

stadtratsfraktion@gruene-fuerth.de

Stadtratsfraktion DIE GRÜNEN, Mathildenstr. 24, 90762 Fürth

Direktorium  
Herrn Oberbürgermeister  
Dr. Thomas Jung  
- Rathaus -  
90744 Fürth

**Kamran Salimi**, 0911 732903  
(Fraktionsvorsitzender)

**Gabriele Zapf**, 0175 6919934  
(Stellv. Fraktionsvorsitzende)

**Anna Botzenhardt**, 01515 2161543

**Felix Geismann**, 0911 80199647

**Xenia Hasenschwanz**, 0170 5404264

**Harald Riedel**, 0911 7876333

**Philipp Steffen**, 0176 63493757

**Christoph Wallnöfer**, 0177 4081081

**Sabine Weber-Thumulla**, 01577 6090125

**Hanne Wiest**, 0152 33932568

08.05.21

**Antrag zur Sitzung des Finanz- und Verwaltungsausschusses am 20. Mai 2021**  
**Bericht zur Erreichbarkeit des Bürgeramts per E-Mail und Telefon**

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,  
zur Sitzung des Finanz- und Verwaltungsausschusses am 20. Mai 2021 stellen wir folgenden

**A n t r a g :**

Die Verwaltung berichtet über die Erreichbarkeit per E-Mail und die Auslastung der Telefon-Hotline des Bürgeramts und geht dabei auf folgende Fragen ein:


1. Wie lange warten Bürger\*innen aktuell im Durchschnitt auf die Antwort zu einer E-Mail?
2. Zu welchen Zeiten ist die Telefon-Hotline des Bürgeramts aktuell erreichbar? Werden die Zeiten als ausreichend angesehen oder wäre eine Ausweitung sinnvoll?
3. Wie lange war die durchschnittliche Wartezeit am Telefon in den letzten Wochen? Wie viele Anrufer\*innen brechen das Gespräch während der Zeit in der Warteschleife ab?

**B e g r ü n d u n g :**

Die unkomplizierte telefonische Terminvereinbarung im Bürgeramt und Beantwortung von Bürgerfragen sollte für eine moderne Stadtverwaltung selbstverständlich sein. Auch die Antwortzeiten auf E-Mails sollten in Zeiten der fortgeschrittenen Digitalisierung möglichst kurz gehalten werden. Damit die Stadtratsmitglieder erkennen können, ob in Fürth in diesem Punkt Nachholbedarf besteht oder die Kapazitäten ausreichen, soll die Verwaltung zur Auslastung der Telefon-Hotline des Bürgeramts und zur Erreichbarkeit per E-Mail berichten.

Ansprechperson für Rückfragen:  
Hanne Wiest / hanne.wiest@gruene-fuerth.de / 0152 33932568

Mit freundlichen Grüßen

  
Kamran Salimi

  
Gabriele Zapf

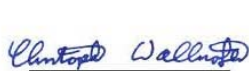
  
Anna Botzenhardt

  
Felix Geismann

  
Xenia Hasenschwanz

  
Philipp Steffen

  
Harald Riedel

  
Christoph Wallnöfer

  
Sabine Weber-Thumulla

  
Hanne Wiest