

<b>Vorlage</b>	<b>Vorlage-Nr:</b>	<b>V 2020/159</b>
<b>TOP:</b>	<b>Status:</b>	öffentlich
	<b>Datum:</b>	27.05.2020
<b>Antrag der SPD-Fraktion: Bürgerbürostunden in den Ortsteilen Burlo und Marbeck</b>		
<b>Federf. Fachbereich:</b>	<b>Bürgerservice und Ordnung</b>	
<b>Beteiligte Fachbereiche:</b>		
<b>Verfasser/in:</b>	Terwolbeck, Rene, Fachbereichsleiter	
<b>Beratungsfolge</b>	<b>Sitzungsdatum</b>	<b>Gremium</b>
	24.06.2020	Rat der Stadt Borken

### Erläuterung:

#### **I. Ausgangslage / Antrag der SPD-Fraktion**

Die SPD-Fraktion hat mit Schreiben vom 27.10.2019 beantragt, dass in den Ortsteilen Burlo und Marbeck Bürgerbürostunden angeboten werden. Begründet wird der Antrag damit, dass die Stadt Borken für das Bürgerbüro in Borken-Weseke mit dem Slogan „Kurze Wege – prompter Service“ werben würde. Bereits jetzt stünde eine Mitarbeiterin des Borkener Bürgerbüros vor Ort zu bestimmten Zeiten zur Verfügung. Dieser Service solle auch den Bürgerinnen und Bürgern in den Ortsteilen Burlo und Marbeck angeboten werden.

Der Rat der Stadt Borken hat in seiner Sitzung vom 06.11.2019 über den Antrag in der Form entschieden, dass die Verwaltung sich mit dem Sachverhalt beschäftigt und die Ergebnisse in einer der nächsten Sitzungen des Rates vorstellen möge.

#### **II. Historie / Bewertung**

Bereits im Jahr 2010 haben sich der Hauptausschuss und der Rat der Stadt Borken mit der Frage von Bürgerbüro-Dienstleistungen in den Ortsteilen auseinandergesetzt (V 2010/213). Mehrheitlich wurde beschlossen, dass in den Ortsteilen Burlo und Marbeck insb. mangels tatsächlicher Nachfrage (durchschnittlich 7 Personen) und den dem gegenüber stehenden hohen Kosten kein Bürgerbüro-Angebot etabliert bzw. wieder neu aufgenommen wird.

Die Sachlage hat sich seitdem nicht grundlegend geändert. Nach wie vor werden die Dienstleistungen des Bürgerbüros außerhalb des Rathauses im Ortsteil Weseke (Dorfgemeinschaftshaus) dienstagsvormittags und donnerstagsnachmittags angeboten.

Um eine aktuelle Betrachtung zu gewährleisten, sollen folgende ergänzende Erläuterungen gegeben werden.

Zur näheren Bewertung wurden von Ende Oktober 2019 bis Anfang Januar 2020 die Besucherzahlen im Weseker Bürgerbüro erhoben. Nach Auswertung der Daten ergibt sich, dass das Bürgerbüro in Weseke pro Dienst von durchschnittlich 16 Personen aufgesucht wird (insgesamt 254 Personen). Die zweistellige Besucherzahl je Dienst rechtfertigt die Beibehaltung dieses Standortes. Ein solcher Zulauf wird für Burlo und Marbeck aufgrund der deutlich niedrigeren Einwohnerzahl weiterhin nicht erwartet (s.o.). Zudem ist der erhebliche personelle und sachliche Aufwand bei gleichzeitig eingeschränktem Leistungsportfolio (inhaltlich und zeitlich) für die Einrichtung eines Bürgerbüros zu berücksichtigen (s.a. Vorlage V 2010/213).

### **III. Ziel: Servicequalität**

Übereinstimmend mit der Intention des Antrages ist es das verpflichtende Ziel der Verwaltung, einen möglichst guten Service für die Bürgerinnen und Bürger zu bieten und diesen stetig zu verbessern. Die Verwaltung sieht insbesondere Potential in einem verlässlichen Service und dem Angebot von digitalen Dienstleistungen, die einen Weg ins Rathaus überflüssig machen.

Zu den Punkten im Einzelnen:

#### **1. Verlässlichkeit und Qualität**

Als hochwertiges Serviceangebot können für Anliegen im Bürgerbüro wie das Beantragen eines Ausweises online oder auch telefonisch Termine gebucht werden ([www.borken.de/terminservice](http://www.borken.de/terminservice)). Der besondere Vorteil liegt darin, dass dadurch Wartezeiten entfallen.

Zudem erhalten die Bürgerinnen und Bürger über die Terminbestätigung bereits Hinweise über notwendige Unterlagen, sodass in der Regel alle Besuche abschließend bearbeitet werden können. Der Service wird von mo - do durchgehend von 08.00 – 18.00 Uhr sowie fr von 08.00 – 13.00Uhr angeboten, um auch Randzeiten für Berufstätige umfänglich abzudecken.

#### **2. Digitale Dienstleistungen**

Im vergangenen Jahr ist das online-Angebot des Rathauses beispielsweise um folgende Dienstleistungen erweitert worden:

- Anforderung von Urkunden des Standesamtes
- private Melderegisterauskünfte
- Online-Anmeldung zur Hundesteuer
- Zahlung von Verwarnungsgeldern wegen Parkverstößen mittels Smartphone

Es ist davon auszugehen und steht im besonderen Interesse der Stadtverwaltung, das online Angebot für Dienstleistungen deutlich auszubauen, sodass Besuche im

Rathaus deutlich seltener stattfinden werden.

#### **IV. Messung der Servicequalität**

Die Bewertung der angestrebten Servicequalität im Rathaus allgemein und im Bürgerbüro im Speziellen kann letztlich nur von den Nutzerinnen und Nutzern vorgenommen werden.

Die Verwaltung schlägt daher vor, eine Befragung zur Kundenzufriedenheit vorzunehmen. Gegenstand der Befragung soll auch sein, inwieweit ortsnahe Angebote mit dem damit verbundenen Aufwand als notwendig angesehen werden. Es wird angestrebt diese Aufgabe Studierenden der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung als Projektaufgabe zu übertragen.

#### **Entscheidungsalternative/n:**

Der Antrag der SPD-Fraktion wird abgelehnt. Es werden keine weiteren Aktivitäten zur Messung der Zufriedenheit der Besucherinnen und Besucher vorgenommen.

#### **Finanzielle Auswirkungen:**

Keine finanziellen Auswirkungen.

#### **Klimafolgenabschätzung:**

./.

#### **Beschlussvorschlag:**

Die Verwaltung wird beauftragt,

1. eine Befragung der Besucherinnen und Besucher im Bürgerbüro vorzunehmen um die Zufriedenheit mit dem angebotenen Service zu bewerten. Dabei soll u.a. auch untersucht werden, inwieweit ein ortsnahe Angebot als notwendig angesehen wird.
2. die Ergebnisse der Befragung in der Politik vorzustellen.

Über den Antrag der SPD-Fraktion wird abschließend nach Vorlage der Befragungsergebnisse entschieden.