NACHRICHTEN AG

16. August 2024

Bürgercentrum Pforzheim: Effizienzsteigerung und digitale Zukunft im Blick

Erster Bürgermeister Dirk Büscher besucht das Bürgercentrum Pforzheim, um die Arbeit vor Ort kennenzulernen und Verbesserungspotenziale zu identifizieren.

Das Bürgercentrum der Stadt Pforzheim hat sich in den letzten Jahren als unverzichtbarer Dienstleister für die Bürgerinnen und Bürger etabliert. In diesem Kontext hat Erster Bürgermeister Dirk Büscher in dieser Woche ein „Praktikum“ absolviert, um die alltäglichen Herausforderungen und Abläufe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hautnah zu erleben. Diese Maßnahme zeigt nicht nur die Wertschätzung für die geleistete Arbeit, sondern auch das Engagement der Stadtverwaltung für eine kontinuierliche Verbesserung der Dienste.

Ein Einblick in die Praxis

Büscher hatte die Gelegenheit, Sachbearbeiterin Marie Predl während ihrer täglichen Arbeit zu begleiten. An seinem ersten Tag stellte er fest, wie viele Anliegen gleichzeitig bearbeitet werden können. Die Sachbearbeiter sind nicht nur für die Bearbeitung der Anträge zuständig, sondern auch für die Beratung der Kundinnen und Kunden. Diese persönlichen Interaktionen sind ein entscheidender Aspekt, der die Qualität der Dienstleistung im Bürgercentrum prägt.

Wachstum und Herausforderungen

Im ersten Halbjahr 2024 bearbeiteten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgercentrums über 12.000 Anmeldungen und etwa 11.590 Passanträge. Trotz des Anstiegs von Anfragen und der damit verbundenen hohen Arbeitsbelastung ist es dem Team gelungen, die Wartezeit auf einen Termin von fünf auf drei Wochen zu reduzieren. Alexandra Lachenauer-Engisch, Abteilungsleiterin des Bürgercentrums, hebt hervor, dass ein harmonisches Team und qualifiziertes Personal der Schlüssel zum Erfolg sind. Um den steigenden Ansprüchen gerecht zu werden, wird kontinuierlich nach neuen Mitarbeitenden gesucht.

Digitalisierung als Zukunftsperspektive

Im Zulauf auf eine effektere Zukunft hat das Bürgercentrum bereits erste Schritte zur Digitalisierung unternommen. Die Einführung elektronischer Wohnsitzanmeldungen und Online-Anträge könnte den gesamten Prozess deutlich geschmeidiger gestalten. Büscher und Lachenauer-Engisch betonen, dass digitale Prozesse notwendig sind, um den Anforderungen einer modernen Verwaltung gerecht zu werden. ڎWir brauchen smarte digitale Lösungen, um die Vorteile von Online-Formularen umfassend nutzen zu könnenڌ, so Büscher.

Wichtige Unterstützung für Notfälle

Ein eindrucksvolles Beispiel für die Effizienz der Arbeit im Bürgercentrum wurde bei einem Notfall sichtbar. Ein junges Paar benötigte kurzfristig einen neuen Reisepass, da ein Familienmitglied im Ausland in einer Notlage war. Dank der schnellen Reaktion der Sachbearbeiterin war es möglich, einen vorläufigen Reisepass zu erstellen, der dem Paar sofort half. Solche Begebenheiten unterstreichen die Bedeutung des Bürgercentrums als Zufluchtsort in dringenden Angelegenheiten.

Schlussfolgerung: Wertschätzung und Ausblick

Zusammenfassend bleibt festzuhalten, dass der Besuch von Bürgermeister Büscher im Bürgercentrum nicht nur eine Geste der Wertschätzung für die Mitarbeiter darstellt, sondern auch die Grundlage für fortwährende Verbesserungen in der städtischen Verwaltung bildet. Die anstehenden Herausforderungen und die positive Entwicklung durch Digitalisierung bieten eine vielversprechende Perspektive für die Zukunft des Bürgercentrums. „Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind das Herzstück unserer Dienste, und wir sollten sie stets unterstützen“, schloss Büscher seinen Besuch.

Details

Besuchen Sie uns auf: n-ag.de