



Ingeborg Höhne-Mack
Dr. Dorothea Kliche-Behnke
Ute Leube-Dürr
Gerhard Neth
Dr. Gundula Schäfer-Vogel
Dr. Martin Sökler

Tübingen, 24.09.20

Service Bürgeramt – Serviceangebot ohne Terminvergabe

Antrag:

Die Verwaltung bietet schnellstmöglich wieder die Möglichkeit an, auch ohne vorherige Terminvereinbarung Serviceleistungen im Bürgeramt Stadtmitte (Melde- und Passangelegenheiten, usw.) in Anspruch zu nehmen. Ggf. Ist auch ein Nebeneinander fester Termine und freier Zugänglichkeit denkbar (Differenzierung entweder nach Zeitabschnitten oder einzelnen Schaltern).

Begründung:

Für dringliche Angelegenheiten ist das aktuelle Verfahren, Dienstleistungen nur nach Terminvergabe anzubieten nicht tragfähig. Online werden aktuell (24.09.) Termine etwa für die Personalausweisbeantragung frühestens erst nach 19 Tagen (14.10.) angeboten. Der gegebene Hinweis, doch am nächsten Tag noch mal zu schauen, ob frühere Termine verfügbar geworden sind, erscheint wenig hilfreich. Ziel sollte weitestmögliche Kundenfreundlichkeit sein. Dazu gehört auch eine Organisation, die das Erledigen von Behördenangelegenheiten so schnell und in so wenig Arbeitsschritten wie möglich erlaubt. Auch der telefonische Service genügt diesem Anspruch nicht. Bei Anrufen kann – zumindest nach Einzelerfahrungen - eine ähnlich lange Warteschleifendauer wie bei Telefongesellschaften oder Fluggesellschaften resultieren.

Notwendige Restriktionen aufgrund der Coronapandemie können auch bei Laufkundschaft durch Begrenzung der maximal im Gebäude zugelassenen Personen realisiert werden.

Für die SPD-Fraktion:

Dr. Martin Sökler

