

An den
Vorsitzenden des
Ausschusses Allgemeine Verwaltung und
Rechtsfragen / Vergabe / Internationales
Winrich Granitzka

Rathaus · 50667 Köln
Fon 0221. 221-23830
Fax 0221. 221-23833
fdp-fraktion@stadt-koeln.de
www.fdp-koeln.de

Herrn
Oberbürgermeister
Jürgen Roters

Eingang beim Amt des Oberbürgermeisters: 10.09.2012

AN/1544/2012

Änderungs- bzw. Zusatzantrag gem. § 13 der Geschäftsordnung des Rates

Gremium	Datum der Sitzung
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	10.09.2012

Optimierung Bürgerservice

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,
sehr geehrter Herr Vorsitzender,

die FDP-Fraktion bittet Sie, folgenden Änderungs- bzw. Zusatzantrag zu TOP 10.3 'Internetstadt Köln' auf die Tagesordnung der kommenden Sitzung des Ausschusses Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen, Vergabe und Internationales am 10.09.2012 zu setzen.

Der Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen/Vergabe/Internationales möge beschließen:

- 3.1 Die Verwaltung setzt ihre Priorität auf die Optimierung des Bürgerservices durch die Entwicklung und Realisierung von Strukturen, durch die Verwaltungsdienstleistungen komplett ohne persönliche Vorsprache online abzuwickeln und notwendige Unterlagen postalisch zuzusenden bzw. zu erhalten sind und Bürgerinnen und Bürger sich auf Wunsch beispielsweise ihren Bewohnerparkausweis zuhause ausdrucken können. Dabei werden Verwaltungsvereinfachungen auch in Verbindung mit QR-Codes überprüft.
- 3.2 Die Verwaltung stellt die Ergebnisse der Auswertung der Evaluation zur „Optimierung Bürgerservice in den Stadtbezirken“ und der repräsentativen Nutzerbefragung zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit (Ratsbeschluss vom 25.09.2008) und die daraus resultierenden Konsequenzen vor.

Begründung:

Das Gesamt-Konzept „Internetstadt Köln, Ziele – Strukturen – Zusammenarbeit – Unterstützung der Verwaltung enthält zwar einige Ansätze und Zielvorstellungen der FDP-Fraktion, führt uns aber noch nicht weit genug.

Die Stadt Düren hat ein Bürgerportal entwickelt, durch das die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Verwaltungsdienstleistungen über ein Bürgerkonto rund um die Uhr im Internet abrufen und sich darüber hinaus zum Beispiel einen Bewohnerparkausweis auf dem heimischen Drucker fälschungssicher ausdrucken können. Das System soll zukünftig weiter ausgebaut werden, dass weitere Dienstleistungen zum Beispiel Gewerbebeanmeldungen oder die Beantragung von Personenstandsurkunden online erledigt werden können. Bei Verfahren, in denen die Identität sichergestellt sein muss, eine Unterschrift aber nicht erforderlich ist, soll der neue Personalausweis mit einer PIN eingesetzt werden.

Bei der Stadtverwaltung Köln ist es zwar möglich, einfache Anliegen online vorzubereiten und anschließend einen Termin beim Kundenzentrum zu vereinbaren, um Wartezeiten zu verkürzen, aber dennoch ist in der Regel eine persönliche Vorsprache durch den Antragsteller oder eine bevollmächtigte Person erforderlich.

Lediglich der Urkundenservice des Standesamtes ist so strukturiert, dass nach telefonischer, schriftlicher oder Online-Bestellung die Urkunde per Post mit einer Zahlungsaufforderung zugestellt wird.

Die organisatorischen und technischen Rahmenbedingungen der heute üblichen Standards sind zeitnah so einzurichten, dass online-Dienstleistungen über einfache Anliegen, Hinweise und Beschwerden sowie Terminanfragen hinaus, abgewickelt werden können, damit persönliche Vorsprachen unnötig werden.

Im Hinblick auf Aufgabenabbau und Standardreduzierung sollte eine Übertragung auf die Eigenverantwortung der Kölner Bürgerinnen und Bürger, die Vereinfachung der Bürokratie im Sinne der Bürgerinnen und Bürger und damit außerdem eine Entlastung der Verwaltung vollzogen werden.

Mit freundlichen Grüßen

gez.
Ulrich Breite
Fraktionsgeschäftsführer

gez.
Volker Görzel
Sprecher im AVR