



Antrag

TOP:
Vorlagen-Nummer: **VII/2024/06948**
Datum: 06.03.2024
Bezug-Nummer.
PSP-Element/ Sachkonto:
Verfasser: Schmidt, Claudia
Plandatum:

Beratungsfolge	Termin	Status
Stadtrat	27.03.2024 24.04.2024	öffentlich Entscheidung
Hauptausschuss	22.05.2024	öffentlich Vorberatung
Stadtrat	29.05.2024	öffentlich Entscheidung

Betreff: Prüfauftrag der Stadträtin Claudia Schmidt (CDU-Fraktion) für Termine und Beratungen im Einwohnermeldeamt

Beschlussvorschlag:

Die Verwaltung wird gebeten zu prüfen,

- 1) ob ein Kontingent an ad-hoc Terminen vorgehalten werden kann, um spontane Termine im Einwohnermeldeamt bei wichtigen und eiligen Angelegenheiten zu ermöglichen,
- 2) ob eine gezieltere Unterbreitung von Angeboten für Schulungen in der Kommunikation mit den Einwohnern der Stadt für alle Mitarbeiter im Front-Office sinnvoll ist und
- 3) ob Informationen in Papierform und leichter Sprache (ggf. mit QR-Code) zu den, auch telefonischen, Möglichkeiten der Terminvereinbarung eingeführt werden sollten.

Gez. Claudia Schmidt
Stadträtin CDU-Fraktion

Begründung:

Verschiedene kritische Anfragen haben die Fraktion zu der Inanspruchnahme von Dienstleistungen des Einwohnermeldeamtes erreicht. Siehe dazu auch die schriftliche Anfrage von Stadtrat Andreas Scholtyssek (CDU-Fraktion) zu den langen Wartezeiten bei der Terminvergabe im Bürgerservice / Einwohnermeldeamt (VII/2024/06806). Die Verwaltung legte im Stadtrat Februar die Gründe dar, warum im Bürgerservice der Stadt Halle (Saale) mittlerweile monatlich bis zu 12.000 Terminvorsprachen von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu bearbeiten sind. Die Folge ist, dass „bei allgemeinen Anliegen Wartezeiten von ca. 8 Wochen und bei sog. kurzen Anliegen (z.B. Dokumentabholung) von 4 bis 5 Wochen“ einzuplanen sind.

Jedoch gibt es, auch außerhalb der langen Wartezeiten, weitere Hinweise zu den Abläufen im Bürgerservice. Nicht jeder Einwohner hat die Kompetenzen die Online-Terminvergabe richtig zu nutzen. Zum Teil ist die Möglichkeit der Telefonterminvergabe nicht bekannt, oder aufgrund der persönlichen Situation nicht zugänglich. Zudem sind Situationen vor Ort teilweise, sowohl für Verwaltungsmitarbeiter wie auch für vorsprechende Einwohner, kommunikativ sehr herausfordernd und führen zu Unverständnis und Unzufriedenheit auf beiden Seiten.