

Stadtverwaltung Lahnstein

Sitzungsvorlage

Drucksachen-Nr.: **MV 24/4634**

Fachbereich	Datum	
Fachbereich 5 - Bürgerdienste, Ordnung und Verkehr	08.05.2024	

Beratungsfolge	Sitzungstermin	öffentlich / nichtöffentlich
Fachbereichsausschuss 5	14.05.2024	Ö

Erweiterung Serviceangebot sowie Öffnungszeiten im Service-Center

Die Stadtverwaltung Lahnstein versteht sich als moderner und kundenorientierter Dienstleister für die Bürgerinnen und Bürger.

In einer breiten Angebotspalette bietet die Stadt daher Dienstleistungen an verschiedenen Stellen an.

Das Service-Center ist der Bereich, der am intensivsten durch die Bürgerinnen und Bürger genutzt wird. Dieser Umstand macht es besonders wichtig ständig auf Feedback und Anregungen zu achten und dauerhaft Optimierungsmöglichkeiten zu nutzen.

Nach der erkennbaren Verbesserung der Wartezeiten aufgrund interner Steuerung von Abläufen sind die Beschwerden, die anfänglich bestanden, drastisch zurückgegangen.

Um dennoch weitere Verbesserungen zu erzielen wurden zu Beginn des Jahres die Öffnungszeiten für Publikumsverkehr an Dienstagen vom Vormittag auf den Nachmittag verlegt. Dies basierte auf Rückmeldung der Kundschaft, dass vermehrt Öffnungszeiten an den Nachmittagen gewünscht war.

Das Team des Service-Centers sowie die Fachgebietsleitung haben über die Änderungen der Öffnungszeiten sowie des Service-Angebots hinaus noch weitere und umfangreichere Verbesserungen erarbeitet, die ab dem 01. Juli 2024 umgesetzt werden sollen.

So wird der Dienstag, der bisher nur halbtags für die Bürger geöffnet war, am Vor- und am Nachmittag geöffnet sein.

Weiterhin werden an den Tagen Montag bis Donnerstag ausschließlich Onlinetermine vergeben. Die Onlinetermine ermöglichen es den Bürgern sowie der Verwaltung deutlich besser und transparenter zu planen sowie die Anliegen abzuarbeiten.

Ab Juli werden an Freitagen keine Onlinetermine mehr zur Verfügung gestellt. Hier stehen zukünftig den Bürgern ausschließlich sogenannte Tickets zur Verfügung. Dies hat zur Folge, dass der Bürger für kurzfristige Anliegen Freitags ohne Termine ins Service-Center kommen kann. Dies war ebenfalls eine Anregung der Bürger sowie der Mitarbeitenden im Service-Center.

Neben den Änderungen und Erweiterungen der Öffnungszeiten soll auch das Service-Angebot stetig optimiert und erweitert werden. Hier wird als erste Maßnahme die Wiedereinführung des Bürgeramtskoffers umgesetzt. Neben den bereits vorhandenen Seniorenresidenzen wird im Rheinquartier demnächst eine weitere Einrichtung eröffnen. Hier möchte die Stadtverwaltung zukünftig an zwei Tagen im Monat Termine in den Einrichtungen anbieten, damit die Menschen dort, die häufig größere Mobilitätsprobleme haben, ebenfalls die Leistungen des Service-Centers in Anspruch nehmen können. Selbstverständlich kann dieses Angebot zeitlich auch noch angepasst werden, sollte sich herausstellen, dass ein entsprechender Bedarf besteht.

Weitere Maßnahmen zur Steigerung des Service sowie des Angebotes sind aktuell in Planung und werden nach finaler Ausarbeitung ebenfalls im Ausschuss vorgestellt.

(Lennart Siefert)
Oberbürgermeister