Stadt Braunschweig
Der Oberbürgermeister

23-21482-01
Stellungnahme
öffentlich

Betreff:
Rollator schiebende Senioren stehen im Regen? Verbesserung der Servicequalität im Bürgerbüro

Organisationseinheit:	*Datum:*
Dezernat II 32 Fachbereich Bürgerservice, Öffentliche Sicherheit	23.08.2023

Beratungsfolge	*Sitzungstermin*	*Status*
Ausschuss für Feuerwehr, Katastrophenschutz und Ordnung (zur Kenntnis)	23.08.2023	Ö

Sachverhalt:

Zur Anfrage der Gruppe Direkte Demokraten vom 25. Mai 2023 (23-21482) wird wie folgt Stellung genommen:

Die ursprünglich im Rathaus-Altbau ansässige Bürgerberatung der Stelle Allgemeine Bürgerangelegenheiten wurde Mitte März 2020 dauerhaft geschlossen. Als Ersatz wird derzeit die Immobilie Bohlweg 33 (ehemalige Commerzbank) für ein Bürgerbüro hergerichtet, die Fertigstellung erfolgt voraussichtlich Ende 2023.

Damit die Bürgerinnen und Bürger bis zum Bezug dieser Liegenschaft ihre Anliegen in der Innenstadt erledigen können, wurden (nach einer Zwischenstation in der Reichsstraße) vorübergehend Räume am Steinweg 19 angemietet. Dort sind insgesamt drei Arbeitsplätze eingerichtet. Zudem stehen ein kleiner Wartebereich mit Tisch und Stühlen sowie ein Automat zur Erstellung von Lichtbildern sowie zur Abgabe von Fingerabdrücken und Unterschriften für die Beantragung von Ausweisdokumenten zur Verfügung (Speed Capture Station).

Alle Anliegen der Stelle Allgemeine Bürgerangelegenheiten können nach vorheriger Terminvereinbarung (also ohne lange Wartezeit vor Ort) erledigt werden. Um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten und die Aufenthaltszeiten der Bürgerinnen und Bürger in den Diensträumen gering zu halten, wird bei jeder Terminbestätigung gebeten, pünktlich zu erscheinen. Sollte es dennoch zu verspäteten Vorsprachen kommen, können die Bürgerinnen und Bürger in der Regel ihre Anliegen nach einer Wartezeit erledigen.

Dies vorausgeschickt werden die Fragen wie folgt beantwortet:

Zu 1.:

Der kleine Wartebereich befindet sich im selben Raum mit den Arbeitsplätzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgerbüros. Aus Platzgründen sowie Gründen des Datenschutzes ist ein längerer Aufenthalt von wartenden Bürgerinnen und Bürgern in diesem Bereich grundsätzlich nicht vorgesehen. Da auch der Vorraum (Windfang) als Wartebereich nicht geeignet ist, werden die Bürgerinnen und Bürger gebeten, im überdachten Bereich vor der Tür bis zur Abholung zu warten.

Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen wird aber nach Möglichkeit eine Sitzgelegenheit angeboten.

Zu 2.

Eine Verbesserung der räumlichen Situation am Steinweg 19 ist aus Platz- und Kostengründen nicht vorgesehen.

In den Räumen des neuen Bürgerbüros Bohlweg 33 wird ein separater Wartebereich eingerichtet, ausgestattet mit Sitzgelegenheiten, Speed Capture Station und Aufrufanlage.

Dr. Pollmann

Anlage/n:
Keine