



Sachgebiet
Geschäftsleitung

Sachbearbeiter/in
Herr Rudolph

Beratung
Gemeinderat

21.07.2026

Behandlung
öffentlich

Zuständigkeit
Kenntnisnahme

Betreff

Verbesserungen beim Dienstleistungsangebot des Rathauses

Mitteilung:

Auf Initiative von GRM Zwiefelhofer wurden im Rahmen einer Besprechung mit der Verwaltung verschiedene Ansätze zur Verbesserung der Serviceleistungen und der Bürgerfreundlichkeit im Rathaus erörtert.

Ziel der Gespräche war es, bestehende Abläufe zu optimieren, den Zugang für Bürgerinnen und Bürger zu erleichtern sowie die Erreichbarkeit und Transparenz der Verwaltungsleistungen weiter zu verbessern.

Dabei wurden insbesondere folgende Maßnahmen diskutiert:

- Die Eingangssituation des Rathauses soll im Hinblick auf Barrierefreiheit weiter verbessert werden. In diesem Zusammenhang wurde angeregt, die Eingangstür mit einem Drucktaster auszustatten, um einen erleichterten Zugang insbesondere für mobilitätseingeschränkte Personen zu gewährleisten.
Die aktuell sensorgesteuerte Tür führt zu erheblichen Lärmstörungen und Reparaturkosten.
- Zudem wurde überlegt, den Verkauf von einfachen Bedarfsartikeln, wie beispielsweise Windelsäcken, aus dem Einwohnermeldeamt heraus zu verlagern, um die Abläufe für Bürgerinnen und Bürger zu vereinfachen.
- Ein weiterer Diskussionspunkt war die Ausweitung der allgemeinen Öffnungszeiten. In diesem Zusammenhang wurde vorgeschlagen, das Rathaus künftig durchgehend von 8:00 Uhr bis 15:00 Uhr geöffnet zu halten, um eine bessere Erreichbarkeit sicherzustellen.
- Ergänzend wurde angeregt, die Bürgerschaft über das Mitteilungsblatt „Gemeinde Aktuell“ stärker über Abläufe, Zuständigkeiten und organisatorische Rahmenbedingungen („Spielregeln“) innerhalb der Verwaltung zu informieren, um die gegenseitigen Erwartungen transparenter zu gestalten.
- Darüber hinaus wurde die Idee eines zusätzlichen offenen Servicezeitraums insbesondere für ältere Bürgerinnen und Bürger diskutiert. Konkret wurde vorgeschlagen, montags in der Zeit von 8:00 Uhr bis 12:00 Uhr ein verstärktes Serviceangebot („freier Tag“ mit erhöhter Verfügbarkeit von Ansprechpartnern) vorzuhalten.

Weiteres Vorgehen

Die genannten Ansätze wurden zunächst im Rahmen der Besprechung gesammelt und bewertet. Eine Umsetzung der Maßnahmen erfordert jedoch teilweise organisatorische Anpassungen im Dienstbetrieb.

Insbesondere mögliche Änderungen bei Öffnungszeiten und Personaleinsatz sind mit dem Personalrat abzustimmen. Die Verwaltung wird daher die vorgeschlagenen Maßnahmen im nächsten Schritt intern weiter prüfen und die erforderlichen Abstimmungen mit dem Personalrat durchführen.

Die entsprechende Besprechung ist für August geplant, da der neu gewählte Personalrat zum 1. August zusammentritt.