



Ebersbach an der Fils

Stadtverwaltung | Postfach 1129 | 73055 Ebersbach a.d. Fils

Pressemitteilung

Datum	12.02.2024
Unsere Zeichen	BM-Büro - al
Ihr Ansprechpartner	Frieder Scheiffelle
Fachbereich	Büro des Bürgermeisters 1. OG Zi. 16
Telefon	07163/161-119
Telefax	07163/161- 286119
E-Mail	scheiffelle@stadt.ebersbach.de

Ebersbacher Bürgerservice wird verstärkt

Nachdem es lange Zeit beim Bürgerservice in Ebersbach rund lief, kämpft seit einiger Zeit die Stadtverwaltung damit, den Service aufrecht zu erhalten. Zahlreiche personelle Ausfälle, insbesondere durch langwierige Erkrankungen, sorgen für eine massive Einschränkung des Angebots. Leider ist es momentan nicht möglich die Nachfrage zu befriedigen. Kurzfristig setzt die Stadt hausintern weitere Unterstützung für diesen Bereich ein. Da für die anspruchsvolle Tätigkeit im Bürgerservice eine fundierte Unterweisung notwendig ist, können nicht alle Leistungen sofort aufgefangen werden.

Da auch bei anderen Verwaltungen massive Engpässe zu beobachten waren, haben Gemeinderat und Verwaltung bereits im letzten Jahr im Rahmen der Haushaltsberatungen vorausschauend eine zusätzliche Stelle für den Bürgerservice beschlossen. Die zusätzliche Stelle im Bürgerservice ist zwischenzeitlich besetzt. Die neue Mitarbeiterin wird derzeit eingelernt. Deswegen können die gewohnten Öffnungszeiten noch nicht abgedeckt werden. Um Wartezeiten zu vermeiden und die zur Verfügung stehenden Kapazitäten für die Bürgerinnen und Bürger optimal zu nutzen, wurde Anfang Januar ein Online-Termintool eingeführt. Mit diesem können Termine maximal 40 Tage im Voraus gebucht werden. Es werden laufend neue Termine eingestellt. Aufgrund der hohen Nachfrage und der noch dünnen Personaldecke sind die verfügbaren Termine innerhalb kürzester Zeit ausgebucht. Eine weitere Verstärkung für den Bürgerservice erwartet die Stadtverwaltung Anfang März, im Sommer wird eine weitere Vollzeitstelle besetzt.

Trotz der geringen Terminverfügbarkeit werden dringende Notfälle im Bürgerservice schnellstmöglich bearbeitet. Auch bestellte Ausweisdokumente werden ohne Termin ausgegeben. Wer mit seinen Ausweisangelegenheiten nicht warten möchte, kann sich an die Nachbarkommunen wenden. Dort können Dienstleistungen – allerdings gegen eine zusätzliche Gebühr – beantragt werden.

Durch die Einschränkungen ist es derzeit schwierig, die Gutscheine für die Biobeutel des AWB einzulösen. Hier gibt die Stadt an den beiden kommenden Samstagen (17. und 24. Februar 2024) auf dem Ebersbacher Wochenmarkt von 9 – 11:30 Uhr Biobeutel gegen Gutschein des AWB aus.



Ebersbach an der Fils

„Die Situation ist auch für uns sehr herausfordernd und uns ist klar, dass es für die Bürgerinnen und Bürger ein Ärgernis ist. Unser Bürgerservice versucht trotz der widrigen Umstände den Bürgerinnen und Bürgern im Rahmen der Möglichkeiten umfassend und schnell zu helfen.“ so die zuständige Fachbereichsleiterin Manuela Raichle. „Die für alle nicht zufriedenstellende Situation bekommen leider unsere Kolleginnen immer wieder auf sehr unerfreuliche Weise zu spüren. Während normale Beschwerden für die Kolleginnen kein Problem darstellen, sorgt eine kleine Minderheit mit wüsten Beschimpfungen für zusätzliche Belastungen.“ so Raichle weiter. Hier drohe ein Teufelskreis zu entstehen, weil im falschen Ton vorgetragene Beschwerden zu Frustration und im schlimmsten Fall Kündigungen führen, womit beiden Seiten nicht geholfen sei. Die Mitarbeiterinnen tun ihr Möglichstes, um jedem Anliegen gerecht zu werden versichert die Fachbereichsleiterin.

„Unser Bürgerservice ist per Terminbuchungstool und per E-Mail erreichbar und trotz der dünnen Personaldecke gelingt es viele Anliegen abzuarbeiten. Dies ist zum einen dem vorbildlichen Einsatz der Kolleginnen dort und in den anderen aktuell unterstützenden Bereichen der Verwaltung zu verdanken, zum anderen haben wir auch Unterstützung unserer Nachbarkommunen und der Landkreisverwaltung erhalten. Beides ist nicht selbstverständlich, weshalb wir auch auf diesem Weg unseren großen Dank aussprechen.“, so Bürgermeister Eberhard Keller abschließend.



Bildunterschrift: Im Ebersbacher Bürgerservice kommt mehr Personal zum Einsatz

Foto: Stadt Ebersbach an der Fils / Frieder Scheiffele