

Informationsvorlage

**Drucksache
Nr. 2018/150**

Beratungsfolge			Abstimmung
Gremium		Datum	
Hauptausschuss	öffentlich	11.10.2018	Kenntnisnahme

Anpassung der Öffnungszeiten zum 1. Januar 2019

I. Information

Die Öffnungszeiten der Kernverwaltung werden an die veränderte Nachfrage angepasst.

Die Ämter der Verwaltung sind in verschiedenen Gebäuden untergebracht. Die Öffnungszeiten sind nicht einheitlich, teilweise sogar innerhalb der Gebäude. Ziel ist eine Harmonisierung der Öffnungszeiten der Gesamtverwaltung soweit wie möglich und soweit dies sinnvoll ist. Dabei gilt es einen ausgewogenen Kompromiss zu finden von hoher Servicequalität und wirtschaftlichen Gesichtspunkten. Natürlich stehen die publikumsintensiven Stellen Bürgeramt und Tourist-Information in einem besonderen Fokus. Siehe Vorlage 2018/192 in gleicher Sitzung.

1. Grundsätzliches

Für alle Einheiten gelten festgelegte allgemeine Öffnungszeiten der Stadtverwaltung, sofern nicht explizit etwas anderes festgelegt ist. An diesen Öffnungszeiten muss Präsenz für unsere Bürger/innen gewährleistet sein.

Wichtig: Für die Bürgerschaft ist es in jedem Bereich möglich, Termine auch außerhalb der Öffnungszeiten zu vereinbaren.

2. Allgemeine Öffnungszeiten der Stadtverwaltung

Die allgemeinen Öffnungszeiten gelten grundsätzlich für alle städtischen Einheiten. Die tageszeitliche Besucherfrequenz hängt stark von den Öffnungszeiten der Geschäfte in der Innenstadt ab. Und vermehrt wird das Onlineangebot auf der städtischen Website genutzt. Ein Behördengang ist oft gar nicht mehr erforderlich.

Formulare, Merkblätter

Die hier angebotenen Formulare liegen im Dateiformat PDF vor und sind überwiegend interaktiv. Die interaktiven Formulare können direkt am Bildschirm ausgefüllt, gespeichert und ausgedruckt werden. Das ausgefüllte, gedruckte und unterschriebene Formular muss dem zuständigen Amt per Post oder durch Sie persönlich zugestellt werden.

Adobe Reader kann in der Regel ins Formular eingegebene Daten nicht speichern. Zum Speichern des Formulars mit den eingegebenen Daten bitte die Schaltfläche **Formular speichern** am Seitenende des Formulars benutzen. Dabei stehen zwei Möglichkeiten zur Auswahl: Formular zwischenspeichern (erzeugt Datendatei mit der Endung .FDF) oder Formular archivieren (erzeugt Datei mit der Endung .PDF). Die Datendatei kann erst betrachtet werden, wenn zuvor über das Internet das zugehörige Formular im Browser (nicht in Adobe Reader) nachgeladen wurde.

Die Formulare sind auch bei den zutreffenden Leistungen unter "Wo erledige ich was" zu finden.

Suchbegriff:

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Alle

Anzeigen

Suchergebnis (163 Treffer)

[Abtrennanzeige Feuerwerk](#)

[Abtrennen von Funkenfeuer - Funkenmerkblatt \(PDF: 369 kB\)](#)

[Abbruch baulicher Anlagen](#)

Online-Dienste

Die Stadt Biberach bietet Bürgern und Unternehmen eine Reihe ihrer Dienste auch online an. Dabei unterscheiden sich diese in sogenannte elektronischen Bürgerdienste, deren Bedienung landesweit einheitlich ist und sonstige Dienste, die einen Zugang zu den verschiedenen Informationssystemen der Stadt Biberach ermöglichen.

Für die Nutzung der eBürgerdienste ist ein Browser erforderlich, welcher das Verschlüsselungsverfahren TLS 1.2 unterstützt. Zum Beispiel: Firefox ab Version 27, Chrome ab Version 30, Internet Explorer ab Version 11, Edge (alle Versionen), Safari ab Version 7, Opera ab Version 17.

Elektronische Bürgerdienste

[Terminvereinbarung im Bürgeramt](#)

[Melderegisterauskunft](#)

[Führungszeugnis online beantragen](#)

[Auskunftsservice Ausweise](#)

[Online Anhörung - Bußgeld](#)

[Online Wahrscheinantrag](#)

[Fundsachen online](#)

Weitere städtische Dienste

Dienste, Serviceportale Dritter

So können neben der Online Terminvereinbarung mit dem Bürgeramt elektronische Bürgerdienste via Internet erledigt werden. Daneben sind derzeit über 150 Formulare und Merkblätter online verfügbar.

Viele innerstädtische Geschäfte öffnen um 9:00 Uhr oder 9:30 Uhr. Einen einheitlichen Beginn der städtischen Dienststellen um 8:30 Uhr sehen wir als vertretbar an.

derzeitige Öffnungszeiten			künftig	
Mo - Fr	8:00 – 12:30 Uhr		8:30 – 12:30 Uhr	
Mi	14:00 – 18:00 Uhr	26,5 Std.	14:00 – 18:00 Uhr	24,0 Std.

Zum Vergleich die wöchentlichen Öffnungszeiten andere Städte:

Stadt Friedrichshafen = 26 Stunden, Stadt Heidenheim = 24,5 Stunden, Stadt Ravensburg = 23 Stunden, Stadt Tuttlingen = 23 Stunden.

Erweiterte Öffnungszeiten gelten für das Bürgeramt und Tourist-Information (siehe untenstehende Erläuterung).

Die Öffnungszeiten des Stadtarchivs, der Stadtbücherei, des Museums Biberach, der Bruno-Frey-Musikschule, der Friedhofverwaltung, des Baubetriebsamts, der Ortsverwaltungen, der Wieland-Stiftung, dem Wieland-Archiv und des Seniorenbüros haben sich bewährt und sollen derzeit unverändert bleiben.

3. Telefonzentrale

Die Telefonzentrale hat eigene Präsenzzeiten. Nach Auswertung der Anrufe ergibt sich folgender Vorschlag:

derzeit besetzt			künftig	
Mo - Fr	8:00 – 12:30 Uhr		8:30 – 12:30 Uhr	
Mo, Di, Do	13:30 – 16:30 Uhr		14:00 – 16:30 Uhr	
Mi	13:30 – 18:00 Uhr	36,0 Std.	14:00 – 18:00 Uhr	31,5 Std.

Vor 8:30 Uhr gehen nur vereinzelt Anrufe ein; gleiches gilt für die Mittagszeit zwischen 12:30 Uhr und 14:00 Uhr.

4. Angepasste Öffnungszeiten „Montag weniger – Samstag mehr“

Schwerpunkt ist wie in Vorlage 2018/192 dargelegt, die Harmonisierung der Öffnungszeiten der Kundenbereiche „Bürgeramt“ und „Tourist-Information“ im Erdgeschoss Rathaus.

4.1 Bürgeramt

derzeitige Öffnungszeiten			künftig	
Mo	8:30 – 18:00 Uhr		8:30 – 12:30 Uhr 14:00 – 17:00 Uhr	
Mi	8:30 – 18:00 Uhr		8:30 – 18:00 Uhr	
Di, Do, Fr	8:30 – 12:30 Uhr		8:30 – 12:30 Uhr	
Sa	9:00 – 12:30 Uhr	34,5 Std.	8:30 – 12:30 Uhr	32,5 Std.

Zugunsten einer effektiveren Personaleinsatzplanung wird die Öffnungszeit montags um 2,5 Stunden reduziert, jedoch zu den Zeiten von 14:00 Uhr bis 17:00 Uhr, an denen die Kundenfrequenz am größten ist, **personalverstärkt** aufrechterhalten. Die Nachfrage mittwochs ist durchschnittlich 65 % höher als montags. **Am Samstag dafür ebenfalls Öffnung bereits um 8:30 Uhr.**

4.2 Tourist-Information und Kartenservice

Die differierenden morgendlichen Öffnungszeiten sind aus im Praxisbetrieb nicht mehr nachvollziehbar. Das mit Einzug der Tourist Information samt Kartenservice verbundene Ziel der Belegung des Rathauses im Sinne eines Servicezentrums der Stadt wurde mit großem Erfolg erreicht. Dazu wurde von dieser Verwaltungseinheit die damalige Infotheke im Rathausfoyer übernommen. Einher ging damals die Freigabe (Drucksache 91/2015) einer 1,0 VK Stelle. Die Angleichung der Öffnungszeiten schlägt sich lediglich mit einer halben Stunde pro Woche nieder. Die Freigabe der damaligen 1,0 Stelle deckte saisonale Schwankungen bereits mit ab.

derzeitige Öffnungszeiten			künftig	
Mo	9:00 – 18:00 Uhr		8:30 – 12:30 Uhr 14:00 – 17:00 Uhr	
Mi	9:00 – 18:00 Uhr		8:30 – 18:00 Uhr	
Di, Do, Fr	9:00 – 12:30 Uhr 14:00 – 17:00 Uhr		8:30 – 12:30 Uhr 14:00 – 17:00 Uhr	
Sa	9:00 – 12:30 Uhr	41,0 Std.	8:30 – 12:30 Uhr	41,5 Std.

5. Umsetzung

Die neuen Öffnungszeiten gelten zum 1. Januar 2019.

Erne
Hauptamt