



► Nr. VO/2015/02870
öffentlich

Lübeck, 03.07.2015

Antwort

Verantwortliche Bereiche:
1.110 - Personal- und Organisationservice

Bearbeitung: Julia Graf (E-Mail: julia.graf@luebeck.de Telefon: 122-1181)

Anfrage von BM Lars Rottloff: Öffentliche Servicezeiten in der Verwaltung

Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
08.07.2015	Senat	Nichtöffentlich	zur Senatsberatung
14.07.2015	Hauptausschuss	Öffentlich	zur Kenntnisnahme

Anlass:

Anfrage von BM Lars Rottloff: Öffentliche Servicezeiten in der Verwaltung VO/2015/02813

Verfahren:

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen:
Ergebnis:

Beteiligung von Kindern und Jugendlichen
gem. § 47 f GO ist erfolgt:
Begründung:

- Ja
 Nein
Da der Personenkreis nicht direkt betroffen ist.

Die Maßnahme ist:

- neu
 freiwillig
 vorgeschrieben durch:

Finanzielle Auswirkungen:

- Nein
 Ja (Anlage 1)

Antwort:

Die Servicezeiten der Verwaltung sind geregelt in der DV zur „Durchführung von bedarfsorientierten Servicezeiten und der damit verbundenen flexiblen Arbeitszeit“, kurz „DV-Flex“.

Die dort festgeschriebenen Regelungen geben jedoch, insbesondere zur Ausgestaltung der Servicezeiten und der Servicequalität, lediglich einen Handlungsrahmen vor. Die konkrete inhaltliche Ausgestaltung des jeweiligen Serviceangebotes vor Ort obliegt in der Detailregelung den jeweiligen (Fach-) Bereichen. Diese Flexibilität wurde seinerzeit bewusst

gewählt, um den zweifellos unterschiedlichen Kundenbedürfnissen in den verschiedenen Bereichen gerecht werden zu können.

Zur Beantwortung der o.g. Fragen und insbesondere zur Benennung der konkreten Verwaltungseinheiten wurde von Seiten des POS über die jeweiligen Fachbereichscontrollings eine Abfrage in allen (Fach-) Bereichen durchgeführt. Als Hilfestellung wurde ein Frageformular in Tabellenform mit konkret einzutragenen Angaben versandt.

Aus den Rückmeldungen wurde dann die anliegend beigefügte Gesamtübersicht erstellt. Hier sind alle Verwaltungseinheiten je Fachbereich, die Donnerstag regelmäßig bis 18.00 Uhr erreichbar sind, aufgeführt.

Auch die Form der Erreichbarkeit ist ablesbar.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass die Bereiche, deren Service regelmäßig von Bürgern nachgefragt wird, an den Donnerstagen grundsätzlich eine Erreichbarkeit mit mindestens 1 Ansprechpartner/- in vor Ort bis 18.00 Uhr sicherstellen.

Lediglich die mit rein verwaltungsinternen Aufgaben betrauten Verwaltungseinheiten ohne „Laufpublikum“ und mit kaum Bürgerkontakt bieten zum Teil keinen regelmäßigen Service bis 18.00 Uhr an. Hierzu gehören beispielsweise die Fachbereichscontrollings, der dienstliche Arbeitsschutz, das Rechnungsprüfungsamt und weitere rein „interne Dienstleister“.

Verwaltungseinheiten mit besonders intensivem Publikumsverkehr und individuellen Öffnungszeiten, wie z.B. Stadtbibliothek, Jugendzentren, haben auch längere Servicezeiten. Individuelle Terminabsprachen, auch außerhalb der Servicezeiten sind zudem generell in allen Bereichen möglich.

Die Verwaltungseinheiten mit (Bürger-) Service am Donnerstag bis 18.00 Uhr sind der anliegend beigefügten Übersicht (Abfragestand 23.06.15) zu entnehmen.

Anlagen :

1 - Excel- Übersicht „Servicezeiten am Donnerstag“

Bürgermeister Bernd Saxe

Übersicht alle FBe

Bereich	ggf Abteilung/ Sachgebiet/Verwaltungseinheit (falls innerhalb des Bereiches unterschiedlicher Service)	Service am Donnerstag ? Bis wann (bitte Uhrzeit eintragen)	Wie wird die Erreichbarkeit sichergestellt ?	ggf. ergänzende Bemerkungen
---------	---	--	--	-----------------------------

Fachbereich 1 - Bürgermeister

1.102- Statistik, Logistik u Wahlen	1.102.1 Rathausverwaltung	ja, bis 18 Uhr	persönliche Anwesenheit mindestens 2 MA	
	1.102.2 Logistik, Statistik und Wahlen	ja, bis 18 Uhr	persönliche Anwesenheit mindestens 1 MA	Service für Meldestelle, Adressen
1.105 Informationstechnik	1.105.4 Benutzerbetreuung	ja, bis 18:00 Uhr	persönliche Anwesenheit 1 MA sowie Erreichbarkeit per E-Mail	
	1.105.4 Telefonzentrale	ja, bis 18:00 Uhr	persönliche Anwesenheit 1 MA	
1.110- Personal- und Organisationservice	bereichseinheitliche Serviceregulung	ja, bis 18.00	mind 1 persönlicher Ansprechpartner auf jedem Flur des Dienstgebäudes	Telefone werden auf die bis 18.00 anwesenden MA umgestellt
1.210 - Buchhaltung & Finanzen	-Team 1.210.21 - Debitoren A-K, -Team 1.210.22 - Debitoren L-M, -Team 1.210.23 - Steuern A-Z, -SG 1.210.24 - Kreditorenbuchhaltung, -SG 1.210.26 - Finanzen und Zahlungsverkehr (nur Barkasse) -SG 1.210.42 - Vollstreckung, Ermittlung, Vollzug (nur Innendienst) -SG 1.210.43 - Vollstreckung, Ermittlung (nur Innendienst)	ja, bis 18:00 Uhr	persönliche Anwesenheit mind. 1 MA pro genannter Organisationseinheit	
	-SG 1.210.42 - Vollstreckung, Ermittlung, Vollzug (nur Außendienst) -SG 1.210.43 - Vollstreckung, Ermittlung (nur Außendienst)	ja, bis 18:00 Uhr	1 Außendienstmitarbeiter hat am Donnerstagnachmittag seine Sprechzeiten im Innendienst	
1.220-Steuern	-	ja, 18:00 Uhr	persönliche Anwesenheit mind. 2 MA von 21 nach Serviceplan	
1.300 - Recht	Versicherungsamt/Apostillen	ja, bis 18.00 Uhr	persönliche Anwesenheit mind. 1 MA	Terminabsprachen sind vor allem an anderen Tagen grds. möglich

Fachbereich 2 - Wirtschaft und Soziales

2.021	2.021.1 - FBD Allgemeines (Infothek)	ja, bis 18.00 Uhr	persönliche Anwesenheit	
2.500 Soziale Sicherung	Team 2.500.33 BuT / USG	ja, bis 18 Uhr	1 MA	
	Team 2.500.34 Wohngeld	ja, bis 18 Uhr	mindestens 1, bei Bedarf 2 MA	
	Team 2.500.34, Öffentliche Rechtsauskunftst.	ja, bis 18 Uhr	1 MA, 2 Berater	
	Team 2.500.41 Eingliederungshilfe	ja, bis 18 Uhr	2 MA	übr. Telf. sind auf 2 MA umgestellt
	2.500.42 Hilfe zur Pflege in Einrichtungen	ja, bis 18 Uhr	2 MA	übr. Telf. sind auf 2 MA umgestellt
	2.500.32 Sozialhilfe außerhalb von Einrichtungen	ja, bis 18.00 Uhr	persönliche Anwesenheit bis zu 2 MA	
	2.500.72 Pflegestützpunkt	ja, bis 18.00 Uhr	persönliche Anwesenheit einer MA	
	2.500.54 Schuldnerberatung	ja, bis 18.00 Uhr	persönliche Anwesenheit in 1 Beratungsstelle	Sicherstellung der Servicezeiten durch Kooperation mit den Beratungsstellen der verschiedenen Träger (HL, GATE, Resohilfe, Diakonie)

Anfrage aus Hauptausschuss 23.06.15
 "öff. Servicezeiten in der Verwaltung (Do)"

2.280- Wirtschaft u Liegenschaften		ja, bis 18.00 Uhr	persönliche Anwesenheit mind.1 MA in den SG	es ist eine Verkürzung des Service am Do in der Planung
2.502- SeniorInneneinrichtungen		ja, auch nach 18.00	Ansprechbarkeit, insbes. für die Vergabe von Pflegeplätzen ist telefonisch "rund um die Uhr" sichergestellt	SIE haben eigene Dienstvereinbarung mit dortigem PR zu Arbeits- und Servicezeiten, "24-Std.-Betrieb" in den Einrichtungen
2.530 - Gesundheitsamt	10 - Bereichsdienst	ja, bis 18:00 Uhr	persönliche Anwesenheit von 3 MA	
	11 - Sozialpsychiatrischer Dienst	ja, bis 18:00 Uhr	persönliche Anwesenheit von mind. 1 MA	
	12 - Kinder- und Jugendärztlicher Dienst	ja, bis 18:00 Uhr	persönliche Anwesenheit von mind. 1 MA	
	2 - Infektionsschutz und Amtsärztlicher Dienst	ja, bis 18:00 Uhr	persönliche Anwesenheit von mind. 1 MA	
2.090 Jobcenter		ja, bis 18.00 Uhr	die Eingangszonen an den 5 Standorten des Jobcenters sind geöffnet	

Fachbereich 3 - Umwelt, Sicherheit und Ordnung

3.322 - Melde- und Gewerbeangelegenheiten	3.322.1 - Meldewesen, Ausweisdokumente, Stadtteilbüro's	8.00 - 18.00 Uhr	persönliche Anwesenheit der zur Verfügung stehenden MitarbeiterInnen sowie telefonische/E-Mail-Erreichbarkeit	
	3.322.2 - Angelegenheiten für AusländerInnen / Staatsangehörigkeiten	8.00 - 18.00 Uhr	persönliche Anwesenheit der zur Verfügung stehenden MitarbeiterInnen sowie telefonische/E-Mail-Erreichbarkeit	
3.327-Verkehrsangelegenheiten	3.327.1-Bußgeldstelle Verkehr	8.00 - 18.00 Uhr	persönliche Anwesenheit von 3 MA 1 SB Bußgeldstelle Verkehr 1 SB Zentrale Vollstreckungsstelle 1 Registraturkraft	zentrale Ansprechbarkeit ab 16:00 Uhr in der Infothek im EG Fakenburger Allee 29
	3.327.2-Bußgeld allgemein	8.00 - 18.00 Uhr	persönliche Anwesenheit von 1 MA	dito
	3.327.3 Zulassungs zum Straßenverkehr	8.00 - 18.00 Uhr	persönliche Anwesenheit; mind. 6 MA von 15	bei Bedarf auch bedingt länger
3.340 - Standesamt	alle Abteilungen	08:00-13:00 ,14:00-18:00	persönliche Anwesenheit aller Mitarbeiter, außer Teilzeitkräften, Urlaubern, Erkrankten	

Fachbereich 4 - Kultur und Bildung

4.041 Lübecker Museen	gesonderte Öffnungszeiten der Lübecker Museen			gehören nicht zum Gültigkeitsbereich DV Flex
4.403 VHS Lübeck	VHS Öffnungszeiten	ja, 08:30-18:00 Uhr	persönliche Anwesenheit mind. 2 MA	nicht in den Schulferien
4.416 Stadtbibliothek	besondere Öffnungszeiten	ja, bis 19.00 Uhr	gehört zur regulären Öffnungszeit, Dienstplangestaltung ist entsprechend ausgerichtet	gehört nicht zum Gültigkeitsbereich DV Flex
4.491 Archäologie und Denkmalpflege		ja, bis 18:00 Uhr	persönliche Anwesenheit/ Fachpersonal	und Termine nach Absprache
4.511 - städt. Kindertageseinrichtungen	Service-Stelle hier: Entgeltfestsetzung	ja, bis 18:00 Uhr	persönl. Anwesenheit mind. 1 MA. Für die Entgeltfestsetzung sind 3 MA zuständig. Zur Sicherstellung der Erreichbarkeit wechseln sich 9 SachbearbeiterInnen der Service-Stelle ab.	Optimierung erforderlich, kaum Besucher ab 17:00 Uhr, Punktuelle pers. Beratung der Eltern in der Kita wird angestrebt
4.510 - Familienhilfen	Servicebüro der Beistandschaften und Unterhaltsvorschusskasse	bis 18 Uhr	Servicebüro (persönl. Anwesenheit von mind. 1 MA)	
4.510 - Familienhilfen		durchgängig telef.	Stadtbereitschaft 08:30 Uhr - 16:00 Uhr Rufbereitschaft 16:00 Uhr - 08:30 Uhr	
4.513 - Jugendarbeit	Jugendzentren	bis ca. 19 Uhr	persönliche Anwesenheit von allen MA des Jugendzentrums	

Fachbereich 5 - Planen und Bauen

Fachbereich 5		ja, bis 18.00 Uhr	persönliche Anwesenheit mind. 1 MA im sog. <u>I-Punkt (zentrale Service- und Informationsstelle)</u> zur Wegweisung, Entgegennahme von Anträgen usw. Daneben ist zu Zeiten, in denen ein Aushang bzw. Öffentlichkeitsbeteiligung stattfindet, mind. ein auskunftsfähiger MA anwesend.	
---------------	--	-------------------	---	--