

## Informationsvorlage

**Drucksache  
Nr. 2018/192**

Beratungsfolge			Abstimmung
Gremium		Datum	
Hauptausschuss	öffentlich	11.10.2018	Kenntnisnahme

### **Bürgeramt, Tourist-Information und Kartenverkauf seit dem 1. April 2016 im Rathaus - Rückblick, Erfahrungen, aktuelle Situation**

#### **I. Information**

#### **Bürgerservice verbessert - Rathausbelebung gelungen**

Mit Tourismus und Stadtmarketing sowie dem Bürgeramt wurden zwei sehr stark frequentierte Bereiche zum 1. April 2016 im Rathaus untergebracht. Das Seniorenbüro im ersten Obergeschoss ergänzt die zentrale Anlaufstelle. Zusammenfassend kann gesagt werden: Diese Ausrichtung war richtig und wir können sie rückblickend als gelungen bezeichnen.

#### **1. Tourismus und Stadtmarketing des Kulturamtes**

Die Tourist-Information mit dem Kartenservice wird im Rathaus mit der Front-Theke von den Besuchern als erste Anlaufstelle wahrgenommen, da sie direkt im Blickfeld liegt.

Die Empfangssituation ist gelungen und wird von den Besuchern gut angenommen. Die Tourist-Information mit dem Kartenservice ist nun an zentraler Stelle einfach zu finden und an derzeit wöchentlich 41 Stunden für den Kunden persönlich da. Fragen und Anliegen unterschiedlichster Art werden von den Thekenmitarbeiterinnen kompetent beantwortet. Die Tourist-Information deckt neben dem Kartenservice vermehrt auch die Wegweisung und allgemeine Bürgerinformationen ab.

#### **Aufgaben**

Als stark nachgefragte Aufgabe hat sich nach Info der MA die allgemeine Bürgerinformation und Wegweisung herausgestellt. Lediglich etwa 1/3 der Anliegen der Kunden betreffen Kartenservice und Tourismusangelegenheiten. Die Theke als zentrale Anlaufstelle sei geradezu optimal für das Erledigen weiterer Leistungen für die Bürger. Dies bringe für den Einzelnen teilweise längere Wartezeiten mit sich. Eine verbesserte Wegweisung in Richtung Bürgeramt soll hier die Besucherströme besser leiten.

## **Räumliche Situation**

Bedingt durch Ausstellungen, Events, diverse Besuchergruppen etc. wird das Rathausfoyer als lebendiger Ort wahrgenommen. Die offene Gestaltung ist einladend und die Tourist-Information wird von den Besuchern gerne befragt. Der Geräuschpegel bei großen Gruppen ist entsprechend. Eine eventuelle bauliche Schalldämpfung würde die akustische Gesamtsituation verbessern.

## **2. Bürgeramt des Ordnungsamtes**

Das Bürgeramt ist im Erdgeschoss im „Alten Rathaus“ untergebracht und der Betrieb läuft grundsätzlich sehr gut. Die Mitarbeiterinnen sind unter anderem zuständig für Ausweise, Meldeangelegenheiten, Bescheinigungen, Beglaubigungen, Fundsachen und den Stadtpass, womit der von den Bürgerinnen und Bürgern gewünschte Service erbracht wird. Das Bürgeramt hat derzeit wöchentlich 34,5 Stunden geöffnet; davon jeweils montags und mittwochs durchgehend bis 18:00 Uhr und Samstag vormittags.

### **Besucherlenkung und räumliche Bedingungen**

Der Schwerpunkt beim Bürgeramt liegt auf den klassischen melderechtlichen Aufgabenbereichen, die überwiegend persönlich erledigt werden müssen. Die Räumlichkeiten und Wartemöglichkeit für die Kunden wirken hell, freundlich und einladend. Die durchschnittlichen Wartezeiten betragen im Jahr 2018 zwischen 4,27 Minuten im Januar und 7,29 Minuten im Juli. Durch die räumliche Trennung von Wartebereich und den Büros des Bürgeramtes ist kein direkter Sichtkontakt gegeben. Die Besucherlenkung findet hier über eine Ticketvergabe statt, die sich bewährt hat. Über dieses System können Termine auch online gebucht werden. Die Terminvereinbarung wird gut abgenommen mit Potential nach oben.

## **3. Weitere Schritte**

Trotz der grundsätzlich positiven Resonanz sind Feinjustierungen möglich und auch wünschenswert.

### **Anpassung der Öffnungszeiten**

Die Öffnungszeiten der Gesamtverwaltung sind unterschiedlich. Dies betrifft ganz besonders das Bürgeramt und die Tourismus-Information. Die erste Anlaufstelle Tourist-Information ist ab 9:00 Uhr besetzt; das Bürgeramt öffnet bereits um 8:30 Uhr. Dies führt hin und wieder zu Irritationen. Ziel ist eine Harmonisierung der Öffnungszeiten, soweit wie möglich. Wir werden die Öffnungszeiten deshalb zum 1. Januar 2019 einheitlich anpassen. Siehe Vorlage in gleicher Sitzung Nr.: 2018/150.

### **Self-Service-Terminal des Bürgeramtes im Test**

Im Wartebereich des Bürgeramtes befindet sich derzeit ein sog. Self-Service-Terminal der Bundesdruckerei in der Testphase. Über dieses Terminal können Lichtbild, Fingerabdruck und die Unterschrift für Personalausweis oder Reisepass von den Bürgern selbst erfasst werden. Der Bürgerservice steht hier klar im Vordergrund. Das Terminal ist ein Baustein auf dem Weg zur Digitalisierung, da die Daten von den Mitarbeiterinnen elektronisch übernommen und direkt weiterverarbeitet werden können. Nach der Testphase werden wir über den weiteren Einsatz entscheiden und entsprechend informieren.

### **Sicherheitsempfinden**

Das Thema Sicherheit ist insbesondere bei den dortigen Stellen mit viel Publikumsverkehr wichtig und ernst zu nehmen. Insbesondere für Mitarbeiter/innen die in Abend-/oder Wochenenddiensten arbeiten. Wir haben bisher im Rathaus eher selten mit Tatbeständen wie Vandalismus, mutwilligen Verschmutzungen, latenten Bedrohungssituationen, verbal ausfälligen Besuchern und unberechtigtem Zutritt zum Gebäude außerhalb von Öffnungszeiten zu tun. Trotzdem wollen wir das Thema im Auge behalten und mögliche Maßnahmen prüfen.

Die seinerzeit bewusst aus Gründen der Sicherheit mit Glas gestalteten transparenten Kundenplätze im Bürgeramt werden teilweise als zu einsichtig empfunden. Es wurde vereinzelt angeregt, ob aus Datenschutzgründen nicht ein Sichtschutz in Form einer Beklebung eines Sichtstreifens geschaffen werden könnte, der zumindest im Sitzen Schutz vor Einblicken schafft.

### **Verbesserte Beschilderung Erdgeschoss Altes und Neues Rathaus**

Bereits in den Sommermonaten wurde eine wesentlich verbesserte Beschilderung im Erdgeschoss umgesetzt. Die Umrüstung an die geplanten neuen Öffnungszeiten ab Januar 2019 wurde dabei bereits vorgesehen, um Aufwand und Kosten sehr gering zu halten.

Erne  
Hauptamt