

Vorlage

Beratungsfolge:

Beratendes/r Gremium / Ausschuss	Zuständigkeit
Ausschuss für Wirtschaft, Kultur und Tourismus	zB

Betreff:

Öffnungszeiten der "Info am Markt"

Sachdarstellung:

Es wird Bezug genommen auf die Vorlage V174/2006 vom 09.11.2006. Aufgrund der Personalreduzierung im FB 11 müssen die Mitarbeiterinnen in der „Info am Markt“ seit dem 01.11.2006 weitere Verwaltungsaufgaben wahrnehmen. Damit die erforderliche Sachbearbeitung dennoch sichergestellt werden kann, ist aus Sicht der Verwaltung die Reduzierung der Öffnungszeiten unumgänglich.

Die „Info am Markt“ hat sich seit der Eröffnung im Jahr 2004 durch die Vielfältigkeit an Informationen und Tipps zu den Sehenswürdigkeiten und Einrichtungen in und um Helmstedt als erste Anlaufstelle für Besucher und Einwohner bewährt. Das Angebot an Helmstedt-Souvenirs erfreut sich einer großen Beliebtheit. Ob als Mitbringsel oder als Geschenke werden diese Artikel täglich verkauft. Regelmäßig werden Buchungen von Stadtführungen, Vermittlungen von Unterkünften und Reservierungen des städtischen Grillplatzes vorgenommen sowie Anmeldungen für die Rundfahrt Grenzenlos entgegengenommen.

Neben der Herausgabe von touristischem Informationsmaterial werden auch verschiedene Anträge anderer Institutionen, Müllabfuhrkalender, Anträge zum Lohnsteuerjahresausgleich, Fahrpläne Bus/Bahn sowie Anträge für das Versorgungsamt bereitgehalten. Auch die Herausgabe von Seniorenmagazinen, Vereinsbroschüren, Theaterprogrammen und Veranstaltungsübersichten hat sich hier etabliert.

Zu den weiteren Aufgaben des Info-Personals gehören u. a. die Vorbereitung und Durchführung von Messen und Ausstellungen, die Erstellung von Prospekten, Postkarten, Plakaten und Broschüren, die Zusammenarbeit mit Tourismusverbänden und Beherbergungsbetrieben, die Anzeigenwerbung, die Verwaltung der touristischen Informationsanlagen, die Betreuung der Internetdarstellung Tourismus, die Ausarbeitung von Tages-/ Wochenendprogrammen und Stadt-Rallyes sowie Förderung des Wohnmobiltourismus. Zu Letzterem wird z. B. zurzeit ein neuer günstig gelegener Standplatz für Wohnmobile eingerichtet.

Ab dem 01.11.2006 sind darüber hinaus die Betreuung der Mehrzweckhäuser Emmerstedt und Barmke, des Schützenhauses in Barmke, des Schützenplatzes in Helmstedt

(Frühjahrsmarkt, Martinimarkt, Flohmärkte), die Vermietung und Verwaltung des Zirkusplatzes (Neue Breite Nord), halbtags die Betreuung des Projektes Grenzenlos, die Bearbeitung verschiedener Statistiken sowie schließlich die Überarbeitung der Begrüßungstasche für Neu-Bürger übergegangen. Damit die Aufgaben ordnungsgemäß wahrgenommen werden können, wurde eine Stelle der Info um 50 % gekürzt. Diese Einschränkung kann sich aber nur auf die Arbeit am „Tresen“ beziehen, da die sogenannten „Back-Office-Arbeiten“ weiterhin anfallen, so dass wie eingangs beschrieben, die Öffnungszeiten eingeschränkt werden müssen.

...

- 2 -

Das Publikumsaufkommen sowie die telefonischen Anfragen für den Zeitraum vom 30.11.2006 bis 29.12.2006 wurden in verschiedenen Diagrammen gegenübergestellt, die als Anlage beigefügt sind. Hierbei ist anzumerken, dass die Zahlen nicht repräsentativ für das gesamte Jahr gelten. Mit Beginn der Hauptreisezeit ab April ist ein höheres touristisches Publikumsaufkommen zu verzeichnen.

Wie in der Sitzung am 22.11.2006 vorgeschlagen, hat die Verwaltung zwischenzeitlich die Möglichkeiten einer Aufgabenerweiterung mit Personalverlagerungen zur Schaffung eines sogenannten Bürgerbüros erörtert. Mögliche Tätigkeitsfelder wären z. B. das Ausstellen von Anträgen für Reisepässe, Personalausweise oder Anwohnerparkausweise, Gewerbebeanmeldungen oder Kirchengaustritte.

Um es vorwegzunehmen: in allen Fällen treten Probleme auf, die keine abschließende und qualifizierte Bearbeitung der Angelegenheiten der Kunden ermöglichen, so dass die Gefahr einer fehlerhaften oder unvollständigen Aufgabenerledigung mit der Konsequenz der Verärgerung des Kunden nicht auszuschließen ist.

Das Einwohnermeldewesen ist an einen speziellen Rechner mit verschlüsselten Informationen gebunden, so dass Anträge nur von dort entgegengenommen werden können. In vereinbarten Einzelfällen ist sowohl die Herausgabe von Pässen und Ausweisen, als auch die Entgegennahme der Unterschrift unter einen vom Meldebereich nach telefonischer Vorabstimmung mit dem Antragsteller vorbereiteten Antrag bereits heute in der Info am Markt außerhalb der Rathausöffnungszeiten möglich. Die Abholung zum Routineangebot für den Bürger zu machen, würde allerdings bedeuten, dass mindestens dreimal pro Woche die fertigen Ausweise und Pässe vom Rathaus in die Info und nach Feierabend zurücktransportiert werden müssten, was ein nicht vertretbares Sicherheitsrisiko bedeuten würde.

Zum Ausstellen von Anwohnerparkausweisen sind die jeweiligen Akten erforderlich, welche aufgrund der Arbeitsabläufe im FB 24 vorgehalten werden müssen. Sondernutzungsanträge,

Gestattungsanträge oder Anträge für eine Waffenbesitzkarte sollen in absehbarer Zeit online abrufbar sein.

Auch bei Gewerbebeanmeldungen ist eine qualifizierte Beratung tlw. zwingend erforderlich, in fast allen Fällen jedoch zumindest sinnvoll.

Um durch eine solche zusätzliche Aufgabenwahrnehmung in der Info die bisherigen Öffnungszeiten sichern zu können, müsste eine weitere Kraft in die Info versetzt werden. An keiner Stelle, deren Dienstleistungen in der Info zusätzlich zum Rathaus angeboten würden, könnte dadurch jedoch Personal freigesetzt werden. Somit müsste eine Stellenaufstockung stattfinden, die den Konsolidierungsbestrebungen widerspräche.

Weiterhin ist zu bedenken, dass diese zusätzliche Person nicht nur Kompetenz für die zusätzlichen Aufgaben in der erforderlichen Breite aufweisen, sondern selbstverständlich auch die gesamte Aufgabenpalette, die bereits heute in der Info mit direktem Kundenbezug angeboten wird, beherrschen müsste. Umgekehrt müsste das derzeitige Infopersonal fachlich in die Lage versetzt werden, auch die neuen zusätzlichen Aufgaben zu erledigen. Es ist zu bezweifeln, dass bei einem solchen Modell tatsächlich Zeit für die erforderlichen „Back-Office-Aufgaben“ zurückgewonnen würde.

...

- 3 -

Ein Bürgerbüro ist dann umsetzbar, wenn die komplette Dienstleistung eines Aufgabenbereiches dorthin verlagert wird, also eine räumliche Zusammenführung bestimmter Leistungsangebote mit deren vollständiger Bearbeitung erfolgt. Eine Aufteilung der Leistungserbringung für ein Produkt auf verschiedene Bürostandorte ist hingegen mehr als problematisch.

Hinzu kommt, dass die räumliche Situation in der Info am Markt max. die Unterbringung einer weiteren Person im Publikumsbereich zulässt. Zum anderen sind die Voraussetzungen für ein kundenfreundliches Angebot im Rathaus wegen der barrierefreien Zugänge und des Parkplatzes Holzberg für Besucher attraktiver.

Im Rahmen der Eröffnung der Info am Markt wurde die Installation eines Prospektautomaten bereits geprüft. Die Anschaffungskosten beliefen sich seinerzeit auf rund 2.300 €. Aufgrund der großzügigen Öffnungszeiten war zum damaligen Zeitpunkt die Anschaffung des Prospektautomaten nicht erforderlich. Ein neues Angebot wurde bereits anfordert mit dem Ziel, bei Reduzierung der Öffnungszeiten zeitnah einen derartigen Automaten aufzustellen.

Beschlussvorschlag:

Die Öffnungszeiten der „Info am Markt“ werden wie folgt geändert:

Dienstag, Mittwoch, Freitag	08.30 - 14.00 Uhr	Samstag	10.00 - 14.00 Uhr
-----------------------------	-------------------	---------	-------------------

Montag + Donnerstag	08.30 - 17.00 Uhr
---------------------	-------------------

(Eisermann)