

I. Vorlage

Beratungsfolge - Gremium	Termin	Status
Finanz- und Verwaltungsausschuss	20.05.2021	öffentlich - Kenntnisnahme

Vorlage zum Antrag der Stadtratsfraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN vom 08.05.2021 - Bericht zur Erreichbarkeit des Bürgeramtes per E-Mail und Telefon

Aktenzeichen / Geschäftszeichen III/Ko	
Anlagen:	

Beschlussvorschlag:

Entfällt, da Kenntnisnahme

Sachverhalt:

Zum Antrag der Stadtratsfraktion BÜNDNIS 90 / DIE GRÜNEN vom 08.05.2021 wird wie folgt berichtet:

Zu Ziffer 1:

Antworten auf E-Mail-Nachrichten von Bürger*innen erfolgen in der Regel innerhalb eines Tages.

Zu Ziffer 2:

Die „Telefon-Hotline“ des Bürgeramtes unter der Rufnummer 974-2323 ist mit einem automatisierten Sprachinformationssystem verknüpft. So können gleichzeitig bis zu 30 Bürger*innen rund um die Uhr Standardauskünfte, u.a. zur Terminvereinbarung, zu Öffnungszeiten, Gebühren oder mitzubringenden Dokumenten, erhalten. Für individuelle Anliegen kann man sich während der Parteiverkehrszeiten mit einem Mitarbeitenden verbinden lassen.

Diese sind:

Montag	08:00 – 18:00 Uhr
Dienstag	08:00 – 12:00 Uhr
Mittwoch	07:30 – 12:00 Uhr
Donnerstag	07:30 – 16:00 Uhr
Freitag	07:30 – 12:00 Uhr

Insgesamt wird die telefonische Erreichbarkeit, auch mit Blick auf die Möglichkeit, online Termine zu vereinbaren, als ausreichend angesehen; zumal grundsätzlich in den üblichen Dienststunden auch außerhalb der Parteiverkehrszeiten die Möglichkeit besteht, Anliegen telefonisch vorzubringen.

Zu Ziffer 3:

Die „Telefon-Hotline“ des Bürgeramtes ist mit einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter besetzt. Sollte sich diese/-r im Gespräch befinden, werden der/die nächste und übernächste Anrufer/-in in eine Warteschleife überführt. Sollte ein/e weitere/-r Anrufer/-in hinzukommen, wird diese/-r an den Anrufbeantworter geleitet. Dort wird mitgeteilt, dass sich alle Sachbearbeiter*innen im Gespräch befinden und er/sie zu einem späteren Zeitpunkt nochmals anrufen soll. Wie lange die durchschnittliche Wartezeit am Telefon beträgt bzw. wie viele Anrufer*innen die Warteschleife abbrechen oder an den Anrufbeantworter weitergeleitet werden, kann nicht festgestellt werden.

Finanzierung:

Finanzielle Auswirkungen		jährliche Folgekosten	
☐ nein	☐ ja	Gesamtkosten	€
		☐ nein	☐ ja
		€	
Veranschlagung im Haushalt			
☐ nein	☐ ja	Hst.	Budget-Nr.
		im	☐ Vwvh ☐ Vmhh
wenn nein, Deckungsvorschlag:			

Auswirkungen auf die ökologische Zukunftsfähigkeit:

Bestehen Auswirkungen auf die ökologische Zukunftsfähigkeit?	
☐ Ja, siehe Anlage	☒ Nein

Beteiligungen

II. BMPA / SD zur Versendung mit der Tagesordnung

III. Beschluss zurück an **Referat III**

Fürth, 11.05.2021

gez. Kreitinger

Unterschrift der Referentin bzw.
des Referenten

Referat III Kreitinger, Mathias

Telefon: (0911) 974-1030

Folgende Beratungsergebnisse sind vorhanden: