



► Nr. VO/2015/02870
öffentlich

Lübeck, 03.07.2015

Antwort

Verantwortliche Bereiche:
1.110 - Personal- und Organisationsservice

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