

# Beschlussvorlage

Geschäftszeichen:  
III/33

Verantwortliche/r:  
Bürgeramt

Vorlagennummer:  
33/041/2023

## Antrag des Seniorenbeirats zur nichtdigitalen Bearbeitung von Anfragen und Anträgen

Beratungsfolge	Termin	Ö/N	Vorlagenart	Abstimmung
Haupt-, Finanz- und Personalaus-schuss	10.01.2024	Ö	Beschluss	

### Beteiligte Dienststellen

17

## I. Antrag

1. Der Bericht der Verwaltung wird zur Kenntnis genommen.
2. Der Antrag Nr. 241/2023 des Seniorenbeirats (Anlage) ist damit bearbeitet.

## II. Begründung

### 1. Sachbericht

Ziel des Antrags des Seniorenbeirats ist es, dass die Stadt Erlangen trotz aller Bemühungen zur Digitalisierung ihrer Verwaltungsabläufe auch weiterhin Anfragen und Anträge in nichtdigitaler Form zulässt, damit der Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen auch Bürgerinnen und Bürgern mit geringer Digitalkompetenz auch weiterhin uneingeschränkt offensteht.

Diesen Anforderungen entsprechen die Verwaltungsdienstleistungen der Stadt Erlangen bereits jetzt. Postalische Schreiben werden stets entgegengenommen und in gleicher Weise bearbeitet wie digitale Anträge und Anfragen. Die Postanschrift der Stadt Erlangen kann leicht im Internet oder im Telefonbuch in Erfahrung gebracht werden. Im Telefonbuch findet sich auch weiterhin eine Übersicht über die telefonischen Erreichbarkeiten der städtischen Dienststellen. Außerdem steht Bürgerinnen und Bürgern im Eingangsbereich des Rathauses die Informationstheke des Bürgeramtes für allgemeine Fragen und als „Wegweiser“ zu den städtischen Dienststellen zur Verfügung.

Das Bürgeramt der Stadt Erlangen zeichnet sich durch eine besonders leichte Erreichbarkeit und Bürgernähe aus. Ohne vorherige Terminvereinbarung können hier nach relativ kurzer Wartezeit alle Anliegen aus den Bereichen Pass- und Ausweiswesen, Meldewesen, Führerschein und Kfz-Zulassung aus einer Hand erledigt werden. Für Fragen, auch zur Nutzung von Online-Diensten, steht die Hotline des Bürgeramtes zur Verfügung. Die Telefonnummer 86-1616 ist leicht dem Internet und dem Telefonbuch zu entnehmen.

Dass die Stadt Erlangen die verfügbaren digitalen Wege der Kontaktaufnahme und Antragstellung bewirbt und als bevorzugten Kommunikationsweg empfiehlt, steht diesen Möglichkeiten in keiner Weise entgegen. Die digitale Kommunikation erlaubt, insbesondere wenn sie in die jeweiligen Fachverfahren integriert ist, eine effizientere Bearbeitung von Anträgen und sonstigen Anliegen. Und auch auf Bürger\*innenseite, insbesondere bei mobilitätseingeschränkten Senior\*innen, liegen die Vorteile auf der Hand. Mit einer Empfehlung seitens der Stadt Erlangen, die digitalen Möglichkeiten zu nutzen, ist jedoch keine Benachteiligung derjenigen Bürger\*innen verbunden, die sich gegen die digitalen Angebote entscheiden.

Einer Beratung durch die erwähnten Fachgremien in Bezug auf die Barrierefreiheit der angebotenen Verwaltungsdienstleistungen steht die Verwaltung selbstverständlich aufgeschlossen gegen-

über.

## 2. Klimaschutz:

*Entscheidungsrelevante Auswirkungen auf den Klimaschutz:*

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

## 3. 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:** Antrag Nr. 241/2023 des Seniorenbeirats

III. Abstimmung  
*siehe Anlage*

IV. Beschlusskontrolle

V. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift

VI. Zum Vorgang