



Stellungnahme zum Antrag Nr. AT/0153/2023

Vorlage: ST/0169/2023		Datum: 26.01.2023	
Dezernat 1			
Verfasser:	10-Amt für Personal und Organisation	Az.:	
Betreff:			
Stellungnahme zum Antrag der AfD-Ratsfraktion: Einführung eines abteilungsübergreifenden digitalen Ticketsystems (Helpdesk) für die Stadt Koblenz			
Gremienweg:			
02.02.2023	Stadtrat	<input type="checkbox"/>	einstimmig
		<input type="checkbox"/>	mehrheitl.
		<input type="checkbox"/>	abgelehnt
		<input type="checkbox"/>	Kenntnis
		<input type="checkbox"/>	abgesetzt
		<input type="checkbox"/>	verwiesen
		<input type="checkbox"/>	vertagt
		<input type="checkbox"/>	ohne BE
		<input type="checkbox"/>	abgesetzt
		<input type="checkbox"/>	geändert
		<input type="checkbox"/>	Gegenstimmen
	TOP		öffentlich
		<input type="checkbox"/>	Enthaltungen

Stellungnahme:

Die Bürger sehen sich aufgrund der aktuellen Gesetzeslage, oftmals komplexen Genehmigungsverfahren gegenüber. Dies betrifft insbesondere Verfahren im Baubereich. Die Stadtverwaltung Koblenz hat dieses Problem erkannt und arbeitet bereits an Lösungen hierfür. Für die Zukunft ist hier jedoch auch der Gesetzgeber gefragt, die einschlägigen Vorschriften im Sinne eines einfacheren und schlanke- ren Verwaltungsverfahrens anzupassen.

Die im vorliegenden Antrag vorgeschlagene Lösung zum Aufbau eines Ticketsystems stellt aus Sicht der Verwaltung jedoch keine Möglichkeit dar. Aufgrund der Vielzahl sowie der Heterogenität der durch die Stadtverwaltung Koblenz zu erbringenden Verwaltungsleistungen, ist ein umfassender Helpdesk praktisch nicht umsetzbar. Der Verwaltung ist zudem keine andere Kommune bekannt, in der ein verwaltungsweites Helpdesk zum Einsatz kommt. Softwareprodukte, die solch umfassende Ticketsysteme in der für die Verwaltung notwendigen Komplexität abbilden können, sind am Markt nicht zu finden.

Verwaltungs-Helpdesks dienen hingegen vielmehr der verwaltungsinternen Fallabwicklung in einzelnen spezifischen Verwaltungsbereichen. Bei der Stadt Koblenz wurden beispielsweise bereits solche Ticketsysteme im KGRZ (Kommunales Gebietsrechenzentrum) oder dem ZGM (Zentrales Gebäudemanagement) eingeführt. Für eine Kommunikation nach außen ggü. Bürgern und Unternehmen, sind sie jedoch nicht gedacht und konzipiert.

Abgesehen von der mangelnden Verbreitung in anderen Kommunen sowie der mangelnden Verfügbarkeit von entsprechenden Softwareprodukten, wäre ein solches Ticketsystem organisatorisch in der Verwaltung nicht umsetzbar. Neben dem Einsatz hoher finanzieller und personeller Ressourcen für die Entwicklung und Einrichtung des Systems, würde insbesondere der Betrieb mit einem hohen verwal- tungsinternen Aufwand verbunden sein. Für die Verwaltungsmitarbeiter würde die tägliche Arbeit durch die Nutzung eines Ticketsystems weiter verkompliziert. Neben den bereits bestehenden Soft- wareprodukten (insbesondere Fachsoftware, Online-Terminvergabe, digitale Verwaltungsleistungen im Rahmen des OZG usw.), wäre ein weiteres System zu verwalten. Die Möglichkeiten des Ticket- systems würden dabei in Konkurrenz zu den übrigen bestehenden Softwareanwendungen stehen, da sie sich inhaltlich überschneiden. Es käme dabei unweigerlich zu Fehlern in der Bearbeitung der ein- gehenden Anliegen. Letztlich würden die Verwaltungsverfahren dadurch für alle Beteiligten komple- xer und weiter in die Länge gezogen werden.

Dennoch möchte es die Stadtverwaltung den Antragsstellern selbstverständlich zukünftig noch leicht- er machen, Anträge zu stellen und den laufenden Verwaltungsverfahren zu folgen. Hierzu baut die Verwaltung zum einen die Online-Terminreservierungsmöglichkeiten nach und nach in allen rele-

vanten Verwaltungsbereichen aus. Der Bürger hat somit jederzeit die Möglichkeit, Sachverhalte persönlich oder telefonisch mit den zuständigen Mitarbeitern zu besprechen. Lange Wartezeiten entfallen dadurch.

Viele publikumsintensive Ämter (z.B. Bürgeramt, Führerschein- und Zulassungsstelle) bieten bereits heute online Terminbuchungen an. Der Bürger kann sich somit zu seinem gewünschten Zeitpunkt einen verbindlichen Termin in der Verwaltung buchen. Auch im Baubereich wird diese Möglichkeit nach und nach weiter Einzug erhalten. Erste Bereiche im Fachbereich „Bauen“ verfügen bereits über dieses Angebot. Weitere Bereiche (insbesondere das Bauberatungszentrum) werden folgen.

Darüber hinaus bietet auch die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) Möglichkeiten für den Bürger, Anträge leichter zu stellen, dem Verwaltungsverfahren einfacher zu folgen oder Rückfragen zum Bearbeitungsstand zu stellen. Im Zuge der OZG-Umsetzung wurden so bisher bereits 113 Verwaltungsprozesse digitalisiert. Sie stehen den Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen somit jederzeit online zur Verfügung. Die Verwaltungsleistungen wurden so digitalisiert, dass sie für den Antragssteller vollständig online nutzbar sind. Eine Vorsprache in der Verwaltung ist in diesen Fällen nicht mehr nötig. Dieses Online-Angebot wird zukünftig mit den bereits vorhandenen technischen Möglichkeiten weiter ausgebaut.

Abschließend lässt sich festhalten, dass es aus Verwaltungssicht keines weiteren Systems für die Bürger bedarf, um mit der Verwaltung in Kontakt zu treten. Durch die bereits bestehenden sowie zukünftig geschaffenen Kontaktwege, haben Bürger und Unternehmen jederzeit alle Möglichkeiten, Anträge zu stellen, über den aktuellen Stand informiert zu werden und selbst Rückfragen an die Verwaltung zu richten. Die Schaffung eines weiteren Eingangskanals in die Verwaltung mittels eines Ticketsystems, stellt somit keinen Mehrwert gegenüber den vorhandenen Angeboten dar. Vielmehr führt es zu einer Unübersichtlichkeit der Kontaktmöglichkeiten für den Bürger sowie einem enormen Mehraufwand für die Verwaltungsmitarbeiter.

Finanzielle Auswirkungen:

Beschlussempfehlung:

Die Verwaltung empfiehlt daher, den Antrag abzulehnen.