

Andreas Starke
Oberbürgermeister
Bezirkstagsvizepräsident

I. Schreiben an:

SPD Stadtratsfraktion
Grüner Markt 7
96047 Bamberg

Ihr Ansprechpartner:

Christian Czonz
Heinrichsdamm 1
96047 Bamberg
Telefon (0951) 87-4030
Telefax (0951) 87-1977
E-Mail: personalamt@stadt.bamberg.de

oberbuergermeister@stadt.bamberg.de
www.bamberg.de

28.09.2021 St-Cz

Einrichtung einer Hotline für Anfragen

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ihr Antrag vom 07.09.2021 wird wie folgt beantwortet:

Die Corona-Pandemie sowie die Maßnahmen zur Eindämmung betreffen derzeit fast alle Bereiche unseres Lebens und stellen auch die öffentliche Verwaltung vor große Herausforderungen.

Durch die Schließung der Bamberger Rathäuser im März 2020 wurden die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme der Bürgerschaft mit der Stadtverwaltung außerordentlich wichtig. Alle zur Verfügung stehenden Kanäle können seitdem genutzt werden, z.B. schriftlich oder telefonisch, per E-Mail oder Fax, Kontaktformulare, Online-Terminbuchungen etc.

Dennoch kann nicht außer Acht gelassen werden, dass gerade ältere Menschen hier einen Nachteil erfahren können, wenn diese nicht digital „angebunden“ sind.

Über die zentrale Rufnummer der Stadtverwaltung (87-0) erhalten die Anrufenden Auskunft über die jeweils zuständigen Fachämter und werden an die/den zuständige/n Sachbearbeiter/in weiter verbunden. Sollte der Anschluss besetzt sein, so wird in jedem Fall die direkte Durchwahl mitgeteilt. Bürgerinnen und Bürger, die nicht die Möglichkeit der Online-Terminvereinbarung nutzen können, können so telefonisch ihre Anliegen vorbringen. Am Infopoint im Rathaus am ZOB können ebenfalls Termine mit den zuständigen Organisationseinheiten vereinbart werden.

Ferner stehen weitere analoge Informationsmöglichkeiten zur Verfügung, die zur Kontaktaufnahme genutzt werden können. Im Telefonbuch „Das Örtliche“ ist aktuell auf Seite 204 die Stadtverwaltung Bamberg mit verschiedenen Telefonnummern und Zuständigkeiten zu finden. So kann das jeweilige Anliegen direkt telefonisch mit der zuständigen Stelle besprochen werden.

Der Antrag, eine weitere telefonische Hotline einzurichten, die Anliegen der Bürgerschaft aufnimmt und Termine vermittelt, halten wir nicht für zielführend. Dadurch wird eine zusätzliche Schnittstelle geschaffen und vorhandene Schwachstellen lediglich verlagert.

Vielmehr habe ich Ihren Antrag zum Anlass genommen die Verwaltung zu beauftragen, auf die telefonische Erreichbarkeit ein besonderes Augenmerk zu richten und auf die Einhaltung der Dienstanweisung zur Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit der Stadtverwaltung sowie der Dienstanweisung für die Arbeitszeitregelung hinzuwirken. Hierzu wird in der nächsten Rundverfügung ein Beitrag erscheinen, um die Mitarbeitenden auf die Einhaltung der Zielvorgaben dieser innerdienstlichen Regelungen hinzuweisen.

Die weiteren Fraktionen erhalten einen Abdruck des Schreibens zur Kenntnis.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Andreas Starke
Oberbürgermeister