



vertraulich

Landeshauptstadt Dresden
Der Oberbürgermeister

Fraktion Alternative für Deutschland
im Stadtrat der Landeshauptstadt Dresden
Mitglied des Stadtrates
Heiko Müller

GZ: (OB) GB 3 02 14

Datum: 17. MAI 2022

— **Wartezeiten für Termine in Dresdner Bürgerbüros nach Serverausfall am 28.04.2022**
AF2244/22

Sehr geehrter Herr Müller,

die o. a. Anfrage beantworte ich wie folgt:

— „Es haben mich Anfragen mehrerer Bürger bezüglich ihrer Wartezeiten für Termine in den Bürgerbüros der Landeshauptstadt Dresden erreicht. Nach deren Information kam es gestern am 28.04.2022 in einer Reihe von Bürgerbüros nach Auskunft der dortigen Mitarbeiter zu einem Serverausfall, so dass bereits vereinbarte Termine nicht wahrgenommen werden konnten. Auf Bitte der o.g. Bürger nach Vereinbarung eines neuen Termins wurden Wartezeiten von sechs Wochen angegeben. Das traf auch bei einem Fall zu, wo es um die Erteilung eines zeitnah benötigten Führungszeugnisses ging. In diesem Zusammenhang bitte ich Sie um die Beantwortung folgender Frage:

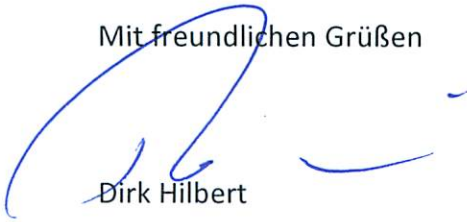
— **Warum ist die Wartezeit für Termine in den Dresdner Bürgerbüro bzw. für deren Verschiebung noch immer so hoch, obwohl es inzwischen keine Einschränkungen der personellen Besetzung auf Grund von Coronamaßnahmen mehr gibt?“**

Aufgrund der Vielzahl der Schutzvorschriften in der Coronapandemie konnten die Bürgerbüros der Landeshauptstadt Dresden seit Beginn 2020 Bürgervorsprachen ausschließlich mit Terminvereinbarung anbieten. In diesem Zeitraum wuchs die Wartezeit auf einen Termin von ca. vier Wochen auf sechs bis acht Wochen an.

Hinzu kamen eine Vielzahl von gesetzlichen Änderungen, welche einen Personalbedarf von 27 Stellen nach sich zogen. Die beantragten Stellen konnten bisher nicht genehmigt werden. Die Abordnung von Beschäftigten zum Gesundheitsamt und nunmehr zur Vorbereitung und Durchführung von Wahlen (geplant 13 Stellen), die An- und Ummeldung von Flüchtlingen aus der Ukraine, aber auch die verringerte Geltungsdauer von Kinderreisepässen für ein Jahr, wirken sich direkt auf die Wartezeiten aus. Aktuell führt die Abteilung Bürgerservice 4 300 Termine wöchentlich durch. Die Wartezeit auf einen Termin ist dennoch auf acht bis zehn Wochen angestiegen.

Mit Anbindung eines Callcenters seit 9. Mai 2022 soll eine Entlastung aller Bürgerbüros am Telefon angestrebt werden. Die frei werdenden Kapazitäten werden als Termine angeboten.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'D' followed by a horizontal line and a small flourish.

Dirk Hilbert