

Ratsherr Joost bringt die Große Anfrage ein und begründet sie.

Die Große Anfrage wird durch Herrn Stadtrat Knapp beantwortet.

Im Rahmen der Aussprache wird intensiv über die Wartezeiten bei der Terminvergabe diskutiert und ob diese überhaupt nötig sei. Ratsherr Hahn verweist in diesem Zusammenhang auf die von ihm gestellte kleine Anfrage zur Terminvergabe im Bürgerbüro. Im Rahmen der Aussprache werden zudem auch die Rolle der Digitalisierung und die Aufgabe des Oberbürgermeisters bei der Behandlung der bestehenden Probleme kontrovers diskutiert. Herr Oberbürgermeister Bergmann erläutert daraufhin die Verantwortungsbereiche im Verwaltungsvorstand, bereits getroffene Maßnahmen und verschiedene Wege zur Kontaktaufnahme mit dem Bürgerbüro. Es würde weiterhin nach Möglichkeiten zur Verbesserung der Situation gesucht. Bis die Wirkungen neuer Maßnahmen erkennbar seien, würde es jedoch einige Zeit dauern.

Ratsherr Joost bittet im Zusammenhang der Diskussion um die Terminvergabe um eine Mitteilung im Protokoll zur Dauer, welche für die Beantragung von Ausweisdokumenten veranschlagt werde.

Antwort von Herrn Stadtrat Knapp:

*Als Zeitfenster für die Beantragung von Ausweisdokumenten (Personalausweis/Reisepass) werden regelmäßig 10 Minuten pro Vorgang kalkuliert. Dieser Wert wurde im Rahmen der Optimierung der Prozesse festgelegt und betrug zuvor 15 Minuten. Eine weitere Reduzierung ist aus Sicht der Verwaltung nicht angezeigt, da die tatsächliche Dauer der Durchführung von verschiedenen und nicht vorhersehbaren Faktoren (z. B. Beratungsbedarf, Barzahlung vs. Kartenzahlung, Dauer Erfassung Fingerabdrücke) abhängt.*