

Betreff:  
**Öffnungszeiten Bürgerangelegenheiten**

Organisationseinheit:  
Dezernat II  
32 Fachbereich Bürgerservice, Öffentliche Sicherheit

Datum:  
11.08.2017

Beratungsfolge  
Finanz- und Personalausschuss (zur Kenntnis)

Sitzungstermin  
10.08.2017

Status  
Ö

### **Sachverhalt:**

Zur Anfrage der FDP-Fraktion vom 6. Juli 2017 (17-04870) wird wie folgt Stellung genommen:

Aufgrund der schwierigen Arbeitssituation in der Stelle Allgemeine Bürgerangelegenheiten wurde im April 2016 eine Projektgruppe zur Optimierung dieses Bereichs eingerichtet. Neben der personellen Ausstattung wurden auch die Themenfelder Öffnungszeiten, Terminmanagement und IT-Einsatz sowie die räumliche Situation bearbeitet.

Die räumliche bzw. bauliche Situation im Dienstgebäude Fallersleber Straße 1 ist seit mehr als 10 Jahren äußerst unbefriedigend. Beginnend mit der in die Jahre gekommenen und nicht ausreichenden Lüftungsanlage über die baulichen Missstände einschließlich Brandschutzproblemen bis hin zu fehlenden Büroflächen besteht hier akuter Handlungsbedarf. Die Planungen für den notwendigen Umbau und die erforderliche Sanierung sind bereits weit fortgeschritten. Derzeit werden Ausweichräumlichkeiten für die Dauer der Baumaßnahmen gesucht, um einerseits die Serviceeinschränkungen für die Bürgerinnen und Bürger und andererseits die Belastungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglichst gering zu halten.

Unabhängig von den Umbauplänen wird jedoch der IT-Einsatz weiter vorangetrieben, um den Bürgerservice in dieser Form zu verbessern. Bereits im Herbst 2015 wurde ein Selbstbedienungsterminal (Speed Capture Station) in Betrieb genommen. Es ermöglicht die Erfassung von biometrischen Daten (Foto, Fingerabdruck, Unterschrift), die beispielsweise für die Beantragung von Personalausweisen oder Reisepässen benötigt werden. In diesem Jahr wurden zudem die Schalterarbeitsplätze mit Unterschriftenpads ausgestattet, was die Arbeitsvorgänge weiter optimiert.

Aktuell wird eine neue Aufrufanlage installiert und erprobt, die auch die Einspeisung von Online-Terminreservierungen ermöglicht. Das Terminangebot wird so deutlich ausgeweitet und umfasst künftig auch den Samstag. Darüber hinaus wird der Einsatz weiterer Verfahren geprüft, vor allem im Bereich E-Government.

Im Hinblick auf die personelle Ausstattung wurden sowohl zum Stellenplan 2016 als auch 2017 fünf neue Stellen (4 VZ und 1 T 20) geschaffen. Die Stellenbesetzungen sind derzeit noch nicht abgeschlossen; drei neue Kräfte haben ihren Dienst bereits aufgenommen.

Die aktuellen Öffnungszeiten sind in der Anlage beigefügt. Diese Aufstellung umfasst auch die Außenstellen, die an unterschiedlichen Tagen bis 17:00 bzw. 18:00 Uhr geöffnet haben und für alle Bürgerinnen und Bürger zugänglich sind.

Dies vorausgeschickt werden die Fragen wie folgt beantwortet:

Zu 1.)

Eine exakte Erfassung der Anzahl der Bürgerinnen und Bürger, die in der Stelle Allgemeine Bürgerangelegenheiten vorsprechen, gibt es bislang nicht. In unregelmäßigen Abständen werden jedoch einzelne Öffnungstage bzw. -zeiten ausgewertet. Mit Ausnahme des hohen Publikumsaufkommens im Hinblick auf Ferienzeiten konnten in den letzten Monaten besondere Spitzen- oder Stoßzeiten nicht festgestellt werden.

Zu 2. und 3.)

Wie oben bereits ausgeführt wurden im Rahmen der Projektgruppe auch die Öffnungszeiten der Stelle Allgemeine Bürgerangelegenheiten thematisiert. Angesichts des geplanten Umbaus bzw. der Sanierung wurde eine diesbzgl. Entscheidung vorerst zurückgestellt. Nach Abschluss der Baumaßnahmen wird eine Überprüfung der Öffnungszeiten erfolgen.

Ruppert

**Anlage/n:**

Öffnungszeiten

### Öffnungszeiten Standort Fallersleber Str. 1

|            |  |
|------------|--|
| Montag     | 08:30 – 13:00 Uhr<br>15.00 – 18:00 Uhr |
| Dienstag   | 08:30 – 15:30 Uhr                      |
| Mittwoch   | 09:00 – 12:00 Uhr                      |
| Donnerstag | 08:30 – 15:30 Uhr                      |
| Freitag    | 08:30 – 13:00 Uhr                      |
| Samstag    | 09:00 – 12:00 Uhr                      |

### Öffnungszeiten Bürgerberatung im Rathaus

|            |                   |
|------------|-------------------|
| Montag     | 09:00 – 16:00 Uhr |
| Dienstag   | 09:00 – 16:00 Uhr |
| Mittwoch   | 09:00 – 13:00 Uhr |
| Donnerstag | 09:00 – 18:00 Uhr |
| Freitag    | 09:00 – 16:00 Uhr |
| Samstag    | geschlossen       |

### Bezirksgeschäftsstellen

|                                  | Wenden<br>Veltenhöfer Str. 3 | Volkmarode<br>Am Remenhof 15 | Stöckheim<br>Stöckheimer Markt 1 | Broitzem<br>Kleine Grubestr. 3 |
|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| Montag                           | 09:00 – 12:00 Uhr            | 15:00 – 18:00 Uhr            | 09:00 – 12:00 Uhr                | 15:00 – 18:00 Uhr              |
| Dienstag                         | 15:00 – 18:00 Uhr            | 09:00 – 12:00 Uhr            | 15:00 – 18:00 Uhr                | 09:00 – 12:00 Uhr              |
| Mittwoch                         | 09:00 – 12:00 Uhr            | 14:00 – 17:00 Uhr            | 09:00 – 12:00 Uhr                | 14:00 – 17:00 Uhr              |
| Donnerstag                       | 14:00 – 17:00 Uhr            | 09:00 – 12:00 Uhr            | 14:00 – 17:00 Uhr                | 09:00 – 12:00 Uhr              |
| Freitag                          | 09:00 – 12:00 Uhr            | 09:00 – 12:00 Uhr            | 09:00 – 12:00 Uhr                | 09:00 – 12:00 Uhr              |
| zzügl. jeden 1. Samstag im Monat |                              |                              |                                  |                                |
| Samstag                          | 09:00 – 12:00 Uhr            | 09:00 – 12:00 Uhr            | 09:00 – 12:00 Uhr                | 09:00 – 12:00 Uhr              |