



vertraulich

Landeshauptstadt Dresden
Der Oberbürgermeister

Fraktion Alternative für Deutschland
im Stadtrat der Landeshauptstadt Dresden
Mitglied des Stadtrates
Wolf Hagen Braun

GZ: (OB) GB 3 02 14

Datum: - 8. JULI 2021

— **Terminvergabe und Wartezeiten für Dresdner Bürgerbüros**
AF1526/21

Sehr geehrter Braun,

— zu Ihrer Anfrage erlaube ich mir zunächst den Hinweis, dass meiner Ansicht nach kein Anspruch auf Beantwortung nach § 28 Abs. 6 SächsGemO und § 19 Abs. 1 GO SR besteht, weil die Anfrage insgesamt nicht „knapp“ gehalten ist und die Fragen jeweils keine einzelne Angelegenheit (d. h. keinen konkreten Lebenssachverhalt) betreffen.

Soweit ich jedoch ein eigenes Interesse an der Beantwortung der von Ihnen aufgeworfenen Anfrage habe, beantworte ich diese – ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und ohne Bindungswillen für künftige vergleichbare Konstellationen – dennoch wie folgt:

— „Dass in der Corona-Zeit die Ämter der Stadt Dresden im Notbetrieb arbeiten müssen, ist an sich schon eine Belastung - auch für die Bevölkerung. Dass die Dresdner jetzt, im Zuge gelockterter Maßnahmen aufgrund sinkender Inzidenzwerte, immer noch lange auf einen Behördetermin warten müssen, wirkt hingegen eher hilflos und unverständlich.

Dazu haben wir folgende Fragen:

1. **Warum bieten die Bürgerbüros bereits seit Ende März 2020 keine Spontan-Sprechzeiten mehr an? Auch nicht zwischen den Lockdowns.“**

Im Zuge der Coronapandemie und der damit verbundenen Verordnungen kam es in den Bürgerbüros seit März 2020 zur Reduzierung der Terminangebote. Um Abstandsregeln einhalten und Besucherströme steuern zu können, war es unumgänglich die Spontanvorsprachen zu unterbinden. Die entsprechende Arbeitsschutzverordnung galt ohne Unterbrechung bis einschließlich 30. Juni 2021. Folglich waren Vorsprachen ausschließlich mit Termin möglich. Die Antragswelle hinsichtlich der Beantragung von Dokumenten nach dem ersten Lockdown im Jahr 2020 blieb aufgrund der beschränkten Reisemöglichkeiten sehr verhalten, sodass die Terminangebote die Nachfrage komplett abdeckten.

2. **„Wie erfahren Dresdens Bürger, insbesondere ältere Menschen, wie sie sich zu verhalten haben, wenn sie etwas von der Verwaltung benötigen, aber keinen Internetzugang haben?**

Wie buchen diese Menschen ohne Internet einen Termin?“

Dresdner Bürgerinnen und Bürger, die nicht über einen Internetzugang verfügen, können sich telefonisch bei ihrem jeweiligen Bürgerbüro über die Hotlinenummer melden. Ein Großteil der Anrufe geht über die zentrale Rufnummer der Stadtverwaltung 4 88-0 ein und wird entsprechend weitervermittelt.

3. **„Warum dauert es bis zu zwei Monate bis man einen Termin bekommt?“**

Das eingeschränkte Terminangebot seit Beginn der Corona-Pandemie, die fehlenden Reismöglichkeiten und das Ausbleiben der Studentenanmeldungen führen jetzt nach Lockerung der Hygieneregeln zu einem sprunghaften Anstieg der Anträge auf Ausstellung von Personaldokumenten bzw. Anmeldungen.

Viele Dresdner Bürgerinnen und Bürger haben im Lockdown einen Besuch im Bürgerbüro vermieden. Des Weiteren stellen nun viele Personen mit Öffnung der Reismöglichkeiten die Ungültigkeit der Personalausweise und Reisepässe fest. Zusätzlich waren während des Notbetriebes der Stadtverwaltung Dresden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ins Amt für Gesundheit und Prävention zur Nachverfolgung von Infektionsketten abgeordnet oder mussten während der Phase der Notbetreuung in Schulen und Kitas ihre Kinder betreuen und standen ebenfalls nicht für den Dienstbetrieb zur Verfügung. Die Bürgerbüros haben somit, trotz dauerhafter Öffnung auch während des Notbetriebes, die große Nachfrage zu bewältigen.

4. **„Sitzen die Mitarbeiter, die sonst im Bürgerbüro Sprechstunden abhalten zu den Sprechstundenzeiten nun am Telefon und beraten die Menschen mit den verschiedensten Anliegen telefonisch?“**

Drei Mitarbeiter/-innen sind weiterhin dem Amt für Gesundheit und Prävention zugeordnet. Weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden im Zuge der bevorstehenden Bundestagswahl zur Vorbereitung abgeordnet.

Die verbleibenden zur Verfügung stehenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend des Stellenplanes sind ausnahmslos in den Bürgerbüros zur Bewältigung der Terminvorsprachen eingesetzt.

5. **„Die Ämter haben Erfahrungen gemacht, dass insbesondere die Reisemonate in der Sommerzeit eine starke Nachfrage an Reisedokumenten mitsichbringen.**

Wenn dem so ist, warum hat man dann in dieser ungewöhnlichen Zeit keine „Werbe“-Kampagnen gemacht, dass die Bevölkerung bitte ihre Pässe und Ausweise auf Vollkommenheit überprüfen soll?“

Die Corona-Schutz-Verordnung und die damit verbundenen Regelungen führten zur Reduzierung von Vorsprachen. Die verbleibenden Vorsprachen wurden für unaufschiebbare Fälle genutzt. Die Pandemielage hätte keine Werbesituation zugelassen. Zusätzlich war die Nachfrage nach Personaldokumenten aufgrund fehlender Reismöglichkeiten sehr gering.

6. **„War nach den ersten zwei Lockdowns auch schon zu verzeichnen, dass mit fallender Inzidenz die Nachfrage nach Terminen sprunghaft angestiegen ist?“**

Die Nachfragen nach dem ersten und zweiten Lockdown waren deutlich niedriger.

7. **„Welche Anliegen sind für die Verwaltung dringende, unaufschiebbare Anliegen von Bürgern, die auch kurzfristig bearbeitet werden, wenn der Dresdner dazu Kontakt zum Bürgerbüro aufnimmt?“**

Eine abschließende Aufzählung darüber ist nicht vorhanden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entscheiden nach Einzelfallprüfung. Beispielhaft zu benennen wären der Antritt einer Reise, die Vorlage eines gültigen Dokumentes für eine Prüfung oder einen Notartermin, die Ummeldung im Zuge der Beantragung von Sozialleistungen, aber auch die Richtigkeit des Wählerverzeichnisses im Hinblick auf die Bundestagswahl im September 2021.

8. **„Was sind die häufigsten Anliegen von den Bürgern, um einen Termin bei den Behörden zu bekommen?“**

Innerhalb des Bürgerbüros sind aktuell die Fallzahlen im Bereich der Beantragung von Personaldokumenten am höchsten. Außerdem werden Ummeldungen und Führungszeugnisse stark nachgefragt.

9. **„Wieviel Zeit muss ein Bürger einplanen, um bei einer Hotline-Nummer während der Sprechzeiten durchzukommen?“**

Die Hotlinenummern werden je nach Personalsituation im Bürgerbüro durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche gleichzeitig im Publikumsverkehr eingesetzt sind, bedient. Somit kann es zu langen Wartezeiten kommen. Ein entsprechender Verweis auf die Terminvergabe via Internet oder per Mail wird seitens der Dresdner Bürgerinnen und Bürger mittlerweile gern angenommen.

10. **„Wie gedenkt die Landeshauptstadt Dresden den Terminstau (und damit auch die Bürgeranliegen), der wöchentlich größer wird, abzarbeiten?“**

Mit der aktuellen Personalsituation und der Abordnung mehrerer Mitarbeiter/-innen zum Amt für Gesundheit und Prävention und zur Absicherung der Aufgaben im Zusammenhang mit der Bundestagswahl 2021, wird der Terminstau nicht abgebaut werden können. Im Zuge der Digitalisierung sollen Prozesse innerhalb der Verwaltung verschlankt werden. Somit könnte dies zu einer Entlastung im Terminsystem in den Bürgerbüros der Landeshauptstadt Dresden führen.

Mit freundlichen Grüßen



Dirk Hilbert