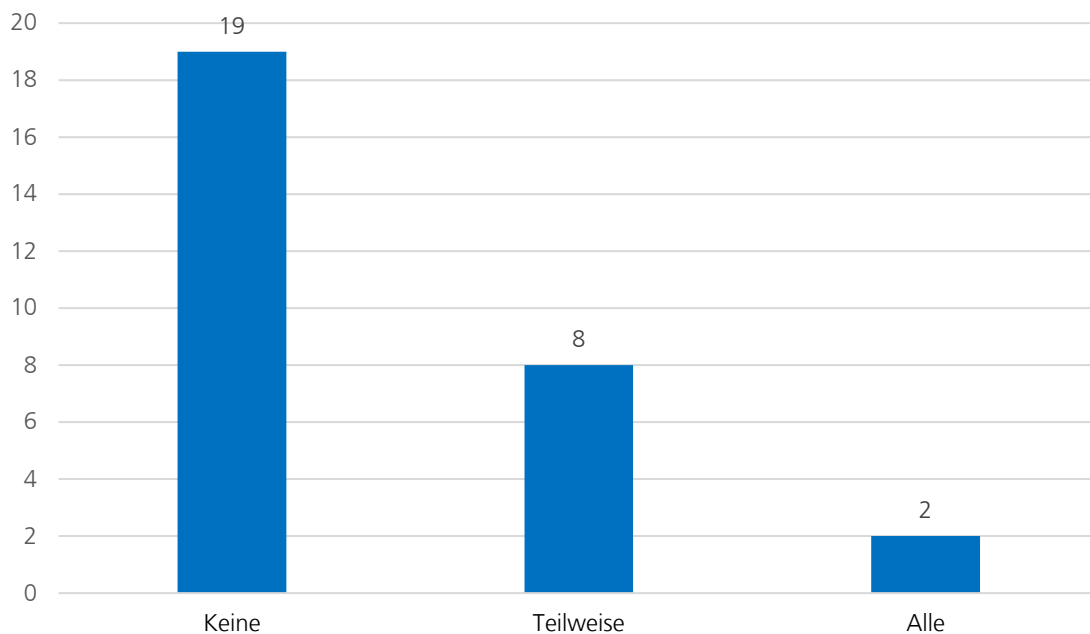


Anhang zur Stellungnahme zum Antrag 2024/1297

Um einen systematischen Überblick zum aktuellen Stand bzw. zukünftigen Planungen zu Veränderungen der analogen Angebote und Zugangswege der Dienstleistungen und Services der einzelnen Ämter und Gesellschaften zu gewinnen, wurde im Zeitraum von 20.12– 10.01.2025 eine Kurzumfrage durchgeführt. Die im Folgenden dargestellten Befragungsergebnisse umfassen Rückmeldungen von 29 Dienststellen und Gesellschaften, geben also einen durchaus weitreichenden, wenn auch nicht vollständigen Einblick.

1. Digital verfügbare Dienstleistungen

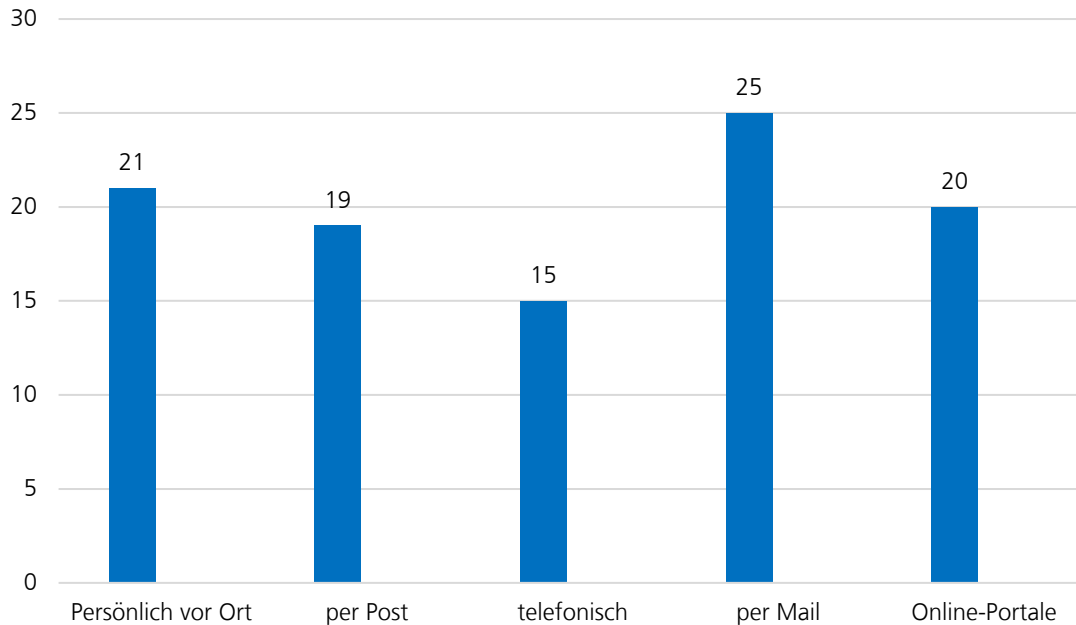
Erfragt wurde die bereits heute ausschließlich digitale Verfügbarkeit von zu beantragenden Dienstleistungen je befragter Einheit: wie stellt sich die Zusammensetzung des Leistungsportfolios dar: ist dieses vollständig und ausschließlich digital („alle“), ist dieses teilweise vollständig digital („teilweise“) oder gibt es gar keine ausschließlich digitalen Leistungen („keine“)



Der größte Teil der Befragten setzt aktuell auf analoge Angebotswege, nur 2 der Befragten bieten bereits heute Leistungen ausschließlich auf digitalem Weg an.

2. Zugangswege zu Dienstleistungen

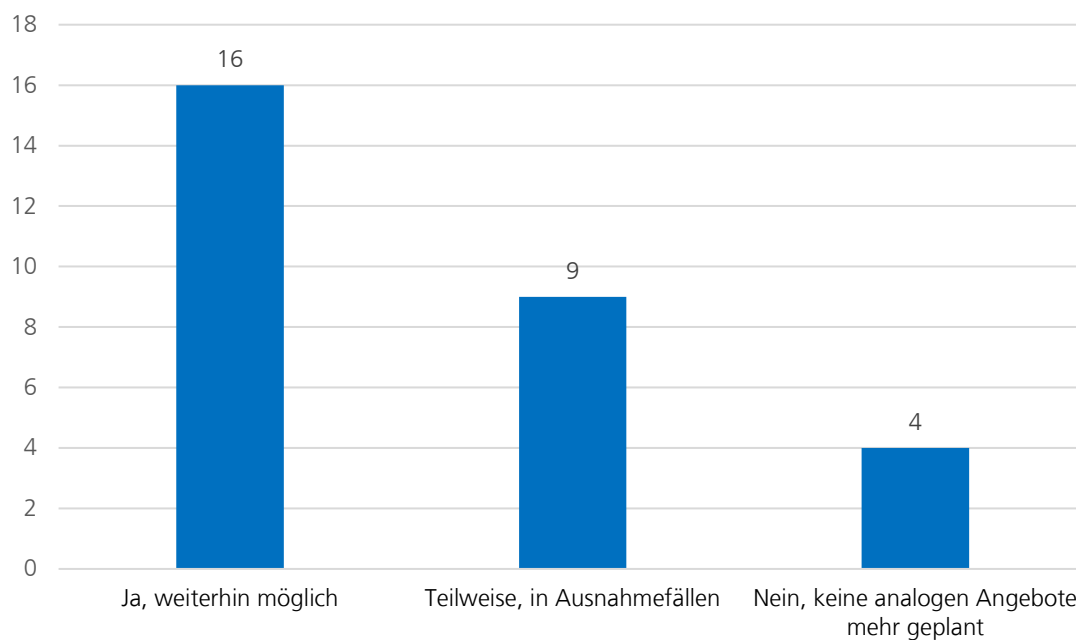
Erfragt wurde, welche Zugangswege und Kommunikationskanäle zur Leistungserbringung heute im Speziellen angeboten werden (Mehrfachnennungen möglich):



Der Großteil der Ämter und Gesellschaften (83 %) bietet mehr als einen Zugangsweg an. Am häufigsten genannt ist der Antragsweg via E-Mail (86 %), über Online-Portale (69 %) sowie durch persönliche Vorsprache vor Ort (72 %).

3. Zukünftige analoge Antragsstellungen

Erfragt wurde, ob für diese Anträge auch zukünftig analoge Zugangswege geplant seien:



Mehr als die Hälfte der teilnehmenden Dienststellen gibt an, den analogen Zugangsweg auch weiterhin aufrecht zu erhalten, ein weiteres Viertel plant dies zumindest für einen Teil der Anträge.

4. Probleme und Schwierigkeiten unveränderter analoger Zugangswege

Erfragt wurde mit einer offenen Frage, welche Schwierigkeiten die befragten Dienststellen und Gesellschaften darin sehen, unverändert analoge Zugangswege und Services aufrecht zu erhalten.

Die wichtigsten Antworten:

1. Fehlende technische Ausstattung für Mitarbeiter*innen.
2. Längere Bearbeitungszeiten und Parallelstrukturen: Personalmangel und parallele analoge/digitale Prozesse belasten den Workflow.
3. Hoher Zeitaufwand: Analoge Prozesse benötigen oft mehr Zeit als digitale Alternativen.
4. Interne Dokumentation: Herausforderungen bei der Nachverfolgung und Ablage analoger Anträge.
5. Verwaltungsflut und Portale: Ohne digitale Portale ist die Verwaltung der Anfragen schwierig; Mehrfachanmeldungen und Dubletten entstehen.

5. Verbesserungsvorschläge

Erfragt wurde mit einer offenen Frage, welche Maßnahmen aus Sicht der Befragten unternommen werden können, um allen Bürger*innen den Zugang zu städtischen Dienstleistungen zu erleichtern:

Nutzerfreundlichkeit und Transparenz

- Formulare sollen leicht verständlich und übersichtlich gestaltet sein.
- Verbesserte Auffindbarkeit von Informationen auf städtischen Webseiten und in anderen Medien.
- Einführung übersichtlicherer Webseiten für Dienststellen mit Publikumsverkehr.

Ausbau digitaler Angebote

- Vorschläge wie Videotelefonie als Ergänzung zur bisherigen Kommunikation.
- Schulung von Mitarbeitenden, z. B. Bürgertelefon zu digitalen Angeboten.
- Digitale Signatur- und Bezahlungsmöglichkeiten einführen.

Multifunktionale Anlaufstellen

- Einrichtung von Infoständen in Bibliotheken, um dort städtische Dienstleistungen zu bündeln (z. B. Ausweiserstellung).
- Anlaufstellen für analoge Angebote sollen erhalten werden (z.B. Betonung des Erhalts von Empfangsstellen wie EF 10).