

## SITZUNGSVORLAGE

<b>Fachbereich:</b>	Organisation und Finanzen	<b>Datum:</b>	14.11.2023
<b>Aktenzeichen:</b>		<b>Vorlage Nr.</b>	1-0587/23/01-281

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Termin</b>	<b>Status</b>	<b>Behandlung</b>
Haupt- und Finanzausschuss	30.11.2023	öffentlich	Kenntnisnahme

### Verschiedenes - Information über den Antrag der Fraktion Bündnis90/Die Grünen - Einrichtung eines Service Points

#### **Sachverhalt:**

In seiner Sitzung vom 13.07.2023 hat der Verbandsgemeinderat den Antrag der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen - Einrichtung eines Service Points "Leben und Arbeiten im Herzen der Vulkaneifel in der VG Gerolstein" zur Kenntnis genommen und an den Haupt- und Finanzausschuss verwiesen. In diesem Antrag wird die Besetzung eines Bürgerinfo-Lotsen vorgeschlagen. In der Zwischenzeit hat sich die Verwaltung mit der Antragsunterzeichnerin, Frau Resi Schmitz, zusammengesetzt und den Antrag besprochen. Es herrscht Einigkeit darüber, dass es nicht den einen Lotsen geben kann, der in allen Verwaltungsfragen umfassend Auskunft geben und alle Anliegen begleiten kann. Vielmehr ist erste Anlaufstelle der Bürgerinnen und Bürger meistens die Telefonzentrale. Die dort tätigen Mitarbeitenden werden in Sachen Kommunikation geschult, um Anrufenden kompetent und empathisch weiterhelfen zu können. Sofern einzelne Anfragen nicht an den unmittelbaren Sachbearbeiter weitergeleitet werden können, wird sich die Sachgebietsleitung "Servicestelle für Gemeinden" des Themas/ der Betreuung annehmen.