

Antrag der CDU-Fraktion im Rat der Stadt Krefeld

-öffentlich-



Vorlagennummer

576/21 E

Krefeld, 21.01.2021

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Beschlussform
Rat	04.02.2021	beschließend

Betreff

Bürgerservice der Stadtverwaltung in der Corona-Zeit – Einbringung eines Antrags der CDU-Fraktion

Beschlussentwurf

Der Rat der Stadt Krefeld beschließt:

1. Die Stadtverwaltung verstärkt die Anzahl der Mitarbeiter und oder Telefonleitungen, um mehr Telefonanrufe zeitgleich unter der zentralen Service-Nummer entgegennehmen zu können.
2. Die Stadtverwaltung öffnet nach dem Lock-Down zu Mitte Februar oder ggf. später die Bezirksverwaltungsstellen für Terminvereinbarungen, damit Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen persönlich vortragen können.
3. Die Stadtverwaltung erstellt einen Sachstandsbericht, mit welchen Maßnahmen die Stadtverwaltung den Bürgerkontakt in allen Fachbereichen aufrechterhalten hat und wie dieser unter Achtung notwendiger Hygienemaßnahmen ausgebaut wurde.
4. Die Stadtverwaltung erläutert, wie innerhalb der Stadtverwaltung die aktuelle Erreichbarkeit gemessen wird, und wie bei einem erkannten Bedarf mehr Personal zur Verfügung gestellt wird. Wie wurde seitens der Verwaltung bei einer erkennbaren Überbelastung reagiert und weiteres Personal zur Verfügung gestellt?
5. In welchen Bereichen konnte durch eine stärkere Nutzung der Digitalisierung der persönliche Kundenkontakt reduziert werden ohne das eine Verschlechterung des Bürgerservice eingetreten ist?
6. Darüber hinaus erläutert die Stadtverwaltung, wie möglichen Überbelastungen vorgebeugt wurde und wie durch geeignete Maßnahmen gewährleistet wird, die Mitarbeiter der Stadtverwaltung in ihrem Wirken zu unterstützen bzw. zu entlasten (Stichwort: Mitarbeitermotivation)?

Begründung

Die CDU erhält zahlreiche Rückmeldungen, in denen sich Bürgerinnen und Bürger beklagen, die Stadtverwaltung weder telefonisch noch persönlich kontaktieren zu können, um ihre Anliegen vorzutragen zu können. Nicht jeder aber ist in der Lage, schriftlich sein Begehren umfassend darstellen zu können. Wenn, wie berichtet, die Telefonleitung ständig besetzt sind, ist die Verwaltung nicht erreichbar.

Darüber hinaus ist es nicht nur in Pandemiezeiten für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt essentiell, die Stadtverwaltung mit allen Anliegen erreichen zu können. Dabei hat die Stadtverwaltung in den vergangenen Jahren über die städtische Homepage bereits die Möglichkeit geschaffen, dass Bürger ihre Anliegen digital an die Stadt senden können. Die Erfahrungen der Nutzer im vergangenen und diesem Jahr zeigen jedoch, dass hier noch vieles hakt und die Verwaltung, wie beschrieben darüber hinaus schwierig zu erreichen ist. Der Antragsteller möchte daher wissen, zu welchen Veränderungen und Verbesserungen – einschließlich der digitalen Zugänge zu Verwaltungsleistungen – es gekommen ist.

gez.

Philibert Reuters
Fraktionsvorsitzender