

Antrag

ANT/2000/0396

41. Sitzung der Gemeindevertretung

17.12.2025

TOP 14

Antrag der GRÜNEN-Fraktion vom 18.11.2025;

hier: Bürgerbüro

Antrag:

Die Gemeindevertretung beschließt die Einrichtung eines „Bürgerbüros“.

Der Antrag soll im HFA, in enger Abstimmung mit der Verwaltung beraten und beschlussreif vorbereitet werden.

Künftig sollen Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit haben an zentraler Anlaufstelle (Bürgerbüro) ihre Anliegen und Fragen zu platzieren, und werden auch von dieser Stelle über Eingang, Verlauf und Ergebnis informiert. Die Ansprechbarkeit in allen Anliegen soll so zu den Öffnungszeiten sichergestellt und eine bürgerfreundliche Bearbeitung gewährleistet werden. Im Zusammenspiel mit Digitalisierung und Optimierung der Verwaltungsabläufe sollen alle Ressourcen optimal genutzt und Vorgänge beschleunigt und effizienter werden.

Begründung:

In den Zeiten des Umbruchs, in denen Vorgänge zunehmend digitalisiert, und Verwaltungsabläufe optimiert werden sollen, bedarf es auch einer modernen Auftragssteuerung und -verfolgung, sowie entsprechender Auswertungs- und Kontrollmöglichkeiten. Auch muss nicht jede Bürgerin und jeder Bürger wissen, welches Amt oder welche Sachbearbeiter:innen für welches Anliegen zuständig sind. Zumal es manchmal mehrere sein können oder sogar noch andere Instanzen oder Gremien involviert sein könnten. Eine direkte und zuverlässige Schnittstelle zwischen diesen beiden Welten kann die Aufgaben viel besser verteilen, steuern, verfolgen und ggf. Ergebnisse oder Zwischenstände weitergeben. Zudem muss nicht in jedem Sachgebiet zu allen Öffnungszeiten ein qualifizierter Ansprechpartner zur Verfügung stehen, was in Zeiten von Homeoffice auch zunehmend schwieriger wird. Auf der anderen Seite ist Homeoffice kein Problem bei der Bearbeitung von anstehenden Aufgaben. Eventuell kann ein Bürgerbüro sogar zur Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden dienlich sein, da schnell ein Überblick über die Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten und Abläufe vermittelt werden kann. Eine „kundenorientierte“, bürgerfreundliche, effektive und effiziente Verwaltung wird sich mit zentraler Schnittstelle sicherlich leichter und überschaubarer realisieren lassen. Organisierte und strukturierte Arbeitsabläufe (Workflows) gewährleisten Transparenz, Zuverlässigkeit und zeitoptimierte Abläufe. In vielen Kommunen und Verwaltungen liegen bereits positive Erfahrungen vor und sollten Anregung und Ansporn sein.