

## Bericht „Bürgerbüro“

Mit der Eröffnung des Bürgerbüros am 11.07.2016 wurde eine Anlaufstelle der Verwaltung errichtet, die hauptsächlich aus den bisherigen Arbeiten des Einwohnermeldeamtes besteht und durch weitere publikumsintensive Bereiche der Verwaltung ergänzt wurde.

Barrierefrei und direkt werden bereits viele Anliegen im Bürgerbüro bearbeitet oder die Mitarbeiterinnen stehen beratend zur Seite, übrigens ein nicht unerheblicher Anteil der anfallenden Arbeiten.

Natürlich gibt es auch weiterhin Aufgaben, die nicht abschließend im Bürgerbüro vorgenommen werden können, in diesem Fall vermitteln die Mitarbeiterinnen, wenn nötig zwischen den zuständigen Abteilungen.

Leider trifft dieser Umstand oft auf Unverständnis beim Publikum, „die müssen doch alles können oder auch von wegen die Stadt ist doch für alles zuständig“.

Unmutig wird auch manche Bürgerin, mancher Bürger, wenn eine Wartemarke für das Aufrufsystem gezogen werden muss, obwohl der Wartebereich leer ist.

Mit Hilfe des Aufrufsystems werden jedoch nicht nur die Bürger der Reihenfolge nach bedient, auch statistisch wird dieses System genutzt: Welche Anliegen haben die Bürger, wie lange ist die durchschnittliche Warte- und Servicezeit, zu welchen Zeiten wird das Bürgerbüro frequentiert. Dies muss oft erklärt werden.

Welche Auswertungen möglich sind, wird im Folgenden dargestellt:

### 1. Aufgaben/Auswertung Fallarten:

#### 1.1 Passwesen 32,2 %

Beantragung/Aushändigung Bundespersonalausweise/Reisepässe  
Beantragung/Verlängerung Kinderreisepässe

#### 1.2 Meldewesen 31,6 %

Anmeldung/Abmeldungen/Ummeldungen  
Klärung Meldeverhältnisse/Wohnungsgeberbestätigung  
% 16,9

Meldebescheinigungen/Haushalts- und Kindergeldbescheinigungen  
Hausauskünfte an Eigentümer 7,8 %

Beantragungen aus dem Melderegister

Führungszeugnisse, Auskunfts- und Übermittlungsperrern,  
Aushändigung/Info StID, Untersuchungsberechtigungsscheine  
%

6,9

### **1.3 weitere bisherige Aufgaben Einwohnermeldeamt 4 %**

Fundsachen, Beglaubigungen

### **1.4 Allgemeine Informationen/Beratungsfunktionen 17,2 %**

Allgemeine Informationen Bürgerbüro/Klärung Zuständigkeiten externer Anliegen  
Beschwerdemanagement 11,4 %

Allgemeine Informationen interne Verwaltung/Kontaktaufnahme  
%

5,8

### **1.5 Tätigkeiten für andere Ämter**

Ordnungsamt 4,4 %

Anwohnerparkausweise, Schwerbehindertenausweise, Fischereischeine

Gewerbeamt 0,3 %

Auskunft Gewerbezentralregister, Ausgabe von Anträgen für Gewerbean-/ab- und  
ummeldungen

Steueramt 3,7 %

An-/Ab- und Ummeldungen von Hunden

Standesamt 3 %

Nachfragen Standesamt und Weiterleitung an Fachamt

SuK 0,2%

Wohnberechtigungsscheine, Anträge Kinderbetreuungsplätze

ZAV 1,4 %

Informationen zum ZAV/Müllentsorgung allgemein

### **1.6 Sonstiges 2%**

Vorgang abgebrochen, nicht erschienen

***Hinzu gekommen sind ab dem 01.03.2017 die Kirchenaustritte, für deren Erklärung  
wir als Stadt nun zuständig sind.***

***Ab September werden zur Bundestagswahl auch erstmalig die Briefwahlunterlagen  
im Bürgernüro ausgestellt.***

## **2. Zeitaufwand für Fallarten**

Für die wesentlichen Aufgabengebiete wurde beispielhaft bei den häufigsten Produkten der durchschnittliche Zeitaufwand errechnet.

## **2.1 Passwesen**

Bearbeitung Bundespersonalausweis - Durchschnitt 26 Minuten

- Beantragung 12 Minuten /
- Aushändigung 6 Minuten/
- Rücklieferung Bundesdruckerei/Auslesen/Einsortieren und Archivieren 8 Minuten

## **2.2 Meldewesen**

Anmeldung – Durchschnitt 12 Minuten

- Erfassung der Daten
- Druck der Formulare/Unterschriften
- Änderung der Ausweisdokumente

## **2.3 Beratungsfunktionen**

Die in 1.4 genannten Gespräche zu allgemeinen Informationen Bürgerbüro/Klärung Zuständigkeiten externer Anliegen und Beschwerdemanagement/interne Verwaltung/Kontaktaufnahme - Durchschnitt 7 Minuten

## **3. Öffnungszeiten**

Öffnungszeiten am 11.07.2016

Montag/Mittwoch/Freitag	07.30 Uhr – 15.00 Uhr
Dienstag	07.00 Uhr – 12.00 Uhr
Donnerstag	13.00 Uhr – 19.00 Uhr

Zum 02.01.17 wurden die Öffnungszeiten bereits an das Kundenverhalten der ersten 5 Monate angepasst.

Frühe Zeiten wie Dienstag 07.00 Uhr oder Freitagnachmittag fanden bei den Bürgerinnen und Bürgern keinen Zuspruch.

Zu dem erfolgte eine Anpassung an die allgemeine Verwaltung dahingehend, dass während der Öffnungszeiten der Verwaltung das Bürgerbüro grundsätzlich geöffnet ist.

Daraus resultierend:

Montag/Dienstag:	08.00 Uhr – 16.00 Uhr
Mittwoch/Freitag:	08.00 Uhr – 13.00 Uhr
Donnerstag:	10.00 Uhr – 19.00 Uhr
1.Samstag im Monat:	10.00 Uhr – 13.00 Uhr

Hauptsächlich werden der Montag sowie der Donnerstag frequentiert.

<b>Tägliches Bürgeraufkommen im Durchschnitt</b>	
Montag	48
Dienstag	37
Mittwoch	23
Donnerstag	57
Freitag	27
Samstag	6

Montag, Dienstag, Mittwoch und Freitag liegen die Stosszeiten zwischen 10.00 – 12.00 Uhr  
Donnerstags zwischen 10.00-11.00 Uhr sowie 15.00 -16.00 Uhr

## **2. Wartezeiten/Servicezeiten**

Seit der Einführung des Aufrufsystems (Mitte August) wurden 5883 Wartemarken gezogen  
(Stand 14.03.17)

<b>Durchschnitt</b>	<b>Wartezeit</b>	<b>Servicezeit</b>	<b>Verweildauer</b>
	00:01:35	00.07:53	00:09.29

Meike Hahn  
Abteilungsleiterin