



Volt-Fraktion

An die Vorsitzende des Rates
Frau Oberbürgermeisterin
Henriette Reker

An den Vorsitzenden des Digitalisierungsausschuss
Manuel Jeschka

Ratsfraktion Volt

Rathaus Spanischer Bau
Rathausplatz, Zi. B 137
50667 Köln

Volt@stadt-koeln.de

Eingang beim Amt der Oberbürgermeisterin: 26.05.2021

AN/1134/2021

Anfrage gem. § 4 der Geschäftsordnung des Rates

Gremium	Datum der Sitzung
Digitalisierungsausschuss	07.06.2021

Digitalisierung Bürger*innenservices

Sehr geehrte Frau Oberbürgermeisterin Reker,
sehr geehrter Herr Ausschussvorsitzender Jeschka,

die Fraktion Volt bittet Sie, folgenden Antrag auf die Tagesordnung der Sitzung des Digitalisierungsausschusses am 07.06.2021 zu nehmen:

Die Beschreibungen der Dienstleistungen und damit verbundene Handlungsabläufe für die Antragstellenden sind essentiell für eine gut funktionierende Bearbeitung. So können Nachfragen zum Verständnis sowie die Nachforderung von Dokumenten reduziert und damit der Dienstleistungsprozess verbessert und die Wertschätzung durch die Bürger*innen erhöht werden.

Dokumente, die der Verwaltung zur Bearbeitung von Dienstleistungen in Kopie zugeschickt werden, werden nach Einscannen zu Dokumentationszwecken anschließend entsorgt. Hier ist die Möglichkeit einer direkten digitalen Zusendung wünschenswert, die gleichzeitig den Dienstleistungsprozess zeitlich unterstützt und Ressourcen schont.

Die Verwaltung wird gebeten, folgende Fragestellungen zur weitergehenden Digitalisierung von Dienstleistungen zu prüfen:

1. Stellen die Dienstleistungsbeschreibungen der Stadt Köln auf ihrer Internetseite, insbesondere im Hinblick auf digitale Nutzungsmöglichkeiten, den aktuellen Stand dar?
2. Wie weit fortgeschritten ist das Testen von einem Sprachdialogsystem (ugs. "Bot") für telefonische Anfragen zur Hilfestellung und Weiterleitung der Anfragenden an die gewünschten Servicemitarbeiter*innen?

3. Für welche Bürger*innenservices und andere Dienstleistungen sind alternativ zum Postversand, die digitale Unterschrift oder das Post-/ Video-Ident Verfahren möglich? Bei welcher dieser Dienstleistungen können alternativ zum Postversand auch die digitale Übertragung/ Zusendung von Dokumenten per Mail aktiviert werden?

Gez. Lucas Sickmüller
Volt-Fraktionsgeschäftsführer