Kiel

Bürgerservice funktioniert

[04.04.2024] Hin und weg in acht Minuten – der Kieler Bürgerservice funktioniert auch dank Digitalisierung immer besser. Ihr erfolgreiches Stadtamt-Programm will die Stadt nun fortschreiben.

Um städtische Dienstleistungen und Services zu transformieren und zukunftsfest aufzustellen, hatte die Stadt Kiel Anfang 2022 das Kieler Stadtamt neu gegründet. Nach rund zwei Jahren Prozessanpassungen und konkreten praktischen Umsetzungen kann nach Angaben der Stadtverwaltung eine positive Bilanz des Stadtamt-Programms 2022 gezogen werden (wir berichteten): Für die Bürgerinnen und Bürger seien sicht- und fühlbare Fortschritte erreicht worden.
Als ein Beispiel hierfür nennt die Stadt die Dienstleistungen im Bereich Meldewesen: Im Februar 2024 habe die durchschnittliche Aufenthaltszeit bis zur Erfüllung der verschiedenen Anliegen im Kieler Rathaus lediglich acht Minuten betragen. Auf diesen Meilenstein sei er stolz, so Stadtrat Christian Zierau: „Personal gestärkt, Prozesse angepasst, Daten als Grundlage für Steuerung der Services erhoben und Kooperationen über Zuständigkeiten hinweg – das ist der Schlüssel zu einer modernen Verwaltung.“
Wie die Stadt weiter mitteilt, wurde zudem eine Vielzahl von digitalen Angeboten etabliert: Bereits über einhundert Dienste könnten von den Bürgerinnen und Bürgern ganz bequem vom Sofa aus genutzt werden.
Mit dem jetzt in die Selbstverwaltung eingebrachten Stadtamt-Programm 2024 wird die erfolgreiche Strategie laut der Stadt Kiel nun zum dritten Mal fortgeschrieben. Die Agenda sei geprägt durch die konsequente Fortsetzung der Wandlung (Schwerpunkte Erledigung von Anliegen, Prozessanpassungen), die Ausweitung der Erreichbarkeiten (Standorte, Services, Digitalisierung) sowie die Entwicklung eines stadtweit-einheitlichen Serviceverständnisses.

(bw)

Stichwörter: Panorama, Kiel, Bürgerservice