

**Anfrage Nr. 188/2006 der Stadtratsfraktion der ödp/Freie Wähler
Öffnungszeiten Bürgerbüro**

Die Anfrage wird wie folgt beantwortet:

- 1.1 Welche Erfahrungen hat die Verwaltung mit den bisherigen Öffnungszeiten im Bürgerbüro gemacht?

Die Erfahrungen mit den bisherigen Öffnungszeiten sind positiv. Dies bestätigte eine Befragung anlässlich des 5-jährigen Bestehens des Bürgeramtes im April 2005. 85,7 % der Befragten gaben an, dass die derzeit angebotenen Öffnungszeiten im Bürgerservice den Bedürfnissen entsprechen. Die Wartezeiten betragen durchschnittlich 10 Minuten.

- 1.2 Wie viele Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern gab es in den Jahren 20004 bis 2006 insgesamt wegen der Arbeitsweise des Bürgerbüros und hier insbesondere wegen zu langer Wartezeiten bzw. wegen ungünstiger Öffnungszeiten (z.B. für Berufstätige)

Es liegen keine Beschwerden vor.

- 2 Ist die Verwaltung bereit, die Öffnungszeiten des Bürgerbüros zu flexibilisieren, um damit den Anforderungen der Bürgerinnen und Bürger möglicherweise besser zu entsprechen?

Die Öffnungszeiten des Bürgeramtes sind so gestaltet, dass die Bürgerinnen und Bürger weder Wartezeiten in Kauf nehmen, noch Urlaub nehmen müssen. Dafür ist insbesondere am Montag von 7.30 Uhr bis 17.30 Uhr und am Mittwoch von 7.30 Uhr bis 17.30 Uhr durchgehend geöffnet.

In den Wintermonaten von 01.11. bis 31.03 ist der Bürgerservice freitags von 7.30 Uhr bis 17.30 Uhr geöffnet. Hier wird besonders flexibel auf die Ausgabe der Lohnsteuerkarten reagiert. In der Sommerzeit von 01.04. bis 31.10. ist von 7.30 Uhr bis 14.30 Uhr geöffnet. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, den Service der 15 Ortsverwaltungen zu nutzen.

- 3 Was hält die Verwaltung von der Überlegung, eine zentrale Beschwerdestelle einzurichten?

Der Bürgerbeauftragte steht allen Bürgerinnen und Bürgern für den Fall zur Verfügung, dass Beschwerden nicht zufrieden stellend in den Fachbereichen gelöst werden können. Als zentrale Stelle erfolgt von dort aus die Rückkopplung mit den Ämtern.

Mainz, den 27.09.2006
Stadtverwaltung Mainz



Bödel
Oberbürgermeister