



STELLUNGNAHME		Vorlage Nr.:	391	
GLG-Ortschaftsratsfraktion				
vom: 27.02.2018				
Terminvereinbarung im Bürgerbüro				
Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Ortschaftsrat Grötzingen	21.3.2018	9	x	

Die Stadt Karlsruhe bietet unter www.karlsruhe.de unter der Rubrik „Bürgerdienste“ der Stadtverwaltung

- a) Informationen zu **aktuellen Themen** = „News“
- b) Informationen zu **häufig nachgefragten Themen** wie

- Abfallentsorgung
- Terminvereinbarung
- Fundbüro

- c) Information zu **frei wählbaren Themen**

➔ Auto Verkehr Kfz-Zulassung, Führerschein, Bußgeld, Parken, Straßenverkehr, Verkehrsüberwachung, Umweltzone	➔ Ver- und Entsorgung Biotonne, Papiertonne, Altpapiersammlung, Schadstoffsammlung, Spermüll, Abwasser, Störungsmeldungen	➔ Ausländer Ausland Aufenthaltstitel (eAT), Staatsangehörigkeit, Niederlassungserlaubnis, Studium, Ausbildung, Visum, Aufenthaltserlaubnis, Verpflichtungserklärung
➔ Staat Bürger Pass, Ausweis, Meldewesen, Ehe, Lebenspartnerschaft, Geburt, Namensgebung, Adoption, Vaterschaft, Urkunden, Kirchenaustritt, Sterbefall, Einbürgerung, Führungszeugnis	➔ Ordnungswesen Demonstrationen, Jagdschein, Waffenschein, Sprengstoff, Fischerei, Fundbüro, Hundehaltung, Lärmschutz, Lebensmittelüberwachung	➔ Soziales Elterngeld, Kinderbetreuung, Arbeitslosengeld, Unterhalt, Bafög, Karlsruher Pass, Schwerbehinderte, Bibliotheksausweis, Rechtliche Betreuung, Parkerleichterung
➔ Arbeit Gewerbe Gaststättenangelegenheiten Gewerbe anmelden, Gewerbeerlaubnis, Konzessionen, Gewerbesteuer, Vergnügungssteuer, Führungszeugnis	➔ Wohnen Mietspiegel, Zweitwohnungssteuer, Wohngeld, Wohnraumförderung, Wohnsitz anmelden	➔ Bauen Bauantrag, Abgeschlossenheitsbescheinigung, Denkmalschutz, Entwässerungsgebühren

an.

Für zahlreiche Dienstleistungen bietet die Stadt Karlsruhe sowohl in den **Fachabteilungen** als auch in den **Bürgerbüros** die Möglichkeit einer online-Terminvereinbarung an.

Für Fragen der **Fachabteilungen** wie Ausländerbehörde, Fundamt, Gaststättenbereich und Gewerbewesen können in der Innenstadt ebenfalls Termine vereinbart werden.

In den **Bürgerbüros der Ortsverwaltungen** werden ausschließlich Dienstleistungen aus dem Pass- und Meldewesen sowie dem KFZ-Wesen über das Kundenterminsystem „Tempus“ angeboten. Hierbei können Termine entweder online im Internet oder telefonisch über die Behördenrufnummer 115 vereinbart werden. Bei einer persönlichen Vorsprache im Bürgerbüro wird ein Termin mittels „Wartemarke“ vergeben. Der Termin ist entweder noch am selben Tag möglich (bei freien Terminkapazitäten) oder an einem frei zu wählenden Termin in den folgenden Tagen. Für das Bürgerbüro anfallende Personal- und Sachkosten werden über das Ordnungsamt verrechnet.

Allgemeine Verwaltungsaufgaben fallen in den Zuständigkeitsbereich der Ortsverwaltung und können während den Öffnungszeiten ohne zeitliche Einschränkung angefragt werden. Außerhalb aber auch während der Öffnungszeiten können Termine gerne telefonisch vereinbart werden.

Die von der GLG angesprochenen Punkte sind wie folgt zuzuordnen:

	Leistungen Ordnungsamt	Leistungen Ortsverwaltung
• Sozialwesen einschl. Wohngeld, Grundsicherungsrente		x
• Stadtwerke (Wasser-/Gas-/Strom)		x
• Personalwesen		x
• Haushalts-, Kassen- und Rechnungswesen, Controlling		x
• Abrechnung und Belegung Begegnungsstätte		x
• Verwaltung von Stiftungen		x
• Zuschüsse an Sport-, Kultur- und andere Vereine		x
• Verwaltung städt. Wohnungen/Grundstücke (Vermietung, Verpachtung)		x
• Hallenbadangelegenheiten		x
• Hiebs- und Kulturplan Gemeindewald		x
• Bürgergabholz	x	
• Rentenberatung		x
• Obstversteigerung		x
• Jagdscheine (Innenstadt)	x	
• An-, Abmeldung von Hunden (Innenstadt)	x	
• Gewerbean-, ab- und ummeldungen (Innenstadt)	x	
• Ausgabe von Anträgen auf Erziehungsgeld		x
• Schwerbehindertenausweise		x
• Ferienpässe, Landesfamilienpässe		x
• Verkauf von Fahrkarten KVV, Fahrplänen, Stadt- und Wanderkarten u. a.		x

In Grötzingen wurden ein Internet-Online-Schalter sowie zwei Arbeitsplätze mit Wartemarken eingerichtet und stehen Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung. Das ist

allerdings nur bei Vollbesetzung möglich. Vertretungen bei Personalausfällen können aufgrund der erforderlichen Zusatzausbildung nicht kurzfristig erfolgen.

Das Bürgerbüro der Ortsverwaltung ist über die Seite über die Seite **[www.Karlsruhe.de/Bürgerdienste/Ämter und Dienststellen/Ortsverwaltung Grötzingen](https://www.karlsruhe.de/Buergerdienste/Aemter_und_Dienststellen/Ortsverwaltung_Groetzingen)** gelistet.

In einem gemeinsamen Projekt zwischen Ordnungsamt, dem Amt für Informationstechnik und Digitalisierung sowie den Ortsverwaltungen mit dem Thema „Neukonzeption Bürgerservice“ soll nun überlegt werden, wie der Bürgerservice verbessert und die Online-Dienste ausgebaut werden können. Es ist Ziel der Stadtverwaltung weiterhin über verschiedene Kommunikations-Kanäle erreichbar und ansprechbar zu sein, auch schon wegen der unterschiedlichen Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger. In der Zukunft sollen daher weiterhin persönliche Beratung und Vorsprache, genauso wie die telefonische und digitale Erledigung von Verwaltungsangelegenheiten möglich sein.

Die Anregung auf der Internetseite bei der Online-Terminvereinbarung

<https://www.karlsruhe.de/b4/buergerdienste/terminvereinbarung/>

auch darauf hinzuweisen, dass über Wartemarken vor Ort bei freien Kapazitäten Termine am selben Tag möglich sind, werden wir weitergeben. Ebenso sollte ein Hinweis erfolgen, dass auch über die Behördenrufnummer der 115 eine Terminvereinbarung für Angebote des Bürgerbüros möglich ist.