

An

**die Stadtverordnetenvorsteherin der
Kreisstadt Dietzenbach**

18.06.2022

Antrag „Optimierung des Bürgerservices“

Die SVV möge in öffentlicher Sitzung wie folgt beschließen:

Es ist per Kosten-/Nutzenanalyse zu prüfen, ob den Bürgerinnen und Bürgern der Kreisstadt Dietzenbach durch eine Automatisierung der Dokumentenrückgabe (Pass, Personalausweis usw.) mit einer 24/7-Verfügbarkeit eine wesentliche Service-Verbesserung angeboten werden kann.

Begründung und Erläuterung:

Die aktuelle Diskussion über den Bürgerservice zeigt bei den meisten Fraktionen eine zurückhaltende bis skeptische Einschätzung, ob man mit dem derzeitigen Zustand zufrieden sein kann.

Verbesserungen bieten sich aus unserer Sicht vor allem bei der Terminvergabe an, da hier die Kunden – v.a. die Berufstätigen – häufig in ihrer Flexibilität stark eingeschränkt werden und gleichzeitig für die Mitarbeiter Spitzenbelastungen koordiniert werden müssen.

Beide Aspekte werden mittlerweile in verschiedenen Kommunen durch den Einsatz von sogenannten Packstationen vermieden. Vielen ist dieses Verfahren mittlerweile durch DHL, Amazon usw. bekannt.

Bei Realisierung bedeutet dies für die Bürgerinnen und Bürger die terminunabhängige Abholung der Dokumente und für den Bürgerservice eine starke Reduzierung der zu vergebenden Termine und damit mehr Flexibilität beim Service für die Kunden.

Fraktion FW-UDS

Jens Hinrichsen