

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
FB 32	S0373/21	15.10.2021
zum/zur		
F0243/21 – CDU-Ratsfraktion, Stadtrat Wigbert Schwenke		
Bezeichnung		
Termine im Bürgerbüro Magdeburg		
Verteiler		Tag
Der Oberbürgermeister		26.10.2021

Zur Anfrage **F0243/21 – Termine im Bürgerbüro Magdeburg** – nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:

(Zu den Fragestellungen gibt es inhaltlich Überschneidungen zur F0252/21. Auf deren Beantwortung S0372/21 sei daher ergänzend verwiesen)

1. Welche Gründe liegen vor, dass Bürgerinnen und Bürger keine Termine in den Bürgerbüros bekommen?

Die Zugangsbeschränkungen in Folge der Eindämmungsverordnungen schränkten den Kundenverkehr deutlich ein. Durch ein erhöhtes Anfragenaufkommen, das mit den Lockerungen in der Pandemie einherging, war das buchbare Online-Terminkontingent schnell ausgeschöpft. Ferner waren Personen, deren Reisepass in 2020 bereits ablief, vor Beginn der Reisezeit 2021 auch zu berücksichtigen. Personen, deren Personalausweis 2020 abgelaufen war, wurden in der kontaktbeschränkten Zeit angeschrieben. Durch Letzteres konnte ein Rückstau der in 2020 abgelaufenen Personalausweise weitestgehend verhindert werden.

Der Terminkalender ist derzeit mit einem 8-Wochen-Vorlauf online geöffnet.

Für Anliegen, die am Schnellschalter bedient werden können, sind zeitnahe Möglichkeiten der Bedienung, bspw. für Beglaubigungen, Führungszeugnis, Meldebescheinigung vorhanden.

Für Anliegen mit längerer Bearbeitungszeit, bspw. Beantragung von Dokumenten, werden regelmäßig freie Terminkapazitäten online zur Verfügung gestellt. Dennoch kommt es aufgrund der hohen Terminnachfrage schnell wieder dazu, dass die Kapazitäten erschöpft sind.

Zum 18.10.2021 wird in allen BürgerBüros montags und mittwochs die Öffnungszeit um jeweils 1 Stunde auf 13:00 Uhr verlängert. Dadurch werden monatlich weitere 400-600 Termine online zur Verfügung gestellt.

In den vergangenen 5 Monaten kam es durch die Umstellung des Terminsystems zu erheblichen Störungen im Kundenverkehr. Die Umstellung des Online-Terminkalenders im Juni 2021 war wegen Support-Ende erforderlich geworden. Das neue Terminsystem wies Fehler auf, welche bei internen Buchungen zu Abbrüchen im Fachverfahren des Pass- und Melderegisters führten. Durch eine zeitintensive Fehleranalyse der KID GmbH mit dem Softwareentwickler konnten erst einige Fehler behoben werden. Um eine störungsfreie Terminbuchung in den Bürgerbüros und im ServiceCenter zu ermöglichen, wurde zwischenzeitlich auf ein anderes Terminverfahren des Softwareentwicklers zurückgegriffen. Das führt zu keiner Änderung der Handhabung für den Bürger bei der onlinebasierten Nutzung.

2. Wann werden die Probleme in den Bürgerbüros behoben?

3. Was unternimmt die Stadt Magdeburg, dass Bürger schnellstmöglich ihre Dokumente erhalten?

In vielen Bürgerämtern in Deutschland bestehen ähnliche Terminalsituationen.

Jedem Bürger, dessen Dokument abgelaufen ist oder bald abläuft wurde in der Vergangenheit ermöglicht, neue Dokumente zu beantragen. Sofern kein Termin buchbar war, bestand die Möglichkeit bei einer gesonderten E-Mail-Adresse nach einen Termin anzufragen.

Diese Möglichkeit besteht inzwischen nicht mehr, dafür ist von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 9:00 Uhr die Sprechstunde ohne Termine eingerichtet worden (s.o.). Des Weiteren ist bei einem abgelaufenen Personalausweis bei gleichzeitig ungültigem Reisepass ein Vorsprechen als Notfallkunde möglich.

Im Juli wurde eine Arbeitsgruppe gebildet, in der Mitarbeitende der Bürgerbüros, die Team- und Fachdienstleiterin und der Personalservice die Frage ausreichender Terminangebote vorrangig bearbeitet.

Aktuell wird der temporäre Einsatz von Mitarbeitenden des Ordnungsamtlichen Außendienstes für das Winterhalbjahr im BürgerBüro vorbereitet.

Die volle Wirksamkeit dieser Maßnahme wird im ersten Quartal 2022 einsetzen und soll dann zu einem ausgewogenen Angebot und Nachfrageverhältnis führen.

Der Einsatz der Mitarbeitenden des Ordnungsamtlichen Außendienstes wird kontinuierlich evaluiert und für dauerhafte Neueinstellungen zu Grunde gelegt.

Holger Platz