

**Absender  
CDU-Fraktion**

**Drucksachen-Nr.**

**0583/2022**

**öffentlich**

## **Antrag**

**der CDU-Fraktion**

**zur Sitzung:**

**Ausschuss für Infrastruktur und Umwelt, Sicherheit und Ordnung am 30.11.2022**

### **Tagesordnungspunkt**

**Antrag der CDU-Fraktion vom 12.09.2022 zur Erreichbarkeit des  
Bürgerbüros Stadtmitte**

### **Inhalt:**

Mit Schreiben vom 12.09.2022 hat die CDU-Fraktion den als Anlage beigefügten Antrag für die Sitzung des Ausschusses für Infrastruktur und Umwelt, Sicherheit und Ordnung am 30.11.2022 eingereicht.

## **Stellungnahme der Verwaltung:**

Grundsätzlich steht das Bürgerbüro auch für telefonische Kontaktaufnahmen zur Verfügung. In Stoßzeiten oder im Rahmen von zusammenfallenden krankheits- und urlaubsbedingten Abwesenheiten von Mitarbeitenden kann sich dies – wie auch in allen anderen Verwaltungsdienststellen – naturgemäß schon einmal etwas schwieriger gestalten. Mittlerweile sind zum einen jedoch auch die Kolleginnen im Backoffice in der Lage, über die bekannte Sammelnummer des Bürgerbüro Anrufe entgegenzunehmen, was die Situation verbessert. Zum anderen wurde bereits mehrfach publiziert, dass das Bürgerbüro insbesondere mittwochs in der Zeit von 14.00 – 15.00 Uhr sehr gut fernmündlich erreichbar ist, da die Dienststelle zu dieser Zeit für den Publikumsverkehr bereits geschlossen ist, jedoch einige Mitarbeiter\*innen weiterhin vor Ort bleiben um Anrufe entgegennehmen zu können. Die Erfahrungen der vergangenen Wochen zeigen allerdings, dass nur sehr wenige Anrufende in dieser Zeit zu verzeichnen sind und diese insbesondere kaum die Vereinbarung von Terminen zum Gegenstand haben.

Auffällig ist im Rahmen einer Gesamtbetrachtung hingegen, dass im Bürgerbüro häufig Anrufe eingehen, für die die dortigen Kolleg\*innen gar nicht zuständig sind, sondern für die die städtische Telefonzentrale unter der Rufnummer 02202 / 140 der richtige und lenkende Ansprechpartner wäre. Darüber hinaus bleibt darauf hinzuweisen, dass es bereits seit 2011 einen „externen“ telefonischen Service gibt, nämlich die Behördenhotline 115. Die Behördennummer 115 ist ein direkter telefonischer Draht in die Verwaltung und eine sehr gut erreichbare Anlaufstelle für Fragen aller Art. Der diesbezügliche Telefonservice wird kraft vertraglicher Vereinbarung durch das Servicecenter 115 Köln geleistet. Von Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr können mit einem Anruf bei der 115 von den hierfür speziell geschulten Mitarbeitenden zahlreiche Fragen zur Verwaltung – insbesondere auch Dienstleistungen des Bürgerbüros betreffend – schnell und zuverlässig geklärt werden. Anders als in einer Telefonzentrale oder Vermittlung beantworten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des 115-Servicecenters einen Großteil aller Anfragen bereits abschließend, was eine Weiterleitung an Dienststellen der Stadt überflüssig macht. Auch auf dieses bestehende Serviceangebot macht die Verwaltung nochmals aufmerksam, so dass in einer wertenden Gesamtbetrachtung kein Bedarf besteht, einen zusätzlichen externen Telefonservice zu beauftragen.

Weitere Verbesserungen erhofft sich das Bürgerbüro im Zuge der bevorstehenden Einführung einer neuen Telefonanlage, die jedoch nicht dazu führen soll, dass man sich durch eine Ansage oder ein Auswahlmenü „hangeln“ muss. Zwischen dem Bürgerbüro und Fachbereich 1-12 – IT und Zentraler Service sind bereits Gespräche zu den speziellen Bedürfnissen des Bürgerbüros vereinbart, bei denen gemeinsam erörtert wird, welche hilfreichen Funktionen der neuen Telefonanlage nach deren Inbetriebnahme noch hinzugefügt werden können.