

CDU-Fraktion · Rathausplatz 1 · 59846 Sundern

An den
Bürgermeister der Stadt Sundern
Herrn Ralph Brodel
Rathausplatz 1
59846 Sundern

per E-Mail



CDU FRAKTION IM RAT DER
STADT SUNDERN

Sundern, den 12. November 2017

Die Stadt als Dienstleister

hier: Einrichtung bzw. Neuausrichtung eines Stadtbüros für Bürgerangelegenheiten

Sehr geehrter Herr Bürgermeister,

die CDU-Fraktion im Rat der Stadt Sundern beauftragt die Verwaltung, den nachstehenden Sachverhalt vor dem Hintergrund der Machbarkeit eingehend zu prüfen.

Die CDU Sundern hat es sich durch Gründung diverser Kompetenzteams, die sich auf gezielte politische Themen beziehen, zur Aufgabe gemacht den politischen Willen der Bürgerinnen und Bürger unserer Stadt besser in das Tagesgeschäft einzubinden. So wurde neben den Teams „Innenstadtentwicklung“, „Ferienpark“ und „Bildung“ auch ein Team zum Thema „Bürgerservice“ gegründet. Das vorrangige Ziel dieses Kompetenzteams ist die Verbesserung der Dienstleistung der Verwaltung am Bürger.

Ein für die CDU-Fraktion entscheidender Schwerpunkt liegt hierbei auf der Verbesserung der Arbeit des Bürgerbüros, bei dem es nicht zuletzt durch offensichtlichen Personal- und organisatorische Defizite zu Unmut bei den Bürgerinnen und Bürgern kommt. Auch die bemühten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind infolgedessen unnötigem Stress ausgesetzt. Die CDU-Fraktion sieht erhebliches Potenzial zur Situationsverbesserung durch folgende Maßnahmen:

Eine Ausgliederung des Bürgerbüros aus dem Rathaus und die Implementierung eines neuen Stadtbüros in einem Ladenlokal bzw. in der Stadtgalerie als sich bereits in städtischer Nutzung befindliche Immobilie in der Fußgängerzone, zur Steigerung der Frequenz des Innenstadtbereichs mit attraktiveren Öffnungszeiten für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer (u.a. am Samstagvormittag). Dies würde insbesondere für die Geschäftsleute in der Innenstadt das Zeichen „Wir sind bei Euch!“ setzen und zu einer Förderung und Belebung der Fußgängerzone führen. Die Stadtverwaltung wäre durch ein zentrales Bürgerbüro „Mittendrin statt nur dabei“.

Für die Bürgerinnen und Bürger bestünde der Vorteil, dass Behördengänge mit einem Einkauf in der Innenstadt – z.B. am Samstagvormittag – direkt verbunden werden könnten. Den Bürgerinnen und Bürgern in Sundern wird der Kontakt mit der Stadtverwaltung da-

Rathausplatz 1
59846 Sundern
Tel. 02933 82 42 66-60
Fax 02933 82 42 66-69

Fraktionsvorsitzender
Stefan Lange
Stefan.Lange@cdu-sundern.de

Sparkasse Arnsberg-Sundern
IBAN: DE21 4665 0005 0034 0005 70
BIC: WELADED1ARN

www.cdu-sundern.de
fraktion@cdu-sundern.de

durch erleichtert und insbesondere näher gebracht durch eine aktive Beteiligung an der Belebung der Innenstadt und durch einfache und kurze Wege im Alltag. Eine weitergehende denkbare Möglichkeit wäre die Verknüpfung des Bürgerbüros mit dem Stadtmarketing Sundern bzw. einer Verknüpfung zur Stadtgalerie Sundern.

Generell ist hinsichtlich des Bürgerbüros – unabhängig vom endgültigen Standort – eine Verbesserung der Diskretion zu erreichen, die derzeit schlichtweg nicht gegeben ist. Ein Diskretionsabstand zu den Wartenden ist zwingend erforderlich um den Datenschutz zu gewährleisten.

Der Grundgedanke eines Bürgerbüros einer Stadtverwaltung sollte Freude an der Beratung, eine hohe Qualität der Auskünfte, Freundlichkeit und Zugewandtheit zum Bürger sein. Daher ist eine dementsprechende Willkommenskultur im Bürgerbüro zu schaffen. Diese wäre insbesondere durch eine Einrichtung eines Empfangs und einer Telefonzentrale bzw. einer anderweitigen Nutzung des jetzigen Bereichs im Rathaus zu realisieren, um den Bürgerinnen und Bürgern die Orientierung in der Verwaltung zu erleichtern, aber diese Aufgabe aus dem tatsächlichen Bürgerbüro auszugliedern.

Durch diese Separation der verschiedenen Anliegen – Orientierung im Rathaus bzw. Telefonzentrale und Service im Bürgerbüro – ist eine Konzentration auf die tatsächlichen Aufgaben gegeben und mögliche Störungen während einer Beratung im Bürgerbüro würden unterbleiben.

Bürgerinnen und Bürger, die nur eine kurze Auskunft oder eine telefonische Durchstellung zum jeweiligen Verwaltungsmitarbeiter erwarten, finden am Empfang einen kompetenten Ansprechpartner. Dieser Empfang könnte zugleich als Beschwerdestelle genutzt werden.

Zur Verbesserung der Wartezeiten im Bürgerbüro wäre eine elektronische Terminvergabe denkbar, so dass die Bürgerinnen und Bürger zu vorher festgelegten Zeiten die Beratung im Aufsuchen und dies somit mit ihrem Alltag leichter verbinden könnten.

Insbesondere für beruflich eingebundene Arbeitnehmer bestünde der Vorteil, zu stark frequentierten Zeiten eine mögliche Wartezeit zu vermeiden. Des Weiteren ist über die Möglichkeit eines Automaten zur Ausgabe der gelben Säcke nachzudenken, um einer verstärkten Wegnahme der Säcke durch Einzelne vorzubeugen. Alternativ kann und sollte auch die Auslagerung der Ausgabe gelber Säcke an private Einzelhändler, Bäckereien bzw. Tankstellen geprüft werden.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die Stadtverwaltung als öffentlicher lokaler Dienstleister für die Bürgerschaft aber auch für die Wirtschaft und Stadtentwicklung vor der großen Herausforderung steht, ihre Geschäftsprozesse weiter zu entwickeln und zu optimieren. Die dargestellten Maßnahmen sollen daher als Anregung zur Situationsverbesserung dienen.

Mit freundlichen Grüßen

gez.
Stefan Lange
Fraktionsvorsitzender

gez.
Marc-Oliver Stiewe
Ratsmitglied

gez.
Tim Hoffmann
Ratsmitglied