

Entscheidendes Gremium: Bürgerschaft		
Vorsitzende der Fraktionen BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, DIE LINKE.PARTEI und der SPD		
Bürgerfreundliche Verwaltung: Terminvergaben verbessern		
Geplante Beratungsfolge:		
Datum	Gremium	Zuständigkeit
06.03.2024	Ausschuss für Soziales, Gesundheit und Migration	Empfehlung
14.03.2024	Ausschuss für Stadt- und Regionalentwicklung, Umwelt und Ordnung	Empfehlung
19.03.2024	Jugendhilfeausschuss	Empfehlung
20.03.2024	Bürgerschaft	Entscheidung

Beschlussvorschlag:

Die Oberbürgermeisterin wird beauftragt, die Vergabe für Amtstermine bürgerfreundlicher zu gestalten und kürzere Wartefristen zu ermöglichen. Dabei sollen folgende Maßnahmen Berücksichtigung finden:

1. Sprechzeiten ohne Online-Termin: Neben der Online-Terminvergabe sollen in allen relevanten Ämtern auch wöchentliche Sprechzeiten ohne Online-Termin angeboten werden.
2. Bürgerfreundlicher Online-Auftritt: Über die Sprechzeiten und die Möglichkeiten des Online-Ausweises (u.a. Aktivierung, PIN-Rücksetzung) soll auf der Internetseite und im Stadtanzeiger in übersichtlicher Weise informiert werden.
3. Umsetzung der Digitalisierung: Die Verwaltung soll bis zum 30.5.2024 einen Fahrplan vorlegen, wann weitere Bürgerdienste im Online-Verfahren angeboten werden.
4. Die Verwaltung berichtet dem Stadtentwicklungsausschuss, dem Sozialausschuss und Jugendhilfeausschuss Anfang 2025 über die Ergebnisse der veränderten Terminvergabe.

Sachverhalt:

Zu 1.) Die Onlinevergabe von Amtsterminen ist grundsätzlich ein gutes und bewährtes Instrument. Termine fast ausschließlich online zu vergeben, führt jedoch zu Problemen und erschwert für einen Teil der Rostocker*innen die Teilhabe.

Es gibt nach wie vor Menschen in Rostock, die keinen regelmäßigen Zugang zum Internet haben, keine Emailadresse besitzen oder von Anwendungen wie einer Online-Terminvergabe überfordert sind. So sind fast 20.000 Menschen in Rostock 80 Jahre und älter. Auch in dieser Altersgruppe ist der Anteil der Internetnutzenden zwar bereits hoch,

aber deutlich niedriger als im Durchschnitt. Im Sinne einer Teilhabe bis ins hohe Alter sollten keine zusätzlichen Hürden für einen Amtstermin aufgebaut werden. Die Einführung ergänzender Sprechzeiten ohne Terminvergabe an einem Wochentag hat sich bewährt. Sie sollte auf andere Ämter ausgedehnt und nicht – wie jetzt geplant – reduziert werden.

Sprechzeiten ohne Online-Termin sind zudem auch für dringende Angelegenheiten von Bürger*innen wichtig, die dafür gegebenenfalls längere Wartezeiten am Tag selbst in Kauf nehmen.

Selbst für einfache Angelegenheiten wie Ummeldungen oder der Beantragung von Reisepässen können bei der Online-Terminvergabe derzeit Wartefristen von mehreren Wochen bestehen. Die Ersterteilung eines Führerscheins kann z.B. erst Mitte April wieder erfolgen. Bei anderen Verwaltungssachen werden insgesamt nur wenige Termine angeboten. Eine Anmeldung zur Eheschließung war zum Zeitpunkt der Antragstellung z.B. ausschließlich am 7. März um 13.30 Uhr oder 14.30 Uhr möglich.

Es muss außerdem die Möglichkeit geben, Folgetermine (z.B. wegen der Nachreichung von Unterlagen oder wegen krankheitsbedingter Absage) kurzfristiger zu erhalten.

Zu 2.) Über die derzeit vorhandenen Sprechzeiten wird auf der Internetseite der Stadt nicht gut informiert. So heißt es auf der Unterseite der Ortsämter, dass Terminvergaben ausschließlich online erfolgen würden. Erst innerhalb der Terminvergabe selbst wird darauf hingewiesen, dass es derzeit auch noch zwei freie Sprechzeiten gibt.

Neben der Gruppe der Menschen ohne Internetzugang gibt es auf der anderen Seite viele Bürger*innen, die mehr Verwaltungsangelegenheiten online erledigen wollen. Seit Jahresbeginn ist ausschließlich die Stadt für die PIN-Vergabe zur Aktivierung der Online-Funktion des Ausweises zuständig. Mit dieser Funktion können Verwaltungsleistungen wie KfZ-Ummeldung schon heute ausschließlich online erfolgen. Eine aktuelle und verständliche Erläuterung dieser Möglichkeit kann den Termindruck in den Ämtern dauerhaft reduzieren. Die Informationen auf der Seite der Stadt sind derzeit veraltet.

Zu 3.) Rostock ist es ebenso wie vielen anderen Kommunen nicht gelungen, alle im Onlinezugangsgesetz vorgesehenen Dienstleistungen in der gesetzlichen Frist digital anzubieten. Ein Fahrplan für die kommenden Dienstleistungen ist wichtig, um den Stand und etwaigen Nachsteuerungsbedarf bewerten zu können. In der weiteren Bereitstellung sollten insbesondere die Dienstleistungen Vorrang erhalten, die für besonders viele Menschen relevant sind.

Finanzielle Auswirkungen:

liegen nicht vor.

Andrea Krönert / Uwe Flachsmeyer
Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN

Christian Albrecht
Fraktion DIE LINKE.PARTEI

Thoralf Sens
Fraktion der SPD

Anlagen
Keine