

Mitteilung der Verwaltung
- Seite 1 -

Vorlage Nr. 20121702

Stadtamt 17 O (94 12)	TOP/akt. Beratung
--------------------------	-------------------

Sicht- und Eingangsvermerk der Schriftführung	öffentlich/nichtöffentlich öffentlich	nichtöffentlich gemäß
---	--	-----------------------

Bezug (Beschluss, Anfrage Niederschrift Nr. ... vom ...) Anfrage des Vertreters der Sozialen Liste in der Sitzung der Bezirksvertretung Ost am 26.01.2012
Bezeichnung der Vorlage Öffnungszeiten Bürgerbüro Langendreer

Beratungsfolge	Sitzungstermin	akt. Beratung
Bezirksvertretung Bochum-Ost		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Anlagen

Wortlaut

Der Vertreter der Sozialen Liste fragt an:

1. Ist der geschilderte Sachverhalt der Verwaltung bekannt? Und wie soll bei ähnlich zugespitzten Situationen gehandelt werden?
2. Sind die geschilderten Zustände die Ausnahme oder treten sie regelmäßig auf?
3. Im Übrigen stellt die Anbringung des Wartemarkengerätes ein Unfallrisiko dar.

Antwort der Verwaltung:

Zu 1 und 2.:

Das Aufgabenfeld der Bürgerbüros ist im starken Maße kundenorientiert. Das Kundenaufkommen lässt sich heute nicht mehr nach Schwerpunktzeiten in einem Zeitschema darstellen. Das hat natürlich Auswirkungen auf die Einsatzpläne für das verfügbare Personal.

Seit Einführung des neuen Personalausweises führten technische Probleme zeitweise zu

Mitteilung der Verwaltung
- Seite 2 -

Vorlage Nr. 20121702

Stadtamt 17 O (94 12)	TOP/akt. Beratung
--------------------------	-------------------

einer erheblichen Verlängerung der gewohnten Wartezeiten. Änderungen von gesetzlichen Vorgaben (beispielweise die Reisepasspflicht für Kinder jeden Alters) erhöhen zusätzlich über einen längeren Zeitraum das Kundenaufkommen in den Bürgerbüros erheblich.

Trotz aller Bemühungen, die Wartezeiten für unsere Kunden in einem verträglichen Rahmen zu halten, dürfen die arbeitsrechtlichen Vorschriften hinsichtlich der Einsatz-, Pausen- und Ruhezeiten nicht regelmäßig verletzt werden. Bei einem voll besetzten Wartebereich und weiteren 20 Kunden vor den Türen (so im Anfragetext dargestellt) ist eine vorzeitige Schließung der Wartemarkenausgabe um 17.00 Uhr aus arbeitsrechtlicher Sicht unvermeidbar.

Die Verwaltung ist sich dieser Problematik bewusst. Zurzeit wird eine Organisationsuntersuchung zur Personalbemessung in den Bürgerbüros durchgeführt.

Die seitens der Bezirksvertretung beschlossene Info-Theke für das Bürgerbüro Langendreer wird zurzeit gebaut. Diese Info-Theke kann bei verschiedenen Aufgabenfeldern des Bürgerbüros dazu beitragen, die Situation für unsere Kunden hinsichtlich der Wartezeiten positiv zu beeinflussen.

Am 29.11.2011 wurde das Bürgerbüro Langendreer allerdings nicht vorzeitig geschlossen. Es handelt sich hierbei vermutlich hinsichtlich des Datums um einen Übermittlungsfehler.

Zu 3.:

Die Anregung, das denkbare Unfallrisiko durch das Wartemarkengerät zu verringern, wurde aufgegriffen und realisiert (vgl. Anlage).