

Vorlage Federführende Dienststelle: Fachbereich Personal und Organisation Beteiligte Dienststelle/n: Bürgeramt	Vorlage-Nr: FB 11/0043/WP16 Status: öffentlich AZ: FB 11/2 Datum: 22.10.2010 Verfasser:						
Bürgerservice in der Stadt Aachen Eingabe vom 23.09.2010							
Beratungsfolge: TOP: __ <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;">Datum</td> <td style="width: 30%;">Gremium</td> <td style="width: 50%;">Kompetenz</td> </tr> <tr> <td>16.11.2010</td> <td>BüFo</td> <td>Kenntnisnahme</td> </tr> </table>		Datum	Gremium	Kompetenz	16.11.2010	BüFo	Kenntnisnahme
Datum	Gremium	Kompetenz					
16.11.2010	BüFo	Kenntnisnahme					

Beschlussvorschlag:

Das Bürgerforum schließt sich der Stellungnahme des Oberbürgermeisters an. Die Eingabe ist damit erledigt.

Erläuterungen:

Die Antragstellerin hat mit E-mail vom 23.09.2010 beantragt, dass sich die Politik mit den Überlegungen der Stadt Aachen befasst, den Bürgerservice im Verwaltungsgebäude Bahnhof anzusiedeln. Es besteht der Eindruck, dass eine kundenfreundliche und kompetente Einrichtung inmitten der Stadt „zerschlagen“ werden soll.

Zunächst freut es die Führungskräfte und Mitarbeiter/innen in der Verwaltung, dass die bisherigen Dienstleistungen des Bürgerservice am Standort Katschhof, vorübergehend jetzt am Standort Wespienstraße, sehr positiv bewertet werden.

Es trifft zu, dass sich die Verwaltung im Rahmen der Überlegungen zur Aufgabenkritik und Haushaltskonsolidierung mit der Organisation und Standortfragen der Bürgerdienste befasst. Diese umfassen nicht nur den Bürgerservice am Katschhof und am Bahnhof im engeren Sinne, sondern beziehen weitere publikumsintensive Dienstbereiche ein.

Nach dem durch die Verwaltung erarbeiteten Selbstverständnis hat sich die Stadt Aachen als Dienstleister aufgestellt. Unser Handeln richten wir zielstrebig, kompetent und zuverlässig auf die Interessen unserer Kunden aus. Dies gilt gleichermaßen für alle vorgenannten Einrichtungen und unabhängig vom jeweiligen Standort des Leistungsangebotes. So steht die Verwaltung im Aachener Bürgerdialog und ist kontinuierlich bestrebt, Verbesserungen zu erzielen, die nicht nur den persönlichen Kundenkontakt, wie in der Eingabe thematisiert, sondern auch telefonische und Online-Services betreffen.

Damit soll zum Ausdruck gebracht werden, dass sich der gut funktionierende Service für Aachener Bürger nicht nur auf einen Standort konzentriert.

Mit Wirkung vom 01.10.2009 wurde der Fachbereich Bürgeramt gebildet und die beiden Einrichtungen des Bürgerservice am Katschhof und am Bahnhof zu einer Abteilung -einem Bürgerserviceorganisatorisch zusammengeführt. An beiden Standorten werden zu gleichen Öffnungszeiten gleiche Dienstleistungen erbracht.

Diese können die Aachener Bürger unabhängig von ihrem persönlichen Wohnbezirk, noch mit derzeitiger Ausnahme des Bewohnerparkens, auch in den sechs Bezirksämtern der Stadt in Anspruch nehmen.

Darüber hinaus befasst sich die Verwaltung mit der Idee zusätzlicher mobiler Dienstangebote bei zunehmender Technologisierung.

Andererseits besteht die dringende Notwendigkeit der Haushaltskonsolidierung, die Voraussetzung dazu ist, dass die Stadt ihre Bürgerdienste auch zukünftig noch eigenständig gestalten kann. In der Weiterentwicklung müssen beide Aspekte, Servicequalität und Wirtschaftlichkeit, berücksichtigt werden. Wie und wo der zukünftige Standort letztlich gestaltet wird, bleibt einer ausgewogenen Gesamtkonzeption unter den zuvor beschriebenen Aspekten vorbehalten.