert und dem Bürger ermöglicht, sein Anliegen zeitnah zu erledigen. Montags bis freitags in der Zeit von 8 bis 9 Uhr können Bürger ohne Termin im Rahmen eines Kontingents in einem Bürgerbüro vorsprechen. Es erfolgt die Abarbeitung des Anliegens oder eine Beratung und - wenn eine unmittelbare Abarbeitung nicht möglich oder erforderlich ist - eine Terminabsprache. Die Abarbeitung erfolgt bis 9.30 Uhr, spätestens bis zum Mittag. Diese Veränderung wurde von den Bürgern begrüßt und führt auch auf Seiten der Mitarbeitenden zu einer Entlastung. Der begonnene Prozess zur dauerhaft ausreichenden personellen Ausrichtung der Bürgerbüros mit den beteiligten FB 01 und 32 wird fortgesetzt.

Unser mittelfristiges Ziel besteht darin, die Wartezeit auf einen Termin auf durchschnittlich 2 bis 4 Wochen zu verkürzen.

Notfallkunden können den ganzen Tag vorsprechen. Hierbei handelt es sich um Anliegen zu verlorenen Dokumenten, Kennzeichendiebstahl oder Beantragung eines Kurzzeitkennzeichens. Maßnahmen siehe zu 1.)

3. Wie sinnvoll ist es aus Ihrer Sicht, dass gerade in Zeiten der Corona-Pandemie die Bürger*innen gezwungen sind, ohne Termin als „dringender“ Fall spontan die Bürger*innenbüros aufzusuchen und somit für eine unkalkulierbare Besucher*infrequenz sorgen?

Es ist nicht festzustellen, dass es tatsächlich zu einer relevanten Erhöhung der Personenanzahl kommt, die sich negativ auf das Infektionsrisiko auswirken könnte.

Holger Platz