

## Stellungnahme zu einem Antrag öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Bezirksvertretung 2 (Rodenkirchen)	07.03.2022

### Einrichtung eines Rathaus-Kioskes in Zollstock

Die CDU-Fraktion bittet, den folgenden Änderungsantrag (AN/0428/2022) in der Sitzung der Bezirksvertretung Rodenkirchen am 7. März 2022 zu behandeln:

*Die Verwaltung wird beauftragt, die Einrichtung eines Rathaus-Kioskes während der Bauzeit des neuen Bezirksrathauses in Zollstock zu prüfen. Dort soll den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit gegeben werden, einfache Schritte von Verwaltungsakten zu erledigen. Gleichzeitig soll geprüft werden, ob sich das Projekt als Pilotprojekt für eine Digitalisierung von bürgernahen Verwaltungsprozessen eignet.*

*Hinsichtlich der Öffnungszeiten sollte die Prüfung das gesamte Spektrum von Vollzeitbesetzung bis tage- und stundenweise (z.B. dienstags von 10:00 Uhr bis 12:00 Uhr und donnerstags von 14:00 bis 17:00 Uhr) beinhalten. Eine mögliche personelle Besetzung mit externem Personal und / oder auch mit Personal des Bezirksamtes soll mitbetrachtet werden.*

*Dabei soll einerseits das gesamte Leistungsspektrum der Kundenzentren geprüft werden und andererseits sollen flexibel alle Möglichkeiten der Realisierung in Betracht gezogen werden wie Kooperation mit anliegenden Geschäften, Banken etc. oder temporäre Bereitstellung eines Bürocontainers. Lösungen aus anderen Verwaltungs- und Wirtschaftsbereichen wie z.B. Packstationen sind im Sinne von Best Practice und Benchmarking zu betrachten.*

### Stellungnahme der Verwaltung:

Auf Grund eines Beschlusses der Bezirksvertretung Rodenkirchen in ihrer Sitzung am 14.06.2021 unter TOP 8.1.18 zum Dringlichkeitsantrag AN/1390/2021 hat die Verwaltung eine Ratsvorlage zu der „Anregung der Bezirksvertretung Rodenkirchen zur nachhaltigen Verbesserung des Services in den städtischen Kundenzentren“ für die Sitzung des Rates am 17. März 2022 erstellt.

In dieser wird dargestellt, dass sich Projekte zur weiteren Optimierung und Digitalisierung der Dienstleistungen, die in den Kundenzentren angeboten werden, in Planung befinden und nach Abschluss der bisherigen Projekte sukzessive im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) umgesetzt werden.

Auch das Thema „Mobile Services“, bei dem es darum geht, Serviceleistungen unter anderem für mobil eingeschränkte Personen mit einem Bürgerkoffer auch außerhalb der Kundenzentren anzubieten, steht hierbei auf der Agenda.

Im Rahmen der jeweiligen Projektplanungen werden auch Voraussetzungen wie die personellen und finanziellen Ressourcen sowie – insbesondere bei Digitalisierungsprojekten – die zum Teil sehr engen rechtlichen Rahmenbedingungen des Bundes und des Landes Nordrhein-Westfalen in ausweis-

und melderechtlichen Angelegenheiten, die zum Beispiel eine vollständige Digitalisierung des Beantragung eines neuen Personalausweises nicht zulassen, zu berücksichtigen sein.

Die in dem Antrag dargestellten Überlegungen werden insofern in die weiteren Überlegungen für die Projektplanungen zu den „Mobilen Services“ einfließen.