

Drucksachen-Nr.	153 / 2015
Einreicher:	Fraktionen CDU, Bündnis 90/ Die Grünen, weimarwerk bürgerbündnis e.V.
Datum der Sitzung:	16.09.2015
beantwortet durch:	Beigeordnete, Frau Dr. Claudia Kolb

Möglichkeiten zur Verbesserung bei Sprechzeiten im Bürgerbüro

Nach eigenen Beobachtungen wird das Bürgerbüro in der Schwanseestraße ganz unterschiedlich nachgefragt, Zeiten und Tage stärkerer und schwächerer Frequentierung und damit verbundener Wartezeiten wechseln sich ab. Das neue System zur Vorauswahl der Anliegen und Erhalt einer Wartemarke vor dem Eingang zum Bürgerbüro sollte verschiedene Möglichkeiten zur statistischen Auswertung bieten.

Die Fraktionen der Stadtratskoalition von Bündnis 90/DIE GRÜNEN, CDU und dem weimarwerk bürgerbündnis fragen dazu den Oberbürgermeister an:

Frage 1:

Werden zu den Besuchen im Bürgerbüro statistische Auswertungen erhoben? Wenn nein, warum nicht? Wenn ja, welche Daten werden erhoben?

Antwort:

Ja, es werden statistische Auswertungen durchgeführt.

Die neue Aufrufanlage registriert die Anzahl der ausgegebenen Tickets. Darüber hinaus wird die Zeit zwischen der Ausgabe des Tickets und dessen Aufruf registriert.

Frage 2:

Lassen sich daraus Zeiten stärkerer und schwächerer Nachfrage im Bürgerbüro ableiten? Wenn ja - welche Zeiten sind das? (Bitte auf die Wochentage bzw. vor- bzw. nachmittags eingrenzen)

Antwort:

Bezogen auf die Wochentage ist die stärkste Nachfrage am Dienstag zu verzeichnen. Es folgen in absteigender Reihenfolge der Freitag, Donnerstag, Montag, Mittwoch und Samstag. Die durchschnittlichen Wartezeiten liegen zwischen 34 Minuten am Montag und 12 Minuten am Mittwoch.

Bezogen auf die Tageszeit ist die Nachfrage vormittags regelmäßig stärker als nachmittags. Die längsten Wartezeiten gibt es zwischen 12:00 und 13:00 Uhr. Der über alle Wochentage hinweg errechnete Durchschnittswert liegt für die Mittagszeit bei 64 Minuten.

Vorgenannte Werte ergaben sich für einen Referenzzeitraum vom 04.05.2015 bis 26.06.2015, also für die Zeit nach der Einführung der neuen Öffnungszeiten des Bürgerbüros. Jedoch wurde auch zuvor die Nachfrage im Bürgerbüro regelmäßig analysiert.

Frage 3:

Welche Maßnahmen ergreift die Stadtverwaltung bisher, um in Zeiten stärkerer Nachfrage längere Wartezeiten im Bürgerbüro zu vermeiden?

Antwort:

Sowohl bei einer starken Nachfrage, wie auch im Falle signifikant ansteigender Wartezeiten, werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Backoffice-Bereiches in den Frontoffice-Bereich des Bürgerbüros beordert. In aller Regel sind in den Spitzenzeiten alle 11 Arbeitsplätze des Bürgerbüros besetzt.

Eine Folge davon ist allerdings, dass Tätigkeiten im Backoffice-Bereich - wie beispielsweise die Weiterleitung von Daten an die Bundesdruckerei und die Bearbeitung von Anzeigen - erst später erfolgen können und insoweit dort ein Bearbeitungsstau entsteht. Auch die Hotline des Bürgerbüros muss dann teilweise oder sogar ganz eingestellt werden.