Sozialdemokratische Partei Deutschlands
Fraktion Künzell

SPD Fraktion Künzell, Turmstraße 50 a, 36093 Künzell

Datum: 14.08.2019

An den
Vorsitzenden der
Gemeindevertretung Künzell
Unterer Ortesweg 23
36093 Künzell

Anfrage

Bürgerbüro
hier: Auslastung / Öffnungszeiten

Sehr geehrter Herr Herber,

die SPD Fraktion bittet um mündliche und schriftliche Beantwortung folgender Frage in der nächsten Sitzung der Gemeindevertretung:

Führt die Verwaltung Statistiken über die Auslastung / die Besucherzahlen des Bürgerbüros (Wochentage / Uhrzeiten)?

Wenn ja:

Gibt es besonders besucherstarke bzw. besucherschwache Zeiten?

Wie wird der Dienstleistungsabend in Anspruch genommen?

Gibt es Überlegungen die bestehenden Öffnungszeiten anzupassen / auszuweiten?

Hält der Gemeindevorstand eine Öffnung des Bürgerbüros an Samstagen für sinnvoll?

Mit freundlichen Grüßen

(Fraktionsvorsitzender)

SPD Fraktion Künzell
Dieter Lachnit, Vorsitzender, Turmstraße 50a, 36093 Künzell, Telefon: 06 61/ 3 29 82

Anfrage der SPD-Fraktion vom 14.08.2019
Bürgerbüro, Auslastung / Öffnungszeiten

TOP 13.4

Führt die Verwaltung Statistiken über die Auslastung / die Besucherzahlen des Bürgerbüros (Wochentage / Uhrzeiten)?

Wenn ja:

Gibt es besonders besucherstarke bzw. besucherschwache Zeiten?

Wie wird der Dienstleistungsabend in Anspruch genommen?

Gibt es Überlegungen die bestehenden Öffnungszeiten anzupassen (auszuweiten)?

Hält der Gemeindevorstand eine Öffnung des Bürgerbüros an Samstagen für sinnvoll?

Nein. Bislang haben wir in unserem Bürgerbüro nur eine manuelle Besuchersteuerung. Das heißt, dass die Bürgerinnen und Bürger anhand eines Monitors sehen, wann ein Schalter frei wird und sie eintreten können. Der Mitarbeiter im Bürgerbüro kann die Funktion „frei – besetzt – geschlossen" an seinem Arbeitsplatz über seinen PC wählen. Mit diesem System können keine Auswertungen bzw. Berichte über die Auslastungen und Besucherzahlen im Bürgerbüro erstellt werden. Eine manuelle Aufzeichnung durch die Mitarbeiterinnen wird nicht durchgeführt.

Anhand der Einschätzung der Mitarbeiterinnen im Bürgerbüro kann mitgeteilt werden, dass an den Nachmittagen Mittwoch und Donnerstag, also in der zusätzlichen Öffnungszeit, die Besucherfrequenz erhöht ist. Die damalige Erweiterung der Öffnungszeit auf donnerstags nachmittags hat sich somit bewährt.

Eine zusätzliche Erweiterung der Öffnungszeit, insbesondere samstags, ist jedoch zurzeit nicht erforderlich und wird somit nicht als sinnvoll erachtet. Zudem müsste hierbei auch das Personalkontingent erhöht werden.

Um die Besucherabwicklung noch effizienter zu gestalten, soll ein neues System in unserem Warte- und Servicebereich im nächsten Jahr eingerichtet werden. Die Besuchersteuerung wird dann automatisch mit relevanten Informationen über einen Bildschirm in Verbindung mit einem Terminal und Wartetickets geregelt. Ebenso ist ein Online-Terminmanagement-System integriert. Es ermöglicht unseren Bürgern, über das Internet direkt und jederzeit Termine zu buchen. Auch können hierüber diverse Auswertungen bzgl. der Auslastung oder der Besucherfrequenz erstellt werden.

Da unser bisheriges System seit drei Jahren nicht mehr supported wird, ist ein Wechsel zu einem neuen System unumgänglich. Entsprechende Haushaltsmittel hierfür werden im Haushalt 2020 eingestellt.

Im Hinblick auf die Umsetzung des neuen Onlinezugangsgesetzes (OZG) wird auch die Digitalisierung im Bürgerbüro von uns kontinuierlich weiter vorangetrieben. Nach und nach erweitern wir unser Onlineangebot, sodass verschiedene Verwaltungsdienstleistungen ganz bequem von zu Hause und unabhängig von Öffnungszeiten beantragt werden können.

Künzell, den 21.08.2019

Zentgraf
Bürgermeister