
Anfrage Nr.: AF1537/21

Datum: 30.06.2021

A N F R A G E

SPD-Fraktion

Gegenstand:

Terminvergabe in den Dresdner Bürgerbüros

Einleitung:

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

seit März 2020 arbeiten die Bürgerbüros der Landeshauptstadt Dresden pandemiebedingt im Notbetrieb und bieten keine Spontan-Sprechzeiten mehr an. Die Terminvergabe erfolgt ausschließlich elektronisch und ist aktuell aufgrund der hohen Nachfrage mit langen Wartezeiten für die Dresdner*innen verbunden.

Über das Kapazitätsproblem bei der Terminvergabe hinaus werden von den Bürgerbüros großzügige Zeitfenster für einen Termin bereitgehalten. Im Falle von kleineren Anliegen der vorschprechenden Bürger*innen, die von den Bürgerbüromitarbeiter*innen schnell bearbeitet werden können, wird das Terminzeitfenster nicht voll genutzt. Die Restzeiten dieser Termine können auch von anderen wartenden Dresdner*innen nicht genutzt werden, weil sie nicht buchbar sind.

Der *Sächsischen Zeitung* vom 18. Juni 2021 ist zu entnehmen, dass künftig an der Online-Terminvergabe festgehalten wird und eine Rückkehr zum alten System mit Spontan-Vorsprachen nicht vorgesehen ist. Danach sollen die Dresdner*innen in Zukunft neue Möglichkeiten nutzen, Dienstleistungen auch ohne persönliche Vorsprache bzw. ohne lange Wartezeiten in den Bürgerbüros in Anspruch zu nehmen.

Zu den genannten Punkten bitte ich Sie um die Beantwortung der folgenden Fragen:

Fragen:

1. Wie viele Besucher*innen hatten die Dresdner Bürgerbüros im Mai 2021 im Vergleich zu Mai 2019 (vor Corona)?
2. Wie viele Termine wurden in den einzelnen Dresdner Bürgerbüros im Jahr 2020 vergeben und bearbeitet? Mussten Termine kapazitätsbedingt abgelehnt oder verschoben werden?
3. Wie lange müssen die Dresdner*innen gegenwärtig im Durchschnitt auf einen Termin warten? Inwieweit liegen hierzu Beschwerden der Bürger*innen vor?
4. Wie viel der für einen Termin zur Verfügung stehenden Zeit bleibt im Durchschnitt frei, weil die Terminfenster zu groß bemessen sind?
5. Sollten die Bürgerbüros im Mai 2021 weniger Vorsprachen der Dresdner*innen bearbeitet haben als im Mai 2019:
 - a. Inwieweit ist dies auf eine Veränderung der personellen Aufstellung in den Bürgerbüros im Vergleich zu 2019 zurückzuführen? Steht weiterhin der gleiche Personalschlüssel für die Bearbeitung der Bürger*innenanliegen zur Verfügung wie vor der Pandemie? Wenn nein, weshalb kam es hier zu einer Veränderung?
 - b. Wie ist die langfristige personelle Planung in den Dresdner Bürgerbüros?
 - c. Mit welchen konkreten Maßnahmen will die Landeshauptstadt ihr altes Service-Niveau wieder erreichen?
 - d. Welche digitalen Maßnahmen sind über die elektronische Terminvergabe hinaus geplant, um Dienstleistungen der Bürgerbüros auch ohne persönliche Vorsprache wahrzunehmen?

Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Viola Vogel