

Antrag

**der Abgeordneten Olga Fritzsche, Dr. Stephanie Rose, Sabine Boeddinghaus,
Deniz Celik, Dr. Carola Ensslen, Stephan Jersch, Metin Kaya,
Norbert Hackbusch, Cansu Özdemir, David Stoop, Heike Sudmann, Insa Tietjen
und Mehmet Yildiz (DIE LINKE)**

**Betr.: Bürger:innennähe und sozialer Zusammenhalt sehen anders aus: Ämter
und Behörden müssen auch während der Pandemie für alle erreichbar
sein!**

Seit Beginn der Pandemie, also nunmehr seit rund zwei Jahren, ist vielerorts die Schnittstelle zwischen Stadt und Bürger:innen wie gekappt. Wer sich mit seinen Anliegen an Ämter und Behörden wandte, musste oftmals erfahren, dass, wer nicht mit Internet, Drucker und Scanner ausgestattet ist und über ausreichende Kenntnisse im Umgang mit Online-Anträgen verfügt, oftmals keine Zugangsmöglichkeiten zu Informationen, geschweige denn Formularen hatte beziehungsweise diese nicht persönlich loswerden konnte; von manchmal eben auch persönlicher Beratung ganz zu schweigen. Viele Türen waren verschlossen und der bürgernahe Kundenservice erschöpfte sich in einem Hinweiszettel an der Tür mit Verweis auf das Internet. Was für ein paar Monate vielleicht vertretbar schien, wurde nach einigen Monaten existenziell.

Anrufer:innen wurden darauf hingewiesen, dass die zuständige Person im Homeoffice sei, dort aber telefonisch nicht erreichbar. Oder Bürger:innen hingen stundenlang in Telefon-Warteschleifen oder erreichten schlicht niemanden, auch nicht zu den angegebenen Dienst-/ Öffnungszeiten.

Erschwerend kommt hinzu, dass die Schließung oder teilweise Öffnungen je nach Amt und Bezirk uneinheitlich gehandhabt wird und damit für die Bürger:innen ein Gefühl von Willkür erzeugt. Während bei Finanzämtern mittlerweile eingeschränkte Öffnungszeiten angeboten werden, so stellt die komplette Schließung der Standesämter für den Publikumsverkehr, wie beispielsweise in Hamburg Mitte, welches Dienstleistungen ausschließlich kontaktlos anbietet, ein großes Problem dar.

Bei vielen Bürger:innen mit dringenden Anliegen und Fragen, von der Steuererklärung bis zur nötigen Ausweisverlängerung, erzeugte dies eine Kette von Folgeproblemen. Betroffen sind nahezu alle essenziell wichtigen Bereiche: Finanzämter, Jobcenter, Standesämter, Prüfungsämter, Stellen für Ausländerangelegenheiten, um nur einige zu nennen. Ohne die Leistungen dieser Behörden geht es nicht weiter, können wichtigste Angelegenheiten nicht mehr erledigt werden, oder nur mit einer extrem langen Vorlaufzeit. Gleichzeitig gab es auch Stellen, die in der gesamten Zeit einen zuverlässigen Service anbieten konnten.

Selbstverständlich ist auch in den Behörden ein umsichtiger Umgang mit dem Gesundheitsschutz der Beschäftigten und Besucher:innen notwendig. Unzweifelhaft wird in allen Behörden auch unter den gegebenen Bedingungen nach bestem Wissen und Gewissen gearbeitet. Trotzdem erscheint dieser rigorose Verzicht auf eine zuverlässig zu erbringende Leistung und einen einfachen (analogen) Zugang zu den wichtigsten staatlichen Leistungen vor dem Hintergrund der städtischen Alltagsrealität, in der sich die meisten Bürger:innen täglich im vollen öffentlichen Nahverkehr, in gefüllten Wartezimmern, in Einkaufsschlangen, Schulen und Kindergärten oder bei Kun-

denkontakten und innerhalb ihrer Berufe Kontakten nicht entziehen können, geradezu weltfremd und eines organisierten Staatswesens nicht würdig. In den Ämtern tritt „der Staat“ den Bürger:innen gegenüber, sie sind quasi das Aushängeschild der Regierung. Was den Bürger:innen hier widerfährt, bildet sich in deren Staatsverständnis ab. Es muss auch unter Beachtung des Infektionsschutzes möglich sein, zuständige Personen zuverlässig und zeitnahe zu erreichen und eben nicht nur digital, da diese Mittel nicht allen gleichermaßen zur Verfügung stehen.

Vor diesem Hintergrund möge die Bürgerschaft beschließen:

Der Senat wird aufgefordert,

1. sicherzustellen, dass alle Ämter, Behörden und öffentlichen Unternehmen jederzeit zu den regulären Öffnungszeiten unter den geltenden Hygienemaßnahmen den Bürger:innen Kontaktmöglichkeit jenseits von Telefon und Internet anbieten, um benötigte Auskünfte sowie Formblätter und anderes zu erhalten beziehungsweise Anträge und Ähnliches abgeben zu können.
2. der Bürgerschaft bis zum 01.05.2022 über die Umsetzung zu berichten.