



vertraulich

Landeshauptstadt Dresden
Der Oberbürgermeister

FDP-Fraktion
im Stadtrat der Landeshauptstadt Dresden
Mitglied des Stadtrates
Robert Malorny

GZ: (OB) GB 3 02 14

Datum: 27. Juni 2022

Zugänglichkeit der Bürgerbüros
AF2332/22

Sehr geehrter Herr Malorny,

zu Ihrer Anfrage erlaube ich mir zunächst den Hinweis, dass meiner Ansicht nach kein Anspruch auf Beantwortung besteht, weil sie entgegen § 19 Abs. 1 GO SR nicht „knapp gehalten“ ist und weil sie keine einzelne Angelegenheit im Sinne von § 28 Abs. 6 SächsGemO betrifft.

Die Fragen zielen auf einen ganz allgemeinen Gesamtüberblick. Rein statistische oder - wie in Frage 8 - hypothetische Sachverhalte erfüllen nicht die vom Sächsischen Oberverwaltungsgericht entwickelte Definition einer einzelnen Angelegenheit als „konkreter Lebenssachverhalt“ (SächsOVG, Urteil vom 7. Juli 2015, 4 A 12/14, Rn. 28: „Ein konkreter Lebenssachverhalt ist dann gegeben, wenn er nach Ort, Zeit und dem Kreis der eventuell betroffenen Personen bestimmbar ist; dabei muss zwischen diesen Elementen eine inhaltliche Verbindung vorhanden sein.“). Zudem muss der Sachverhalt „überschaubar“ sein; SächsOVG, Urteil vom 6. Juli 2021, 4 A 691/20, Rn. 33, 34. Auch nach dem allgemeinen Sprachgebrauch ist ein Bezug der Anfrage zu einem ganz bestimmten Ereignis, Vorfall oder Geschehen erforderlich; vgl. VG Chemnitz, Urteil vom 6. November 2013 (1 K 549/13). Daran fehlt es bei dieser auf allgemeine Ausforschung gerichteten Anfrage.

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

„Im Zuge der Corona-Pandemie ist die Terminvergabe der Dresdner Bürgerbüros vollständig auf ein elektronisches System umgestellt worden. Diese Maßnahme trug zur Steuerung und Reduzierung der Besucherzahlen und damit auch der Infektionsgefahr bei. Gleichzeitig kam es jedoch vermehrt zu Beschwerden aus der Bevölkerung über lange Wartezeiten und die geringe Anzahl verfügbarer Termine. Nicht selten kam es vor, dass in den Bürgerämtern über Monate keine Termine verfügbar waren.

Mit der Verlangsamung des Infektionsgeschehens sind die Begrenzungen der Zugangszahlen im Einzelhandel wieder aufgehoben worden und einige Landesbehörden kehren zur Öffnung

für den Besucherverkehr zurück. In den Bürgerbüros ist eine derartige Entwicklung bisher nicht zu erkennen.

Dazu habe ich folgende Fragen:

1. Welche Erfahrungen hat die Verwaltung mit der elektronischen Terminvergabe gemacht?“

Die elektronische Terminvergabe verkürzt die Wartezeit vor Ort erheblich. Vor Pandemiebeginn kam es in den Bürgerbüros der Landeshauptstadt Dresden zu Wartezeiten von bis zu vier Stunden.

2. „Wie lang ist die durchschnittliche Zeitspanne zwischen dem Tag der Terminvergabe und dem frühesten verfügbaren Termin? Bitte schlüsseln Sie die Antwort – falls möglich- nach den einzelnen Bürgerbüros auf.“

Die durchschnittliche Zeitspanne auf einen Termin beträgt derzeit ca. acht Wochen. Die Abweichungen einzelner Bürgerbüros sind dabei kaum vorhanden und werden daher nicht gesondert aufgeschlüsselt.

3. „Wie lang ist die durchschnittliche Zeitspanne zwischen dem Tag der Terminvergabe und dem tatsächlich reservierten Termin? Bitte schlüsseln Sie die Antwort – falls möglich- nach den einzelnen Bürgerbüros auf.“

Die Bürger/-innen der Landeshauptstadt Dresden nehmen in aller Regel den ersten verfügbaren Termin wahr. Daher entspricht die Wartezeit der Wartezeit aus Frage 2.

4. „Ist es möglich, in den Dresdner Bürgerbüros ohne vorherige Terminvereinbarung sein Anliegen vorzutrage, sodass dieses bearbeitet wird?“

Das derzeit verfügbare Personal der Abteilung Bürgerservice ist ausschließlich in den Terminkapazitäten eingebunden. Dementsprechend ist eine Bearbeitung bei einer Spontanvorsprache in aller Regel nicht möglich. In dringenden, unaufschiebbaren Angelegenheiten wird zeitnah eine terminliche Lösung gefunden.

5. „Ist eine telefonische Terminvereinbarung in den Dresdner Bürgerbüros möglich? Falls ja, in welchen?“

Eine telefonische Terminvereinbarung ist für die Dresdner Bürgerbüros grundsätzlich möglich. Aufgrund der Einbindung der Mitarbeiter in die Fallbearbeitung ist hier jedoch eine Erreichbarkeit nicht durchgängig gewährleistet.

6. „Ist eine persönliche Terminvereinbarung vor Ort in den Bürgerbüros möglich? Falls ja, in welchen?“

Eine persönliche Terminvereinbarung ist personalbedingt nicht dauerhaft gewährleistet.

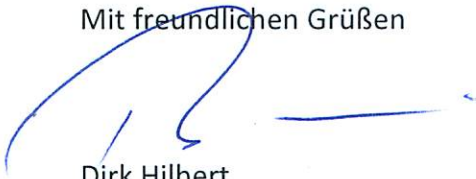
7. „Welches Vorgehen ist in Bürgerbüros, in denen keine persönliche Terminvereinbarung möglich ist, für Personen, die die elektronische Terminvergabe nicht nutzen können (z.B. aufgrund ihrer Wohnsituation oder ältere Personen), vorgesehen?“

Wie auf den Internetseiten der Bürgerbüros beschrieben, kann die Terminvereinbarung auch telefonisch erfolgen.

8. „Ist die Rückkehr zur Möglichkeit der persönlichen Terminvereinbarung vor Ort bzw. der sofortigen Bearbeitung der Bürgeranliegen vorgesehen? Falls ja, wann ist damit zu rechnen?“

Derzeit ist die Rückkehr zur Laufkundschaft für den Bereich der Ausgabe von Personaldokumenten für das 4. Quartal 2022 vorgesehen.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, sweeping loop on the left and a horizontal line extending to the right.

Dirk Hilbert