

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

| | | |
|-----------------------|-------------------|------------|
| Stadtamt | Stellungnahme-Nr. | Datum |
| FB 32 | S0112/09 | 22.04.2009 |
| zum/zur | | |
| F0036/09 FDP-Fraktion | | |
| Bezeichnung | | |
| Behördentage | | |
| Verteiler | Tag | |
| Der Oberbürgermeister | 28.04.2009 | |

1. Wie werden die Öffnungszeiten in der bürgernahen Verwaltung von den Bürgerinnen und Bürgern angenommen?

Wie werden die BürgerBüros in den späten Nachmittagsstunden frequentiert?

Wie die Hotline?

Die BürgerBüros der Landeshauptstadt Magdeburg sind mit ihrem breiten Leistungsspektrum zu einer wichtigen Anlaufstelle für viele Bürgeranliegen geworden.

Im Kalenderjahr 2008 besuchten insgesamt 176.762 Kunden die Bürgerbüros.

Dass der Bürgerservice von den Bürgern so gut angenommen wird, liegt auch an den ausgewogenen Öffnungszeiten der BürgerBüros -Mitte, -Nord, -West und -Süd.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BürgerBüros stehen den Kunden 34 bzw. 38 Stunden (BB Mitte) pro Woche zur Verfügung zu folgenden Öffnungszeiten:

Montag: 08:00 – 15:00 Uhr
Dienstag, Donnerstag: 09:00 – 19:00 Uhr
Mittwoch: 12:00 – 15:00 Uhr
Freitag: 08:00 – 12:00 Uhr
Samstag: 08:00 – 12:00 Uhr nur BürgerBüro-Mitte

Die unterschiedliche Frequentierung in den einzelnen Stadtteilen wird durch die variable Besetzung in den jeweiligen BürgerBüros abgedeckt. Dennoch wird das BürgerBüro Mitte, auch bedingt durch seine zentrale Lage, von überdurchschnittlich vielen Kunden aufgesucht.

Die BürgerBüros werden in den Vormittagsstunden etwas höher als in den Nachmittagsstunden aufgesucht.

Für die Kunden ist es aber inzwischen selbstverständlich, dass sowohl am Dienstag- als auch Donnerstagnachmittag alle BürgerBüros geöffnet haben.

Der Kundenandrang lässt in der Regel gegen 18:00 Uhr nach.

Als sinnvolle Ergänzung haben sich die Öffnungszeiten am Samstagvormittag im BürgerBüro Mitte erwiesen.

...

Bei der **Hotline** des Stadtordnungsdienstes (SOD) wurden im Jahr 2008 rund 2.700 Anrufe registriert, die sich gleichmäßig über den Arbeitstag verteilen.

In der "Sommersaison" (16. KW bis 39. KW / 14.04. bis 25.09.09) ist die Hotline zwischen Montag und Freitag bis jeweils 23.00 Uhr erreichbar.

In den späten Nachmittagstunden gehen im Winter nicht so viele Anrufe ein. Es werden dann hauptsächlich Winterdienstprobleme und Falschparker gemeldet. Im Sommer geht es häufig um Lärmbelästigungen, Nachbarschaftsstreitigkeiten, Problemgruppen, Hunde und Falschparker. Aufgrund der relativ gleichmäßig auf den Tag verteilten Anrufe bei der Hotline kann festgehalten werden, dass davon rund 50 % in den Nachmittags- und Abendstunden eingehen.

- 2. Gibt es Teile der Verwaltung, die möglicherweise auch verlängerte Öffnungszeiten anbieten sollten, weil sich die Bürgeranliegen dauerhaft häufen?**
- 3. Gibt es Erkenntnisse, ob Bürger die derzeitigen „Behördentage“ Dienstag und Donnerstag akzeptieren oder ob über Veränderungen nachzudenken wäre?**

Für die Beantwortung der *Frage 2 und 3* wurden Erkenntnisse aus den Bereichen Telefonservice, Beschwerdemanagement und Organisationsservice herangezogen. Soweit Anfragen zu diesem Themenkreis vorliegen, ist ein erhöhter Bedarf an Öffnungszeiten signifikant nicht erkennbar.

Abgesehen davon werden in anderen Servicebereichen der Stadtverwaltung Magdeburg, wie z.B. im Sozialamt und Jugendamt, die unterschiedlichsten Öffnungszeitenmodelle angeboten.

Im FD Bürgerservice sind die Behördentage Dienstag und Donnerstag bereits voll integriert und die Kunden machen regen Gebrauch davon.

Holger Platz
Beigeordneter I