

Gremium	Termin	Status
Ortsbeirat Oggersheim	18.01.2024	öffentlich

**Antrag der GRÜNEN-Ortsbeiratsfraktion
Gewährung der Vorsprache im Bürgerbüro Oggersheim ohne Termin**

Vorlage Nr.: 20247419

Stellungnahme Bereich Bürgerbüro

Zu o.g. Antrag wird wie folgt Stellung genommen:

Zunächst ist festzustellen, dass die Terminvergabe in den Bürgerbüros nicht erst wegen Corona eingeführt wurde, sondern bereits lange vor Corona geplant und eingeführt worden war. Mit der Terminvergabe werden auch nicht nur die verwaltungsinternen Prozesse entzerrt, sondern auch nicht kalkulierbare und teilweise sehr lange Wartezeiten für die Kund*innen vermieden. Dies kommt gerade älteren und mobilitätseingeschränkten Menschen entgegen, wie viele Rückmeldung aus diesem Personenkreis zeigen.

Im Bürgerbüro Oggersheim sind, wie auch in den Bürgerbüros Achtmorgenstraße und Oppau, an den Öffnungstagen jeweils nur zwei Kolleg*innen eingesetzt. Diese Besetzung ergibt sich vorrangig aus den personellen Ressourcen in der Abteilung Bürgerbüros und Sozialversicherung. Auf Grund dieser geringen Besetzung in den Außenstellen der Bürgerbüros ist eine Vorsprache ohne Termin dort leider nicht umsetzbar.

Das Bürgerbüro Oggersheim hat montags und dienstags von 08.00 Uhr bis 12.30 Uhr und von 13.30 Uhr bis 18.00 Uhr geöffnet. Rechnet man die Vorbereitungszeit ab 07.30 Uhr und Nachbereitungszeit jeweils bis ca. 18.15 Uhr mit ein, sind die Kolleg*innen insgesamt 10 Stunden und 45 Minuten im Dienst. Dies entspricht, abzüglich der per Gesetz vorgeschriebenen Pausenzeit von 45 Minuten, der gesetzlich maximal zulässigen Arbeitszeit von 10 Stunden. Aus den vor der Einführung der Terminvergabe gesammelten Erfahrungen wissen wir, dass diese gesetzlich vorgeschriebenen Zeiten bei Vorsprachen ohne Termin regelmäßig nicht eingehalten werden können, da dann nicht abzuschätzen ist, wie lange die Bearbeitung der zuletzt vorsprechenden Kunden andauert bzw. der Zugang zum Bürgerbüro dann abhängig vom Kundenandrang vorzeitig geschlossen werden müsste. Hinzu kommt, dass die gesetzlich vorgeschriebene Pause von 45 Minuten dann nicht eingehalten werden kann, wenn Kunden kurz vor der Mittagspause vorsprechen und sich die Bearbeitung ihres Anliegens über einen längeren Zeitraum bis in die Pausenzeit zieht, das Bürgerbüro um 13.30 Uhr wieder in voller Stärke pünktlich für die nächsten Kunden öffnen muss.

Zudem müssen die Kolleg*innen zwischendurch auch verschiedene Aufgaben im Backoffice, wie z.B. Bearbeitung der von der Bundesdruckerei hergestellten und zurückgelieferten Dokumente u.ä. durchführen. Dies ist grundsätzlich nur mit der Terminvergabe möglich, da hier die entsprechenden Zeitfenster eingeplant werden können.

Uns ist bewusst, dass in unseren Bürgerbüros auch Menschen vorsprechen müssen, die in ihrer Mobilität oder Medienkompetenz eingeschränkt sind und im Einzelfall deshalb keine Möglichkeit haben einen Termin online zu buchen bzw. nicht über die erforderliche Medienkompetenz bzw. den Zugriff auf entsprechende Medien verfügen. Aus diesem Grund haben wir auch die nachfolgend genannten Möglichkeiten geschaffen, um einen Termin in unseren Bürgerbüros zu buchen.

1. grundsätzlich Online-Terminvergabe
2. telefonische Terminvereinbarung unter der Behördennummer 115, von dort eventuelle Weiterleitung des Anliegens an das Bürgerbüro zur direkten Kontaktaufnahme

Kurzfristige Vorsprachen ohne Termin können auf Grund der in den Bürgerbüros Achtmorgenstraße, Oggersheim und Oppau sehr eng getakteten Terminen ausschließlich im zentralen Bürgerbüro Bismarckstraße angeboten werden, da dort mehr Mitarbeitende dies auffangen bzw. abarbeiten können.

2-164: gez. Kniel

2-164H.Kn2219