

Zuarbeit zu Stadtrat 29.06.2023

Arbeitsweise des Einwohnermeldeamtes; Anregung Herr Mewes

In der Sitzung des Stadtrates am 11.05.23 unter TOP Ö 9 regte Herr Mewes das Folgende an:

Herr Mewes verweist auf den Zeitungsartikel, wonach der Bürgerservice der Stadt unzureichend von den Bürgern empfunden wird. Er regt an, dass die Verwaltung zum nächsten Stadtrat eine Stellungnahme vorlegt.

Stellungnahme des FD Bau und Ordnung

Das in der Presse dargestellte negative Bild der Arbeit des Einwohnermeldeamtes muss zurückgewiesen werden.

Vor der „Corona-Zeit“ kamen die Bürger, setzten sich ins Wartezimmer und warteten, bis sie aufgerufen wurden. Waren viele Bürger da, war die Wartezeit entsprechend lang. Und das war Normalität.

In der „Corona-Zeit“ ist die Stadt dazu übergegangen, die Vorgangsbearbeitung über Terminvergabe (zumeist telefonisch oder per Mail), folgend auch über die Online-Terminvergabe sicherzustellen.

Nach dem Abklingen der Pandemie hat sich die Stadtverwaltung im Dienstleistungssinne entschlossen, „zweigleisig zu fahren“.

D.h., die Bürger können sowohl online oder telefonisch einen Termin buchen als auch zu den allgemeinen Sprechzeiten einfach ins Rathaus kommen.

Nachteil bei letzterer Verfahrensweise ist, dass der Bürger Wartezeiten einplanen muss. Hier wird der Reihenfolge nach abgearbeitet. Wie es vor Corona praktiziert wurde. Konkret bedeutet das, dass eine Mitarbeiterin des EMA die Bürger mit Terminen, der andere Mitarbeiterin die Bürger, die ohne Termine ins Rathaus gekommen sind, bedient.

Zudem werden im Bedarfsfalle Termine außerhalb der allgemeinen Sprechzeiten, z.B. Donnerstagvormittag vergeben.

Bei ganz dringenden Angelegenheiten werden auch Termine an Nichtsprechtagen vereinbart.

Grundsätzlich bleibt festzustellen, dass das System der Zweigleisigkeit, wie oben beschrieben, gut funktioniert. Voraussetzung ist aber, dass das EMA mit 2 Mitarbeitern besetzt ist. Fällt einer aus, kann es zu Wartezeiten kommen.

Im Durchschnitt werden an einem Dienstag die Anliegen von 50-60 Bürgern bearbeitet.

Kann wegen z.B. Erkrankung u.a. nur ein Mitarbeiter die Arbeit im EMA sicherstellen, ist dieser Andrang nicht zu bewältigen. Es werden dann vorrangig die Bürger mit Terminen abgearbeitet. Und es wird versucht, soviel wie möglich Bürger, die ohne Termin gekommen sind, dazwischen zu schieben. Das führt jedoch zu längeren Wartezeiten oder auch zu dem Umstand, dass nicht alle Bürger bedient werden können.

Zur Entspannung der Situation wurde zudem eine Umorganisation des Vorganges *Ausgabe der Dokumente* vorgenommen. Die schon fertigen und zur Abholung bereitstehenden Dokumente werden jetzt von den Mitarbeitern des Info-Punktes ausgegeben. Somit entfällt für diese Bürger eine lange Wartezeit und das EMA wird entlastet.

Abschließend bleibt festzustellen, dass sich viele Bürger lobend über die Arbeit des EMA äußern. Leider sind das aber nicht diejenigen, die das in der Presse kundtun.

Pressewirksam kommen immer nur die Einzelfälle zu Wort, die sich nicht ordentlich behandelt gefühlt haben.

Aufgestellt: Sonnabend