



In den Organisations- und Personalausschuss
In den Ausschuss für Haushalt, Finanzen und Rechnungsprüfung
In den Verwaltungsausschuss
In die Ratsversammlung

10. September 2020

Antrag gem. der Geschäftsordnung des
Rates der Landeshauptstadt Hannover

Unterstützung des städtischen Bürgerservice

Antrag zu beschließen:

Die Verwaltung wird beauftragt, eine Beratungsleistung mit der Zielrichtung der Verbesserung des städtischen Bürgerservice auszuschreiben und bei erfolgreicher Bewerbung entsprechend zu beauftragen.

Im Rahmen der Beratung soll ermittelt werden,

1. wie der Bearbeitungsstau im städtischen Bürgerservice nachhaltig abgebaut und die Wartezeiten für die Bürgerinnen und Bürger deutlich verkürzt werden können,
2. wie ein gut funktionierender und kundenorientierter Bürgerservice auch unter erschwerten Bedingungen (z. B. unter Corona-bedingten Einschränkungen) umgesetzt werden kann,
3. wie der Bürgerservice digitale Angebote, wie die digitale Antragsstellung, oder die kontaktlose Dokumentenabholung umsetzen kann.

Begründung:

Ein erheblicher Bearbeitungsstau ist in diversen Bereichen des städtischen Bürgerservice zu beobachten. Damit einher gehen unverhältnismäßig lange Wartezeiten für die Bürgerinnen und Bürger. Dieser Umstand hat teilweise verheerende Auswirkungen für junge Eltern, Heiratswillige oder Kfz-Eigentümer. Die aktuellen Schwierigkeiten im Bürgerservice sind die Folge von langjährigen Versäumnissen der verantwortlichen Stadtspitze. Viele städtische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben diese Fehlplanungen nun auszubaden und müssen an der Belastungsgrenze arbeiten.

Hier muss dringend Abhilfe geschaffen werden, wobei Personalaufstockungen nicht das Allheilmittel sein können. Es bedarf im städtischen Bürgerservice grundlegender struktureller Veränderungen. Die Digitalisierung muss Einzug finden, Arbeitsabläufe müssen auf den Prüfstand und die Bürgerinnen und Bürger müssen stärker in den Fokus rücken. Ein Beratungsunternehmen kann die Situation analysieren, gezielt nach Lösungsansätzen suchen und letztendlich auch bei der Implementierung eben dieser Lösungen unterstützen. Eine grundlegende Veränderung ist dringend notwendig und kann nicht weiter aufgeschoben werden.



Jens Seidel
Vorsitzender