

# Beschlussvorlage

Geschäftszeichen:  
OBM/13-2

Verantwortliche/r:  
Bürgermeister- und Presseamt

Vorlagennummer:  
13-2/174/2023

## Antrag des Seniorenbeirats: Nichtdigitale Bearbeitung

Beratungsfolge	Termin	Ö/N	Vorlagenart	Abstimmung
Seniorenbeirat	20.11.2023	Ö	Beschluss	

### Beteiligte Dienststellen

## I. Antrag

Der Seniorenbeirat stellt folgenden Antrag:

Der Seniorenbeirat beantragt, dass die Bearbeitung von Anfragen und Anträgen an die Verwaltung von Bürgerinnen und Bürgern mit geringer oder fehlender Digitalkompetenz auf Wunsch analog und nicht digital erfolgt.

## II. Begründung

### 1. Ergebnis/Wirkungen

(Welche Ergebnisse bzw. Wirkungen sollen erzielt werden?)

Die Digitalisierung in unserem Alltag schreitet unaufhörlich voran und berührt zunehmend alle Bereiche unseres Lebens. Sie eröffnet einerseits sehr viele Chancen zur besseren gesellschaftlichen Teilhabe, aber andererseits bedarf es dazu sowohl in der Hardware als auch in der Softwaregestaltung und auch bei den Nutzerkompetenzen einer Menge an Voraussetzungen. Gerade für Seniorinnen und Senioren kann die Digitalisierung den Alltag erleichtern, wenn die notwendigen Geräte und die erforderlichen Nutzerkompetenzen vorhanden sind. Dies ist bei einer größeren Gruppe von älteren Menschen, die ohne digitale Angebote leben, nicht immer gegeben.

Den Seniorenbeirat erreichen immer wieder Beschwerden, weil sich Bürgerinnen und Bürger benachteiligt fühlen, wenn sie von städtischen Dienststellen auf den digitalen Weg hingewiesen werden, den sie aber nicht nutzen können. Zum Beispiel werden telefonische Anfragen nicht mehr aufgenommen, sondern es wird auf den digitalen Weg verwiesen; Anrufbeantworter haben oft schnelle Ansagen und keine Möglichkeit, eine Nachricht zu hinterlassen und Bürgerinnen und Bürger werden zur Annahme von Beschwerden um E-Mails mit Fotos von der Beschwerdesache gebeten; persönliche Gespräche in den städtische Ämtern sind nur schwer möglich. Auch ist nicht genug bekannt, dass die Hotline des Bürgeramtes 86-1616 Hilfestellung gibt, wenn man Schwierigkeiten bei der Stellung eines Online-Antrags hat.

### 2. Programme / Produkte / Leistungen / Auflagen

(Was soll getan werden, um die Ergebnisse bzw. Wirkungen zu erzielen?)

Städtische Dienststellen werden im Bereich der Dienstleistungen für die Bedürfnisse von Bürgerinnen und Bürgern mit geringer bzw. ohne Digitalkompetenz sensibilisiert. Verwaltungsabläufe werden für die verschiedenen Personengruppen möglichst zugänglich gestaltet. Die Bearbeitung von Anfragen und Anträgen an die Verwaltung von Bürgerinnen und Bürgern mit geringer oder fehlender Digitalkompetenz erfolgt auf Wunsch analog und nicht digital. Informationen über die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten werden bekannt gemacht. Um den Bürgerservices zugänglicher zu gestalten, werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Seniorenamtes, der Seniorenbeirat und Vertreter von Menschen mit Behinderung beratend einbezogen.

### 3. Prozesse und Strukturen

(Wie sollen die Programme / Leistungsangebote erbracht werden?)

Die Stadt Erlangen wird bei der Bearbeitung von Anfragen, Anträgen und Veröffentlichungen sowohl digitale als auch nicht-digitale Möglichkeiten anwenden. Bürger und Bürgerinnen werden auf die Möglichkeit der analogen Bearbeitung durch Informationen in unterschiedlichen Medien hingewiesen. Auch über die Hotline des Bürgeramtes 86-1616, die Hilfestellung gibt, wenn man Schwierigkeiten bei der Stellung eines Online-Antrags hat. Durch diese Maßnahmen wird ein möglichst barrierefreier Zugang zum Bürgerservice für Personengruppen mit unterschiedlichen Bedürfnissen erreicht. Ältere Bewohnerinnen und Bewohner Erlangens können somit ihre Angelegenheiten selbstbestimmt und selbständig regeln.

### 4. Klimaschutz:

*Entscheidungsrelevante Auswirkungen auf den Klimaschutz:*

- ja, positiv\*
- ja, negativ\*
- nein

*Wenn ja, negativ:*

*Bestehen alternative Handlungsoptionen?*

- ja\*
- nein\*

*\*Erläuterungen dazu sind in der Begründung aufzuführen.*

Falls es sich um negative Auswirkungen auf den Klimaschutz handelt und eine alternative Handlungsoption nicht vorhanden ist bzw. dem Stadtrat nicht zur Entscheidung vorgeschlagen werden soll, ist eine Begründung zu formulieren.

### 5. Ressourcen

(Welche Ressourcen sind zur Realisierung des Leistungsangebotes erforderlich?)

Investitionskosten:	€	bei IPNr.:
Sachkosten:	€	bei Sachkonto:
Personalkosten (brutto):	€	bei Sachkonto:
Folgekosten	€	bei Sachkonto:
Korrespondierende Einnahmen	€	bei Sachkonto:
Weitere Ressourcen		

#### Haushaltsmittel

- werden nicht benötigt
- sind vorhanden auf IvP-Nr.  
bzw. im Budget auf Kst/KTr/Sk
- sind nicht vorhanden

### Anlagen:

III. Abstimmung  
*siehe Anlage*

- IV. Beschlusskontrolle
- V. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift
- VI. Zum Vorgang