

Mitteilung in der Bezirksvertretung Schildesche am 26. Januar 2023

Bezug: Sitzung der Bezirksvertretung Schildesche am 20.10.2022, Punkt. 6.5
Wiedereröffnung der Ein-Personen-Bürgerberatung in Schildesche ab 1.4.2023.

Hier: Prüfung, inwiefern folgende Maßnahmen zur Verbesserung des Angebots der Bürgerberatungen vor Ort darstellbar sind:

Ist es möglich,

- dass in öffentlichen Einrichtungen, z. B. Stadtteilbibliothek, Formulare der Stadt Bielefeld zu erhalten und abzugeben sind?
- dass Onlineterminbuchungen für die jeweiligen Bürgerberatungsstellen eingerichtet werden, um somit Menschen, die im Bezirk arbeiten, aber in anderen Bezirken wohnen, eine unkomplizierte Möglichkeit zu geben, ihre Angelegenheiten zu regeln? (Bsp. Frankfurt/M.)
- dass die Beschilderung zu den jeweiligen Bürgerberatungsstellen verbessert wird (aktuell gibt es nur etwas versteckte Hinweisschilder)?
- dass alle Behördengänge (oder so viele wie möglich) mit Vollmacht vorgenommen werden können? So könnten engagierte Bürger*innen anderen helfen.
- dass der Service „Postident“ der Deutschen Post AG bei der Übergabe und dem Empfang von Dokumenten genutzt wird?
- dass mobile Angebote als weitere dezentrale Möglichkeiten zu schaffen sind?

Die Fragen beantwortet die Verwaltung wie folgt:

Ist es möglich, dass in öffentlichen Einrichtungen, z. B. Stadtteilbibliothek, Formulare der Stadt Bielefeld zu erhalten und abzugeben sind?

Für die überwiegende Anzahl von Dienstleistungen der Bürgerberatung gibt es keine Formulare, da die Angelegenheit im Termin ohne die Nutzung eines vorab ausgefüllten Formulars abschließend bearbeitet wird. Zudem ist in der Regel eine persönliche Vorsprache notwendig, so dass das Auflegen und Auslegen von Formularen der Bürgerberatung den Bürgerinnen und Bürgern keinen Vorteil bringt. Unabhängig davon entspricht die Auslage von Zetteln nicht den Anforderungen an eine moderne Verwaltung. Die Kundenzufriedenheit hängt nicht von der Verfügbarkeit von Formularen ab, sondern von möglichst unkomplizierten Abläufen und der zeitlich verlässlichen und verbindlichen Einhaltung von Terminen. Die Bürgerberatung Bielefeld steht diesbezüglich auch im interkommunalen Vergleich sehr gut dar.

Ist es möglich, dass Onlineterminbuchungen für die jeweiligen Bürgerberatungsstellen eingerichtet werden, um somit Menschen, die im Bezirk arbeiten, aber in anderen Bezirken wohnen, eine unkomplizierte Möglichkeit zu geben, ihre Angelegenheiten zu regeln? (Bsp. Frankfurt/M.)

Diese Möglichkeit besteht seit April 2019 mit der Einführung des Terminkonzeptes in der Bürgerberatung. Zudem konnten die Bürgerinnen und Bürger immer schon frei entscheiden, welche Bürgerberatung sie aufsuchen.

Ist es möglich, dass die Beschilderung zu den jeweiligen Bürgerberatungsstellen verbessert wird (aktuell gibt es nur etwas versteckte Hinweisschilder)?

Der Besuch der Bürgerberatung erfolgt nach vorheriger Terminvereinbarung. Auf der Terminbestätigung wird sowohl die ausgewählte Bürgerberatung als auch die Adresse aufgeführt. Die vorhandenen Hinweisschilder sind somit nur ein zusätzlicher Wegweiser. Eine weitere Beschilderung wird als nicht notwendig erachtet.

Ist es möglich, dass alle Behördengänge (oder so viele wie möglich) mit Vollmacht vorgenommen werden können? So könnten engagierte Bürger*innen anderen helfen.

Sofern vereinzelt Dienstleistungen der Bürgerberatung mit Vollmacht durch Dritte erledigt werden können, erfolgt diese Vorgehensweise bereits heute. Für alle übrigen Dienstleistungen ist eine persönliche Anwesenheit verpflichtend rechtlich vorgesehen.

Ist es möglich, dass der Service „Postident“ der Deutschen Post AG bei der Übergabe und dem Empfang von Dokumenten genutzt wird?

Die postalische Zustellung von Dokumenten ist nach den aktuellen Vorschriften zum Pass- und Personalausweisrecht nicht möglich. In Bielefeld kann allerdings seit 01.11.2019 die Zustellung von Personalausweisen und Reisepässen über einen Fahrradkurier erfolgen. Diese -allerdings kostenpflichtige- Möglichkeit wird den Bürgerinnen und Bürgern bei der Antragstellung von Dokumenten eröffnet.

Das BMI will künftig den Direktversand von Dokumenten durch die Bundesdruckerei ermöglichen. Der Zeitpunkt der Umsetzung ist allerdings noch offen. Das BMI folgt damit einer langjährigen Forderung des Arbeitskreises Bürger- und Meldeämter, dem auch das Bürgeramt der Stadt Bielefeld angehört.

Ist es möglich, dass mobile Angebote als weitere dezentrale Möglichkeiten zu schaffen sind?

Eine Ausweitung des bestehenden Angebotes, hin zu mobilen Angeboten, ist nicht vorgesehen. Die Bürgerberatung ist mit ihren Standorten flächendeckend im ganzen Stadtgebiet vertreten.