

*(Auszug aus den)*

Beschlüssen Nr. 479 - 510

der 21. ordentlichen, öffentlichen Sitzung  
der Bezirksverordnetenversammlung Steglitz-Zehlendorf von Berlin

am 19.11.2003

---

Drucksache Nr. 954/II

Antrag der FDP-Fraktion  
Öffnungszeiten der Bürgerbüros

Beschluss Nr. 483

Die BVV hat beschlossen:

Die Bürgerbüros in Steglitz-Zehlendorf sollen an einem Tag in der Woche bis 20 Uhr geöffnet bleiben.

---

Bezirksverordnetenvorsteher

19.11.2003

**Vorlage  
zur Kenntnisnahme  
für die Sitzung der Bezirksverordnetenversammlung**

1. Gegenstand der Vorlage: BVV- Beschluss Nr. 483 vom 19.11.2003  
Öffnungszeiten der Bürgerbüros  
Drs. 954 / II
2. Berichterstatter: Bezirksstadtrat Erik Schrader
3. Die Bezirksverordnetenversammlung wird gebeten, von Nachstehendem Kenntnis zu nehmen.

Die Dienststellen des Bürgeramtes im Bezirk Steglitz-Zehlendorf bieten seit Mai 2003 die folgenden Öffnungszeiten an:

Montag	8:00 - 15:00 Uhr
Dienstag	11:00 - 18:00 Uhr
Mittwoch	8:00 - 13:00 Uhr
Donnerstag	11:00 - 18:00 Uhr
Freitag	8:00 - 13:00 Uhr

Bei diesen Öffnungszeiten handelt es sich um berlinweit mit allen Bezirken abgestimmte und seit Herbst 2003 einheitlich vorgehaltene Öffnungszeiten, wodurch ein hohes Maß an Verlässlichkeit für die Bürger/innen gewährleistet ist.

Die Vereinbarung entstand auf der Basis der langjährigen Erfahrungen und eines in allen Bezirken durchgeführten Kundenmonitors. Die hier vereinzelt geäußerten Wünsche nach Erweiterung betrafen sowohl eine weitere Spätsprechstunde als auch eine zeitliche Erweiterung an einem Tag auf 20 Uhr. Hierfür sprachen sich im Bürgerbüro Zehlendorf lediglich 30 der befragten Bürger aus. Eine Größenordnung, die mit Blick auf die Besucherzahlen im Bürgeramt Zehlendorf bei unter einem Prozent liegt.

Um die Abläufe und den Service zu verbessern wurde die zweite Spätsprechstunde am Dienstag eingeführt. Zeitgleich kam es zu einer stundenmäßigen Erweiterung der Öffnungszeiten.

Die Einführung der zweiten Spätsprechstunde und die damit einhergehende Serviceverbesserung war aufgrund der personellen Situation nur durch eine generelle Neuordnung der Öffnungszeiten möglich.

Dies bedeutet, dass jede weitere zeitliche Erweiterung nur zu Lasten der bestehenden Zeiten gehen könnte, d.h. die Sprechzeit müßte an diesem Tage später beginnen bzw. sie würde an einem der anderen Tage zeitlich eingeschränkt werden müssen.

Je nach Publikumsaufkommen, insbesondere an den Tagen mit Spätsprechstunde verlängern sich die Öffnungszeiten zudem um zusätzliche Bedienzeiten, so dass die Sprechzeiten zum Teil deutlich über die Öffnungszeiten hinausgehen.

Die personelle Situation hat sich in den letzten Jahren erheblich verschlechtert. Die Stelleneinsparungen und die mit dem Anwendungs-Tarifvertrag einhergehenden faktischen Stellenreduzierungen, die sich in der Inanspruchnahme von Ausgleichszeiten in erheblichem Umfang ausdrücken, führen zu einem deutlich geminderten Personalaufkommen vor Ort. Das Anbieten von besonderen Randzeiten, die zudem hinsichtlich des Publikumaufkommens nicht steuerbar sind, ist daher unter den momentan in den Berliner Bürgerämtern herrschenden Bedingungen nicht möglich.

Den Bürgern, die die angebotenen Öffnungszeiten nicht wahrnehmen können, wird die Möglichkeit einer individuellen Terminvereinbarung angeboten. Im Rahmen der vereinbarten Rahmenarbeitszeiten ist dies grundsätzlich sowohl in den frühen Morgenstunden als auch bis 20 Uhr möglich. Dieses Angebot stellt einen individuellen Service dar, der dem tatsächlichen Bedarf gerecht wird und die Arbeitsweise des Bürgeramtes nicht gefährdet.

Aus vorgenannten Gründen ist die generelle Öffnung der Dienststellen des Bürgeramtes an einem Tag bis 20 Uhr unter den jetzigen Bedingungen nicht möglich.

Die jetzigen Öffnungszeiten werden ungeachtet dessen in dem im lfd. Jahr durchzuführenden Kundenmonitor erneut auf dem Prüfstand stehen.

Wir bitten, den Beschluss damit als erledigt anzusehen.

  
Weber  
Bezirksbürgermeister

  
Erik Schrader  
Bezirksstadtrat