

Neufassung

Vorlage für die Sitzung des Senats am 13.09.2022

"Service auch ohne Termin – Wann kehrt der BürgerService in Bremen wieder zum Normalbetrieb zurück?"

(Anfrage für die Fragestunde der Stadtbürgerschaft)

A. Problem

Die Fraktion der FDP hat für die Fragestunde der Stadtbürgerschaft folgende Anfrage an den Senat gestellt:

1. Inwieweit plant der Senat die Rückkehr der BürgerServiceCenter in den „Normalbetrieb“, so dass auch Anliegen der Bürgerinnen und Bürger ohne vorherige Terminvereinbarung bearbeitet werden?
2. Wie bewertet der Senat die Tatsache, dass Bürgerinnen und Bürger derzeit teilweise mehrere Wochen warten müssen, um den nächsten freien Termin bei einem der BürgerServiceCenter zu erhalten?
3. Inwieweit gibt es für „Eilfälle“ auch kurzfristige Termine? (Bitte Anzahl jeweils für das BSC Stresemannstraße, BSC Nord und BSC Mitte getrennt ausweisen.

B. Lösung

Auf die vorgenannte Anfrage wird dem Senat folgende Antwort vorgeschlagen:

Zu Frage 1:

Im Rahmen des laufenden Analyseprozesses mit Unterstützung von Staatsrat a.D. Lühr wird aber auch geprüft, ob zumindest temporär ergänzend offene Sprechzeiten angeboten werden können.

Zunächst wurde die gezielte Abarbeitung der bestehenden Postrückstände im Rahmen von Sonderaktionen durch die Beschäftigten des Bürgeramtes und zusätzlich dafür eingestellte Hilfskräfte eingeleitet, um auf diesem Weg Personalressourcen aus der Postbearbeitung in die Publikumsfachbearbeitung umzusteuern.

Anlässlich des geplanten Umzugs des BSC-Mitte in eine neue Liegenschaft in der Innenstadt wird geprüft, ob dort ein „Schnellschalter“ eingerichtet werden kann für die Erledigung von einfachen Anliegen auch ohne Termin wie z.B. Beglaubigungen.

Zu Frage 2:

Die Situation ist sowohl für die Beschäftigten als auch für die Bürger:innen unbefriedigend. Es wurden insbesondere die zuvor genannten Maßnahmen ergriffen, um die Situation zu entschärfen und ein zeitnäheres Terminangebot zu ermöglichen.

Die Arbeitsbelastung ist weiterhin hoch und die Nachfrage auch nach kurzfristigen Terminen groß. Das BSC gibt daher regelmäßig früh morgens zusätzliche zeitnahe Termine frei. Wenn die Nachfrage groß ist, sind diese auch schnell vergeben. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass Kundinnen und Kunden bereits vereinbarte Termine, die sie nicht einhalten können, wieder absagen. Dringende Fälle, die per Mail eingehen, werden entsprechend bewertet und die Mitarbeitenden versuchen, einen kurzfristigen Termin anzubieten.

Der Senator für Inneres und das Bürgeramt verfolgen das Ziel, die Verfügbarkeit von Terminen weiter zu erhöhen. Zu diesem Zwecke werden jetzt pilothaft die Erfahrungswerte hinsichtlich nicht wahrgenommener Termine für die Vergabe zusätzlicher Terminen genutzt.

Zu Frage 3:

Für „Eilfälle“ gibt es immer eine Lösung. Hier erfolgt die Kommunikation über die entsprechenden virtuellen Postfächer der einzelnen Referate und über das Bürgertelefon 115. Eine Auswertung dieser Termine wird nicht vorgenommen, alle Termine eines Tages werden mit Ablauf desselben Tages gelöscht.

C. Alternativen

Keine

D. Finanzielle und Personalwirtschaftliche Auswirkungen, Gender-Prüfung

Die Antwort hat keine finanziellen und personalwirtschaftlichen Auswirkungen. Genderspezifische Daten sind in der Antwort aufgeführt.

E. Beteiligung und Abstimmung

Einer Abstimmung bedurfte es nicht.

F. Öffentlichkeitsarbeit und Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz

Die Antwort ist nach Beschlussfassung zur Veröffentlichung – auch über das zentrale elektronische Informationsregister – geeignet.

G. Beschluss

Der Senat stimmt entsprechend der Vorlage des Senators für Inneres vom 13. September 2022 einer mündlichen Antwort auf die Anfrage der Fraktion der FDP in der Fragestunde der Stadtbürgerschaft zu.