

**Stadt Bergisch Gladbach  
Die Bürgermeisterin**

Federführender Fachbereich <b>Recht, Sicherheit und Ordnung</b>		Drucksachen-Nr. <b>407/2003</b>
		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Öffentlich</b>
		<input type="checkbox"/> <b>Nicht öffentlich</b>
<b>Beschlussvorlage</b>		
<b>Beratungsfolge</b> ▼	<b>Sitzungsdatum</b>	<b>Art der Behandlung</b> (Beratung, Entscheidung)
<b>Hauptausschuss</b>	<b>08.07.03</b>	<b>Beratung</b>
<b>Rat</b>	<b>17.07.03</b>	<b>Entscheidung</b>

**Tagesordnungspunkt**

**Änderung der Öffnungszeiten der Bürgerbüros in Bensberg und Refrath**

**Beschlussvorschlag:**

@->

Beschlussvorschlag:

Der Hauptausschuss empfiehlt der Bürgermeisterin, in den Bürgerbüros Bensberg und Refrath folgende Öffnungszeiten festzusetzen:

Montag	08:00 Uhr - 13:00 Uhr	und	14:00 Uhr - 16:00 Uhr
Dienstag	09:00 Uhr - 13:00 Uhr	und	14:00 Uhr - 16:00 Uhr
Mittwoch	09:00 Uhr - 13:00 Uhr		
Donnerstag	09:00 Uhr - 13:00 Uhr	und	14:00 Uhr - 18:00 Uhr
Freitag	09:00 Uhr - 13:00 Uhr		
Samstag	10:00 Uhr - 12:00 Uhr		

<-@

## **Sachdarstellung / Begründung:**

@->

In der Sitzung des Hauptausschusses vom 20.10.1998 wurden die Öffnungszeiten der Bürgerbüros in Bensberg und Refrath wie folgt festgelegt:

Montag	08:00 Uhr - 17:00 Uhr
Dienstag	09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Mittwoch	09:00 Uhr - 14:00 Uhr
Donnerstag	09:00 Uhr - 18:00 Uhr
Freitag	09:00 Uhr - 13:00 Uhr
Samstag	10:00 Uhr - 12:00 Uhr

Durch eine Verkürzung der Öffnungszeiten in den vorerwähnten Bürgerbüros sind eine Reduzierung des jetzigen Personalbestandes und damit die Einsparung von Personalkosten möglich.

Vor allem die Schließung der Bürgerbüros in der Mittagszeit eröffnet die Möglichkeit, Personal einzusparen. Aus Sicherheitsgründen ist es erforderlich, dass immer zwei Mitarbeiter/innen in den Bürgerbüros tätig sind. Bei durchgehenden Öffnungszeiten müssen, wenn zwei Mitarbeiter/innen die Mittagspause einlegen, zwei weitere Mitarbeiterinnen an den Servicestellen tätig sein. Dies war u.a. Voraussetzung für die Einrichtung von je 4 Arbeitsstellen in den beiden Bürgerbüros. Bedingt durch Urlaub und andere Abwesenheitszeiten der Mitarbeiterinnen hat sich jedoch in der Praxis herausgestellt, dass es dann durch „Unterbesetzungen“ zu Schwierigkeiten bei gegenseitigen Vertretungen kommt.

Unter Berücksichtigung der Besuchergewohnheiten bzw. der Besucherstatistiken und der Tatsache, dass gerade in Refrath etliche Einzelhandelsgeschäfte in den Mittagsstunden geschlossen sind, wird die vorgeschlagene Neuregelung der Öffnungszeiten kaum zu Beeinträchtigungen für die Besucher/innen führen.

Der weitaus größte Teil der Kunden sucht die Bürgerbüros nach wie vor in den Vormittagsstunden zwischen 09:00 und 13:00 Uhr auf.

Beibehalten werden soll montags die frühe Öffnung um 08:00 Uhr, weil am Montagvormittag der Besucherandrang am stärksten ist. Ebenfalls sollen, wie auch im Bürgerbüro Stadtmitte, die Bürgerbüros in Bensberg und Refrath an den Donnerstagen bis 18:00 Uhr geöffnet bleiben.

Auch bei einer Reduzierung der Öffnungszeiten von bislang 37 auf 31 Stunden sind die vollbeschäftigten Mitarbeiterinnen tatsächlich 38,5 Stunden mit dienstlichen Aufgaben im wöchentlichen Durchschnitt beschäftigt.

So beginnt die tägliche Arbeitszeit mindestens 15 – 20 Minuten vor Öffnung der Bürgerbüros.

Besucherrinnen und Besucher, die kurz vor Schließung die Bürgerbüros betreten, werden noch abschließend bedient. Nach Schließung der Bürgerbüros ist die tägliche Kassenabrechnung zu erstellen und Bargeld, Ausweise, Pässe und andere Dokumente sind in die Tresore zu verbringen. Dadurch kann die Arbeitszeit durchaus bis zu 30 Minuten über die Öffnungszeit hinausgehen.

Publikumsfreie Stunden während der Dienstzeit, wie der Mittwochnachmittag, werden für Dienstbesprechungen, Fortbildung, interne Schulung, Dateipflege und Bearbeitung von Problemfällen benötigt.

Die an den Samstagen tätigen Mitarbeiter/innen erhalten zusätzlich einen Stundenaufschlag von 25 %. Dadurch liegt die an den Samstagen anzurechnende Arbeitszeit in diesen Bürgerbüros über 3 Stunden.

Die Bearbeitung diverser Vorgänge, z.B. Auskunftssperren, Änderung in den EDV-Programmen u.a.m., können nur außerhalb der Öffnungszeiten erledigt werden.

Die vorgeschlagenen Zeiten machen einen Schichtdienst in Form von Früh- und Spätschichten überflüssig. Theoretisch kann für jeden einzelnen Tag gesehen der Betrieb mit lediglich zwei Mitar-

beiterinnen aufrechterhalten werden. Allerdings sind wegen des Samstagsdienstes und dem damit erforderlichen Ausgleichstag zur Einhaltung der 5-Tage-Woche und unter Berücksichtigung der Urlaubs- und sonstigen Ausfallzeiten für beide Bürgerbüros je 3,5 Mitarbeiterinnen (in den beiden Bürgerbüros sind derzeit je 4 Mitarbeiterinnen an den Servicestellen tätig) erforderlich.

Für die Reduzierung der Öffnungszeiten sprechen vor allem wirtschaftliche Gründe. Durch die Änderung der Öffnungszeiten kann in den beiden Bürgerbüros je eine 0,5 Stelle eingespart werden. Dadurch werden sich die Personalkosten jährlich um ca. 40.000,-- € verringern.

Auch die verkürzten Öffnungszeiten bieten eine kundenorientierte Lösung.

Die Zustimmung des Personalrates zu den geänderten Öffnungszeiten liegt vor.

<-@

<b>Finanzielle Auswirkungen:</b>	
1. Gesamtkosten der Maßnahme:	
2. Jährliche Folgekosten:	
3. Finanzierung:	
- Eigenanteil:	
- objektbezogene Einnahmen:	
4. Veranschlagung der Haushaltsmittel:	
5. Haushaltsstelle: -	