



vertraulich

Landeshauptstadt Dresden
Der Oberbürgermeister

SPD-Fraktion
im Stadtrat der Landeshauptstadt Dresden
Mitglied des Stadtrates
Dr. Viola Vogel

GZ: (OB) GB 3 02 14

Datum: 15. JULI 2021

— **Terminvergabe in den Dresdner Bürgerbüros**
AF1537/21

Sehr geehrte Frau Dr. Vogel,

— 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:

— „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 vordringenden 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:

1. Wie viele Besucher*innen hatten die Dresdner Bürgerbüros im Mai 2021 im Vergleich zu Mai 2019 (vor Corona)?“

Im Mai 2019 sprachen in den Bürgerbüros der Landeshauptstadt Dresden ca. 24.000 Bürgerinnen und Bürger vor. Aufgrund der Einhaltung der Sächsischen Coronaschutzverordnung und der damit verbundenen Hygiene- und Abstandsregeln musste die Anzahl der Vorsprachen im Mai 2021 stark reduziert werden. So konnten nur ca. 15.500 Bürgerinnen und Bürger ihr Anliegen vorbringen.

2. „Wie viele Termine wurden in den einzelnen Dresdner Bürgerbüros im Jahr 2020 vergeben und bearbeitet? Mussten Termine kapazitätsbedingt abgelehnt oder verschoben werden?“

In den Bürgerbüros und Meldestellen wurden 2020 trotz des vom Oberbürgermeister coronabedingt verordneten Notbetriebes mehr als 155.000 Termine vergeben. Es mussten keine Termine abgelehnt werden. Bürger und Bürgerinnen, deren Anliegen nicht zwingend unmittelbar bearbeitet werden musste, erhielten ein zeitlich versetztes Terminangebot. Dadurch konnten Kapazitäten für eilige Sachverhalte geschaffen werden.

3. „Wie lange müssen die Dresdner*innen gegenwärtig im Durchschnitt auf einen Termin warten? Inwieweit liegen hierzu Beschwerden der Bürger*innen vor?“

Die Wartezeit beträgt derzeit in allen Bürgerbüros der Abteilung Bürgerservice sechs bis acht Wochen. Für dringende Anliegen werden je nach Bearbeitungszeit des Anliegens Termine innerhalb von fünf Tagen angeboten. Dennoch liegen Beschwerden seitens der Dresdner Bürgerinnen und Bürger vor.

4. Wie viel der für einen Termin zur Verfügung stehenden Zeit bleibt im Durchschnitt frei, weil die Terminfenster zu groß bemessen sind?“

Die Terminkalender der Bürgerbüros sind aktuell überbucht. D. h. es stehen grundsätzlich keine ungenutzten Zeitfenster zur Verfügung. Ausnahmen bestehen bei nicht erfolgten Absagen von Terminen. Dieser Anteil ist jedoch gering und wird durch die bestehenden Überbuchungen gefüllt.

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?“**

Im Mai 2021 konnte aufgrund geltender Coronaschutzregeln und des in diesem Zusammenhang geltenden Notbetriebes der Landeshauptstadt Dresden nicht allen Terminwünschen zeitnah entsprochen werden. Hinzu kommt die personelle Situation in den Bürgerbüros. Aufgrund langwieriger Stellenbesetzungsverfahren während des Notbetriebes konnten acht Stellen nicht besetzt werden. Eine Reihe gesetzlicher Änderungen im Pass-, Ausweis- und Melderecht führen zu erheblichem Mehraufwand für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Stellenplan für die Jahre 2021 und 2022 weist keine zusätzlichen Stellen aus. Gleichzeitig wurden jedoch neun Mitarbeiterinnen in das Amt für Gesundheit und Prävention zur Bewältigung der durch die Pandemie in

dieser Abteilung entstandenen hohen Arbeitsbelastung abgeordnet. Die bevorstehende Bundestagswahl und die damit verbundenen Abordnungen von Personal wird diese Situation weiterhin verschärfen.

- 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?“**

In der Abteilung Bürgerservice hat sich in den Vorjahren aufgrund von Gesetzesänderungen ein erheblicher zeitlicher Mehraufwand in der Bearbeitung von Vorgängen ergeben. Allein das Optimieren von Prozessen hat insgesamt nicht zu einer deutlichen Entlastung geführt. Für den nächsten Doppelhaushalt wird die Abteilung Bürgerservice erneut einen Antrag auf Stellenmehrbedarf anmelden. Dieser wird sich in etwa an der Größenordnung von 27 Stellen im Stellenantrag für den Doppelhaushalt 2021/2022 orientieren.

Zusätzlich werden elektronische Möglichkeiten zur Entlastung gesucht: So wird derzeit das Aufstellen von sogenannten Selbstbedienungsterminals bzw. Ausgabestationen für Personaldokumente anhand der gesetzlichen Möglichkeiten (aktuell vorhandene Präsenzplicht) und finanziellen Mittel geprüft. Dies würde die Möglichkeit von Laufkundschaft in einem begrenzten Bereich zulassen.

- d. **„Welche digitalen Maßnahmen sind über die elektronische Terminvergabe hinaus geplant, um Dienstleistungen der Bürgerbüros auch ohne persönliche Vorsprache wahrzunehmen?“**

Derzeit werden im Rahmen der Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes der Antrag auf elektronische Meldebescheinigung und Abmeldung einer Wohnung auf ausschließlich digitalem Weg umgesetzt. Weitere Dienstleistungen werden aktuell auf Bundesebene in verschiedenen Projekten entwickelt.

Mit freundlichen Grüßen



Dirk Hilbert