

**Universitätsstadt Tübingen**  
Fachbereich Bürgerdienste  
Richard Heß, Telefon: 2300  
Gesch. Z.: 3/021-02

Vorlage 70/2009  
Datum 02.03.2009

### **Berichtsvorlage**

zur Behandlung im: **Verwaltungsausschuss**

zur Kenntnis im:

---

**Betreff: Öffnungszeiten im Fachbereich Bürgerdienste**

Bezug:

Anlagen: Bezeichnung:

---

#### **Zusammenfassung:**

Die Öffnungszeiten im Fachbereich Bürgerdienste werden harmonisiert, um sicherzustellen, dass während der Öffnungszeiten alle Abteilungen im Hause in Anspruch genommen werden können

#### **Ziel:**

Transparente Öffnungszeiten und für die Bürgerschaft durchgängige Erreichbarkeit aller Abteilungen im Fachbereich Bürgerdienste.

## **Bericht:**

### 1. Anlass / Problemstellung

Die derzeitige Regelung führt dazu, dass am Montag, Mittwoch, Donnerstag und Freitag nach 12:00 Uhr sowohl das Treppenhaus als auch der Aufzug verschlossen werden müssen, um die Besucherströme auf das Bürgeramt zu beschränken. Für das Treppenhaus ist eine Alarmanlage installiert, die bei unbefugter Benutzung lautstark Alarm schlägt. Insgesamt ein Zustand, der einem bürgerfreundlichen Dienstleistungs- und Servicezentrum widerspricht. Während der Öffnungszeiten wollen wir ein offenes Haus präsentieren.

### 2. Sachstand

Um eine Harmonisierung der Öffnungszeiten zu erreichen, werden folgende Änderungen im Fachbereich Bürgerdienste ab 01.04.2009 vorgenommen:

Bürgeramt:	Montag, Mittwoch und Freitag bis 13:00 Uhr (statt 14:00 Uhr)
Die übrigen Abteilungen:	Montag und Mittwoch bis Freitag bis 13:00 Uhr (statt 12:00 Uhr).

Im Ergebnis werden in vier Bereichen (Ausländerwesen, Standesamt, Straßenverkehr und Ordnungswidrigkeiten, Ordnung und Gewerbe) jeweils zusätzlich vier Wochenstunden angeboten (je eine am Montag, Mittwoch, Donnerstag und Freitag) und im Gegenzug wird in einem Bereich (Bürgeramt) drei Stunden reduziert (je eine am Montag, Mittwoch und Freitag). Mit dieser Harmonisierung wird erreicht, dass Dienstleistungen zu gleichen Öffnungszeiten in allen Abteilungen in Anspruch genommen werden können. Umfragen haben ergeben, dass die unterschiedlichen Öffnungszeiten zu Missverständnissen führen - wer hat wann geöffnet - und auch auf Unverständnis stößt. Es wurde festgestellt, dass fast täglich zwischen 12:00 Uhr und 14:00 Uhr mehrfach im Bürgeramt auch die anderen Abteilungen nachgefragt werden. Um diesem Anspruch zu genügen, müssen die Öffnungszeiten so harmonisiert werden, dass alle Abteilungen erreichbar sind. Dies kann mit der o.g. Regelung erreicht werden. Gleichzeitig können die Rahmenbedingungen für den Schichtdienst des Bürgeramtes verbessert werden. Insbesondere bei Ausfällen ist der Schichtplan nur schwer einzuhalten, weil eine Öffnungszeit von 7:30 Uhr bis 14:00 abgedeckt werden muss und der Anteil der Teilzeitkräfte derzeit bei 50 % liegt. Es ist deshalb eine wesentliche Erleichterung, insbesondere für Teilzeitkräfte, wenn beim Bürgeramt „nur“ bis 13:00 Uhr geöffnet ist. Der lange Donnerstag im Bürgeramt bleibt bis auf Weiteres bestehen.

### 3. Lösungsvarianten

Im Rahmen einer Harmonisierung: keine

### 4. Vorgehen der Verwaltung

Die Verwaltung möchte ab 01.04.2009 die geänderten Öffnungszeiten einführen und mit einer entsprechenden Öffentlichkeitsarbeit begleiten.

### 5. Finanzielle Auswirkungen

Kosten für die Öffentlichkeitsarbeit.

### 6. Anlagen