

fed. Senator/-in: Oberbürgermeisterin - Grundsatz, Wirtschaft, Ehrenamt und Kultur  Federführendes Amt: Hauptamt	Beteiligt: Amt für Digitalisierung und IT
---	--

### **Bürgerfreundliche Verwaltung: Terminvergaben verbessern**

#### Geplante Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Zuständigkeit
06.03.2024	Ausschuss für Soziales, Gesundheit und Migration	Kenntnisnahme
14.03.2024	Ausschuss für Stadt- und Regionalentwicklung, Umwelt und Ordnung	Kenntnisnahme
19.03.2024	Jugendhilfeausschuss	Kenntnisnahme
20.03.2024	Bürgerschaft	Kenntnisnahme

#### **Sachverhalt:**

1. *Sprechzeiten ohne Online-Termin: Neben der Online-Terminvergabe sollen in allen relevanten Ämtern auch wöchentliche Sprechzeiten ohne Online-Termin angeboten werden.*

Die Verwaltung begrüßt die Intention des Antrags mit dem Ziel, die Arbeit der Stadtverwaltung bürger\*innenfreundlich zu gestalten.

2. *Bürgerfreundlicher Online-Auftritt: Über die Sprechzeiten und die Möglichkeiten des Online-Ausweises (u.a. Aktivierung, PIN-Rücksetzung) soll auf der Internetseite und im Stadtanzeiger in übersichtlicher Weise informiert werden.*

Mit Blick auf die jeweiligen personellen und fachlichen Rahmenbedingungen wird geprüft, wie in den Fachbereichen mit ausschließlicher Online-Terminvergabe auch Sprechzeiten ohne Online-Termin angeboten werden können. Diese Informationen werden dann entsprechend prominent in den unterschiedlichen Medien (u.a. auf den Internetseiten der Stadtverwaltung und im Mitteilungsblatt Städtischer Anzeiger) und über die weiteren relevanten Informationskanäle übersichtlich publiziert. In diesem Zusammenhang erfolgen auch laufende Informationen über Funktionsweise und Anwendungen des Online-Ausweises.

3. *Umsetzung der Digitalisierung: Die Verwaltung soll bis zum 30.05.2024 einen Fahrplan vorlegen, wann weitere Bürgerdienste im Online-Verfahren angeboten werden.*

In Mecklenburg-Vorpommern wurde im Sommer 2021 ein OZG-Programm seitens der Landesregierung initiiert. Die HRO war und ist einer der kommunalen Hauptakteure in diesem Programm (gestaltend und mitwirkend) und setzt seitdem in über 60 Projekten das OZG um. Keine Kommune in Deutschland ist in der Lage, das OZG allein in Eigenregie umzusetzen, da ca. 85% der OZG-Leistungen (kommunaler Vollzug) im übertragenen Wirkungskreis verortet sind.

Somit besteht eine direkte Abhängigkeit von den Projektumsetzungen anderer Bundesländer (nach dem "Einer-für-alle-Prinzip") oder der Umsetzung auf dem MV-Serviceportal (in Verantwortung der Fachressorts MV).

Nach dem schleppenden Beginn des OZG-Programms MV sind die ersten abrechenbaren Ergebnisse erst im 2. Halbjahr 2023 erarbeitet worden. In Entwicklungs- und Go-Live-Projekten ist die HRO der Hauptakteur in M-V. Das Landesprogramm ist aktuell bis zum 30.06.2024 datiert, eine Verlängerung seitens der Landesregierung wird angestrebt. Das strategische Vorgehen der HRO besteht auch weiterhin darin, kommunaler Hauptakteur in diesem Programm zu sein. Damit lassen sich die Synergieeffekte des MV-Programms für die HRO am sinnvollsten, wirtschaftlichsten und effektivsten nutzbar machen. Die Verwaltung arbeitet derzeit bereits an einem OZG-Zwischenbericht, der auch einen deutschlandweiten Vergleich berücksichtigt. Er soll der Bürgerschaft im II. Quartal 2024 als Informationsvorlage zur Kenntnis gegeben werden.

4. Die Verwaltung berichtet dem Stadtentwicklungsausschuss, dem Sozialausschuss und Jugendhilfeausschuss Anfang 2025 über die Ergebnisse der veränderten Terminvergabe.

Die Verwaltung unterrichtet die Ausschüsse dann zu gegebener Zeit.

#### **Finanzielle Auswirkungen:**

keine

Eva-Maria Kröger

#### **Anlagen**

Keine