

Landeshauptstadt Stuttgart
Der Oberbürgermeister
GZ: 0320-00

Stuttgart, 11.10.2005

Stellungnahme zum Antrag

Stadträtinnen/Stadträte – Fraktionen

Dr. Eisenmann Susanne (CDU), Barg Stefan (CDU), Schmid Roland (CDU), Uhl Reinhold (CDU)

Datum

09.07.2004

Betreff

Bürgerservice der Stadt in den eigenen vier Wänden

Anlagen

Text der Anfragen/ der Anträge

Mit Zwischenbericht vom 08.12.2004 wurde der Verwaltungsausschuss über das Pilotprojekt „Mobiler Bürgerdienst bei der Stadt Dortmund“ informiert.

Die Stadt Dortmund hatte probeweise, zunächst auf ein Jahr bis Juli 2005 befristet, Hausbesuche für verschiedene Verwaltungsdienstleistungen angeboten. Der Mobilservice wurde mit einem kostengünstigen Einführungspreis von 16,00 Euro pro Anfahrt und 4,00 Euro pro Antragsteller angeboten. Daneben waren lediglich noch die üblichen Verwaltungsgebühren zu entrichten. Bereits zur Halbjahresbilanz Ende 2004 zeichnete sich eine geringe Nachfrage nach dem Sonderservice ab. Zur Steigerung des Bekanntheitsgrades sah sich die Stadt Dortmund veranlasst, bei Ihrer Verwaltungskorrespondenz die Bürger auf den Mobilservice aufmerksam zu machen.

Trotz der zusätzlichen PR-Maßnahmen und der sehr kostengünstig kalkulierten Preise und der verhältnismäßig wenigen Vor-Ort-Bürgerbüros (Dortmund: 12 Bürgerbüros – im Vergleich Stuttgart: 22 Bürgerbüros), haben während der einjährigen Testphase lediglich 100 Kunden den kostenpflichtigen Mobilservice in Anspruch genommen. Dortmund hat sich entschieden, dennoch den Testbetrieb auf zunächst unbestimmte Zeit fortzusetzen, weil die vorhandene Technikausstattung (Fahrzeug, Notebook, UMTS-Anbindung an städtisches DV-Netz) auch für den kostenlosen Außer-Haus-Service für mobilitätseingeschränkte Personen eingesetzt wird. Durch Erweiterung des Angebotsspektrums mit KFZ-Zulassungen, Aufgebotsbestellungen zur Eheschließung und Gewerbeanzeigen erhofft man sich künftig eine Attraktivitätssteigerung des kostenpflichtigen Mobilservices.

Aufgrund der geringen Inanspruchnahme des sehr kostengünstigen Serviceangebotes der Stadt Dortmund, wird für die Landeshauptstadt Stuttgart zur Zeit kein Bedarf zur Einrichtung eines Mobilservices gesehen.

Der Bürgerservice der Stadt Stuttgart ist gut aufgestellt. Bei nahezu gleicher Einwohnerzahl wie Dortmund verfügt Stuttgart über die doppelte Anzahl dezentraler Bürgerbüros. Die Erweiterung der Sprechzeiten, die täglichen Frühsprechstunden ab 7.15 Uhr, zwei Dienstleistungsnachmittage und die Möglichkeit der Vereinbarung von Individualterminen auf Absprache bieten, neben den zusätzlichen Online-Dienstleistungen über „www.stuttgart.de“, ein kundenorientiertes und bedarfsgerechtes Serviceangebot, bei gleichzeitiger Entzerrung der Wartezeiten.

Seit Jahren schon praktizieren die Bürgerbüros ebenfalls einen Außer-Haus-Service für mobilitätseingeschränkte, gebrechliche und behinderte Bürger, welche in Stuttgarter Alten- und Pflegeeinrichtungen leben oder Zuhause betreut werden. Auf Individualabsprachen mit den Betreuern oder Angehörigen werden Verwaltungsdienstleistungen entweder vor Ort durch Hausbesuche der Mitarbeiter oder in persönlichen Terminen für Betreuer und Angehörige im Bürgerbüro bearbeitet. Zusätzliche Gebühren werden für diesen Sonderservice nicht erhoben. Auch wenn es bisher keine Anhaltspunkte dafür gibt, dass den Betroffenen dieses Angebot nicht zur Kenntnis gelangt, werden wir die Beantwortung der vorliegenden Anfrage zum Anlass nehmen, künftig die Betreuungseinrichtungen regelmäßig auf diese Möglichkeiten hinzuweisen.

Dem Beispiel Dortmund folgend ist beabsichtigt, zur Verbesserung des Bearbeitungsprozesses beim Mobilservice für Behinderte und Gebrechliche ebenfalls eine Mobilausstattung (Notebook und Mobildrucker mit UMTS-Technik) für die Dienststelle Bürgerbüros zu beschaffen. Der Verwaltungsvorgang kann dann komfortabel und sofort online vor Ort bearbeitet werden. Laut IuK-Abteilung des Hauptamtes sind für die Technikausstattung ca. 2.500,00 Euro Investitionskosten (Notebook und Mobildrucker) zzgl. ca. 100,00 Euro monatliche Kosten für die UMTS-Anbindung an das städtische DV-Netz anzusetzen. Die Finanzierung für eine erste Mobilausstattung kann danach aus Mitteln des IuK-Maßnahmenplans erfolgen.

Dr. Wolfgang Schuster

Verteiler
<Verteiler>