



**Bürger-/Konzeptwerkstatt  
Gruppe Daseinsvorsorge, Politik und Verwaltung  
Empfang, Navigation und Homepage im Rathaus  
Stand: 04.03.2023**

## **1. Ausstattung**

- Fester Tresen
- Bewegliche Elemente
- Sicherheitsscheiben (Corona)
- Telefon / Laptop / Bildschirm / weiteres
- Navigation

## **2. Personal und Besetzung des Empfangs**

- Mitarbeiter/innen / Auszubildene / .....
- Öffnungszeit Rathaus
- Tage und Uhrzeit der Besetzung
- .....

## **3. Was ist die Aufgabe / Gespräche mit Mitarbeitern führen**

- Richtige Ansprechpartner/in vermitteln
- Termine vereinbaren
- Erfahrung der Mitarbeiter / innen: Was ist wichtig ?

## **4. Fotos vom Empfang und Navigation machen**

## **5. Was sonst noch auffällt ?**

## **6. Folgende Rathäuser werden besucht**

- Kernen, Winterbach, Beutelsbach

## **1. Ausstattung**

- Fester Tresen in eigenem Raum: Man läuft direkt darauf zu
- Zusätzliche ausziehbare Elemente
- Sicherheitsscheiben (Corona): Nein
- Telefon, Laptop, Bildschirm
- Navigation: zwei Säulen vor dem Raum

## **2. Personal und Besetzung des Empfangs**

- Eine fester Mitarbeiter/innen: 100 % Stelle
- Auszubildene nur im Rahmen der Ausbildung
- Empfang ist zu den Öffnungszeiten vom Rathaus besetzt

## **3. Was ist die Aufgabe / Gespräche mit Mitarbeitern führen**

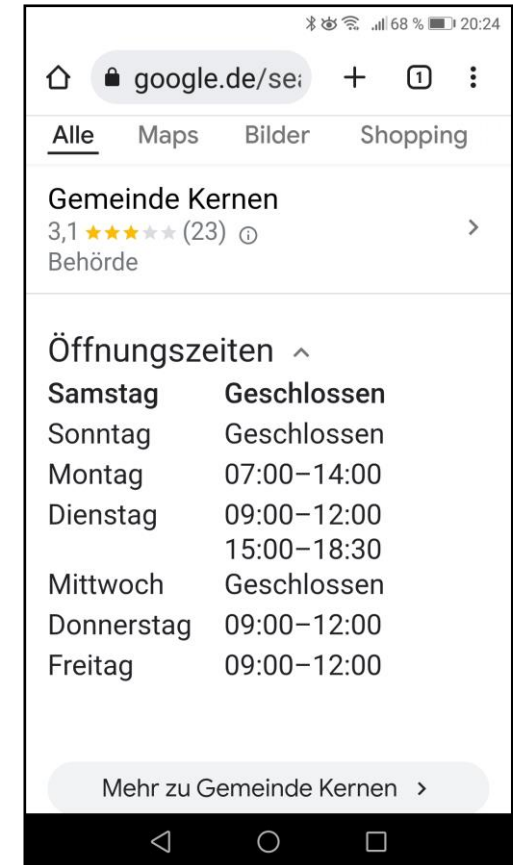
- Richtige Ansprechpartner/in vermitteln
- Keine Termine vereinbaren, können nur die Fachgebiete
- Viel Erfahrung der Mitarbeiter / innen nötig, um anhand von Fragen den richtigen Fachbereich zu vermitteln
- Beispiel: Vor meinem Stückle ist ein Baum auf der Straße umgefallen ?
- Zusätzlich Aufgaben: Poststelle und Materialbeschaffung

## **4. Was sonst noch auffällt ?**

- Im Rahmen der Personalversammlung erfolgte eine Sicherheitsunterweisung durch die Polizei

# Kernen im Remstal: Empfang, Navigation und Homepage

Besuch am 14.02.2023



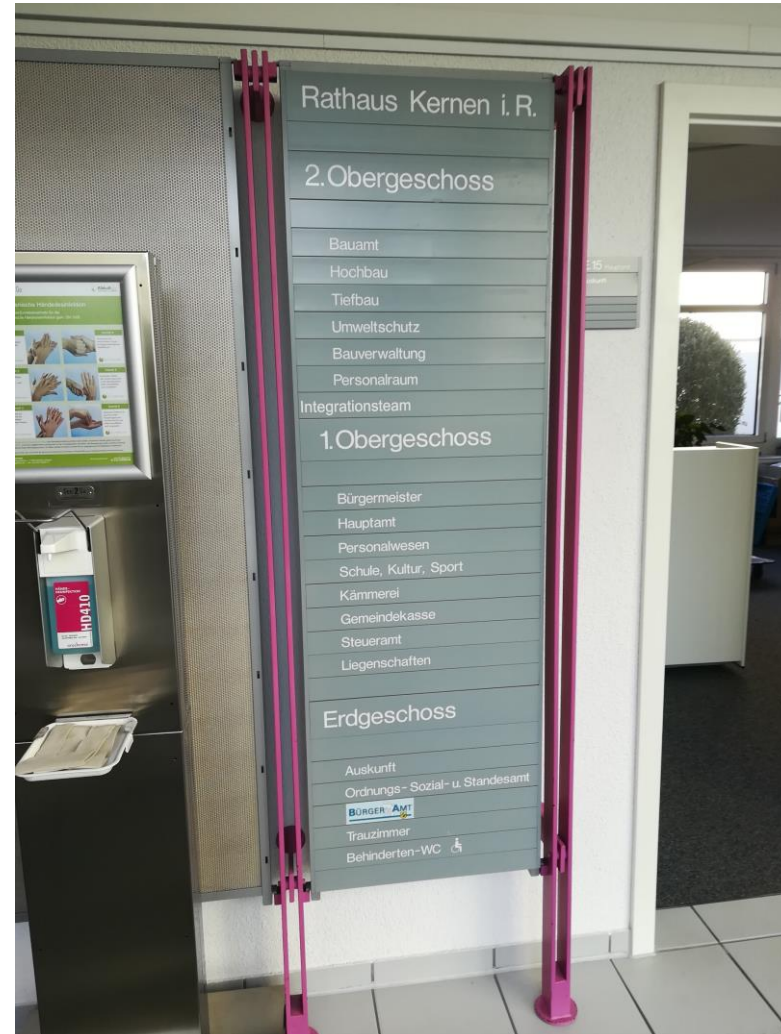
# Kernen im Remstal: Empfang, Navigation und Homepage

Besuch am 14.02.2023



# Kernen im Remstal: Empfang, Navigation und Homepage

Besuch am 14.02.2023



# Kernen im Remstal: Empfang, Navigation und Homepage

Besuch am 14.02.2023



# Kernen im Remstal: Empfang, Navigation und Homepage

---

**Besuch am 14.02.2023**





## 1. Homepage

- Darstellung / Finden der Aufgaben des Bürgerbüros
- gute Struktur
- übersichtlich. Leicht zu orientieren
- klare Darstellung der Aufgaben / katalogmäßig

## 2. Ausstattung

- Rathaus Winterbach gliedert sich in 3 benachbarte (Fachwerk-)Gebäude
- das Bürgerbüro liegt ebenerdig im Gebäude A
- der Empfangsbereich (Foyer vor dem Bürgerbüro) ist relativ klein
- allerdings freundlich gestaltet, hell und man sieht direkt ins Büro hinein
- einen (Empfangs-) Tresen gibt es nicht / kleiner Tisch, 5 Stühle
- kommunikatives großes Display (vgl. Foto), das mit Ton und Bild die Besetzung im Büro darstellt und mit einem angenehmen - Gong zum Eintreten unter Nennung des freien Platzes und des/der Sachbeiter/-in auffordert
- beim Eintritt ins Büro wird man von der freien Sachbearbeiterin sofort begrüßt

## 3. Navigation

- gute, leicht überschaubare Navigation
- klare Gliederung und Darstellung der jeweiligen Ämter und Aufgaben unter Benennung des Gebäudes (A,B,C), der Stockwerke und Zimmernummer

## 4. Personal / Besetzung / Dienstzeiten des Bürgerbüros

- das Bürgerbüro ist mit 4 Mitarbeiter:innen besetzt / davon 1 Azubi
- das Büro ist an 5 Werktagen in der Woche erreichbar / genaue Zeiten siehe bitte beigefügtes Foto
- im Bürgerbüro können zu den regelmäßigen Dienstzeiten **-ohne vorherige Anmeldung oder Terminvereinbarung-** alle standardmäßigen Aufgaben wie z.B. Pass, Personalausweis, Meldeamt u.a. direkt erledigt werden
- ansonsten wird an andere Fachbereiche im Hause weiterverwiesen

## 5. Was noch

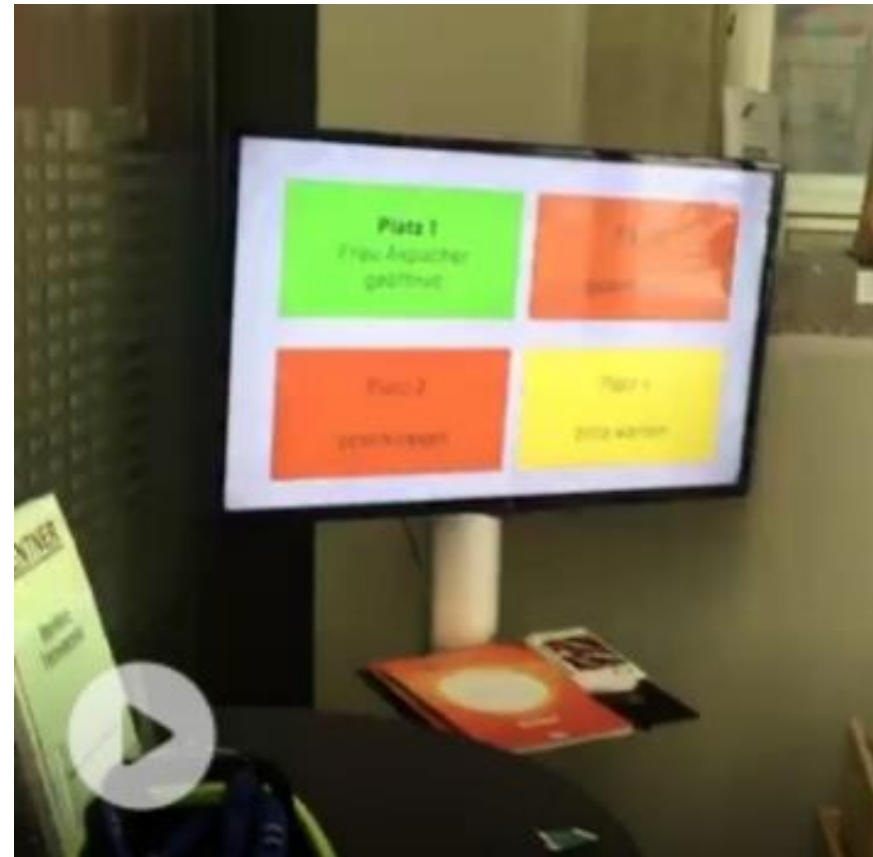
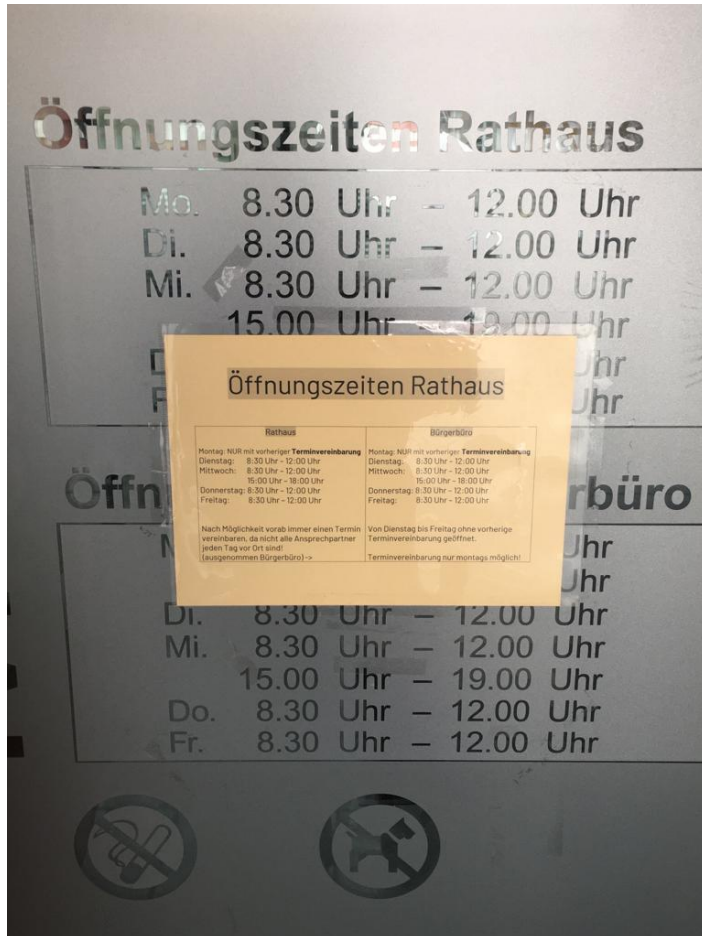
- im Rathaus Winterbach / Bürgerbüro und Hauptamt trifft man eine besonders freundliche Atmosphäre an (subjektiv: guter Geist, Spirit)
- der Leiter des Hauptamtes hat sich ohne meine vorherige Anmeldung Zeit zu einem ausführlichen Informationsgespräch genommen
- er hat (aus dem Ärmel) ein „Muster-Statement“ für den *Dienstleistungsauftrag* einer Gemeinde insbesondere beim Empfang eines Besuchers und den zu bearbeitenden Standardaufgaben gegeben
- Es gibt einen „Musterkoffer“ mit den wichtigsten Unterlagen. Dieser Koffer wird für Bürgerbesuche verwendet, die in der Mobilität eingeschränkt sind.

# Winterbach: Empfang, Navigation und Homepage

Besuch im Februar 22023



Besuch im Februar 22023



# Beutelsbach: Empfang, Navigation und Homepage

---

Bürgeranzahl am Donnerstag 166 Leute, meist frequentierter Tag.

**Besuch im Februar 2023**

Mitarbeiter:

4 Standesamt, momentan 3 Teilzeit, 2 Vollzeit.

Öffnungszeiten:

Mo: 14-16Uhr. Di: 14-17Uhr. Do: 15-19Uhr. Ansonsten vormittags 8-12Uhr

Haben sie nicht, wollen sie nicht wirklich:

Bürgerkoffer, es kann jeden einen haben der ihn fährt oder es für ihn macht. (Behinderte und Alte gibt es nämlich auf der Welt nicht) daher sich kein Interesse an behindertengerechten Service. Außer dass sie es ins Gebäude schaffen können.

Anbringung des Sichtschutzes wurde von den Mitarbeitern als entlastend empfunden.

Datenschutz gibt es nicht im persönlichen Gespräch auch keine Möglichkeit das durch einen Termin in einem Büro zu ändern.

Telefonservice nervt bei der Arbeit, zentrale ist nur unregelmäßig besetzt. Vorschläge wie dies verbessert werden kann werden nicht erhört.

Terminal für Bürger\*innen um eine Warteziffer zu ziehen ist gut und übersichtlich, doch die vorab gegebene Info um was es im Gespräch dann gehen soll, bekommen die Mitarbeiter erst wenn die Nummer aufgerufen wird von Ihnen.

Verbesserungspotenzial erkannt, ungehört verpufft.

Die jungen Mitarbeiter im Ausländeramt waren sehr freundliche und hilfreich. (Sind wahrscheinlich noch nicht lange genug dabei um ebenfalls frustriert zu sein) dieses Amt hat aus Kapazitätsgründen auf vorab Terminvergabe umgestellt.

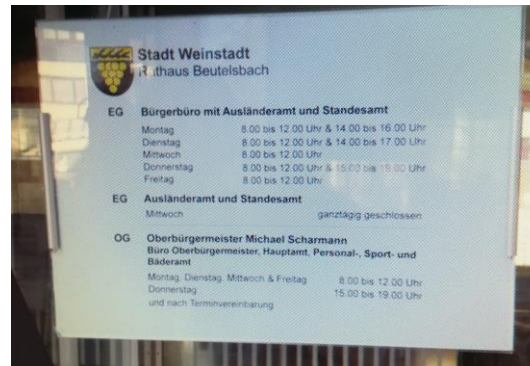
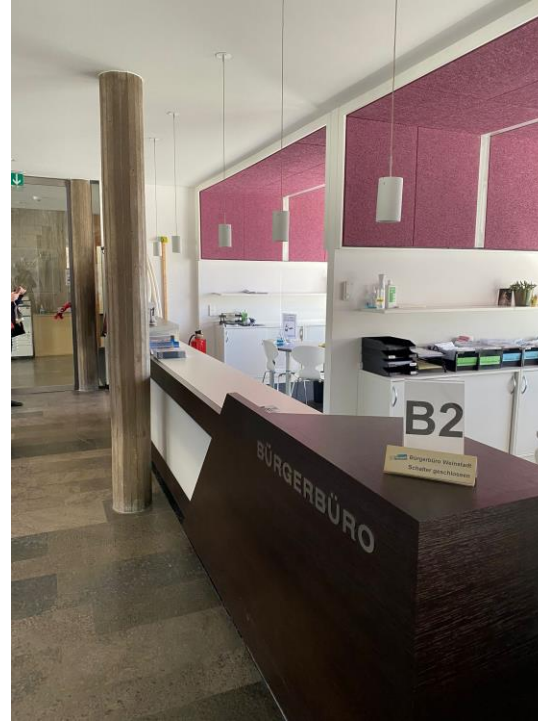
Hätten die anderen Abteilungen auch gerne. Macht halt Arbeit für die Bürger\*innen zeitnah da zu sein.

**Besuch im Februar 2023**

Mein persönliche Resümee:

Ich denke es funktioniert für Bürger\*innen da die Mitarbeiter dazu gezwungen werden ohne Terminvergabe zu arbeiten. Darauf könnten sie aber dankend verzichten. Denn wie wir wissen kommt Kritik am Bürgerbüro nie beim Bürgerbüro an außer es wird eine Bürgerwerkstatt initiiert und darauf geachtet dass was passiert.

# Beutelsbach: Empfang, Navigation und Homepage



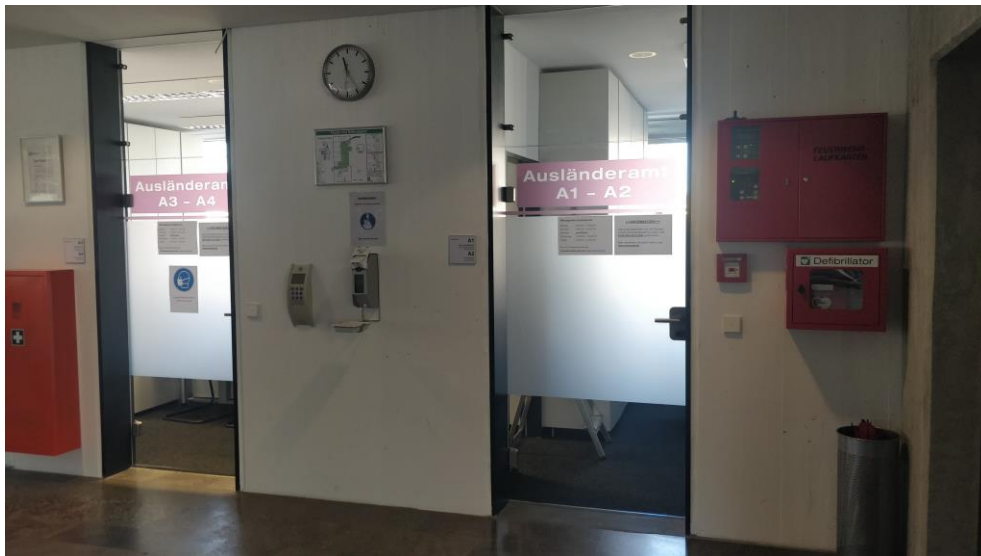
## Besuch im Februar 2023



# Beutelsbach: Empfang, Navigation und Homepage

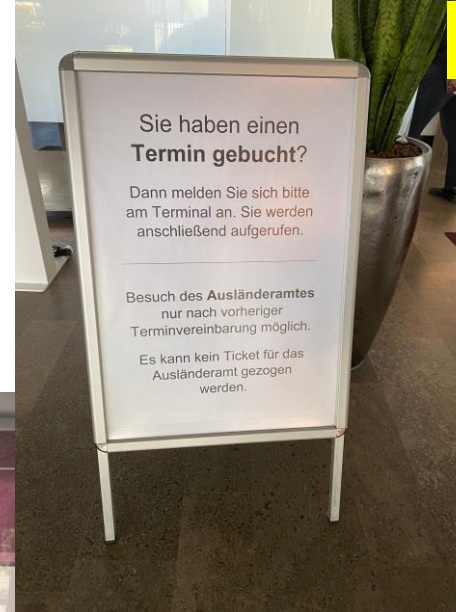
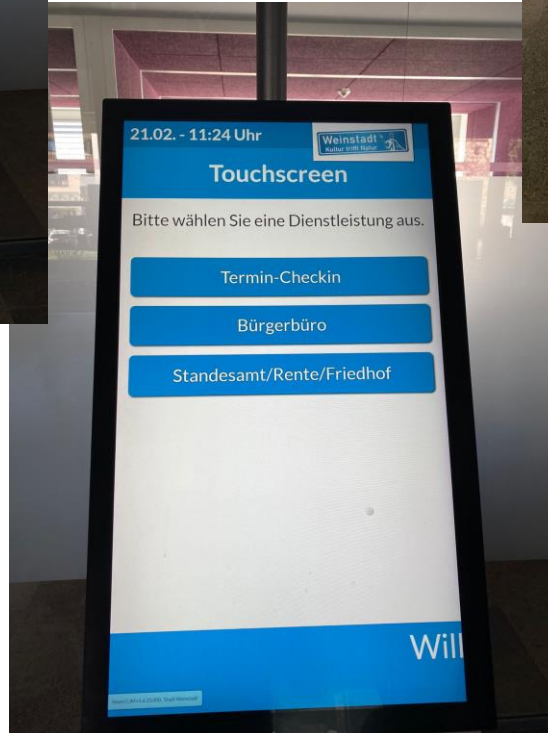


Besuch im Februar 2023

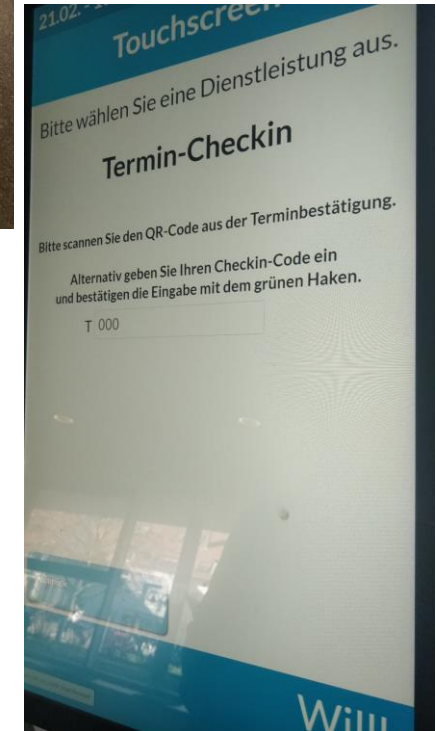




# Beutelsbach: Empfang, Navigation und Homepage



Besuch im Februar 2023



## **1. Ausstattung**

- Großer Eingangsbereich mit Sitzgelegenheiten
- Möglicher Standort der Auskunft, linke Wand direkt neben Bürgerbüro ?
- ....

## **2. Bildschirm**

- Besucher/innen werden abgeholt ist gut
- Information der benötigten Unterlagen
- Terminhinweise

## **3. Navigation**

- Geradeaus an hinterer Wand: Sehr klein, fällt nicht sofort ins Auge
- Bild: Rathausteam ist gut
- Hinweis auf Auskunft an hinterer Wand ist vorhanden, läuft direkt darauf zu
- Aufgabe der Auskunft unklar ?
- ...

## **4. Was sonst noch auffällt ?**

- .....

# Remshalden: Empfang, Navigation und Homepage

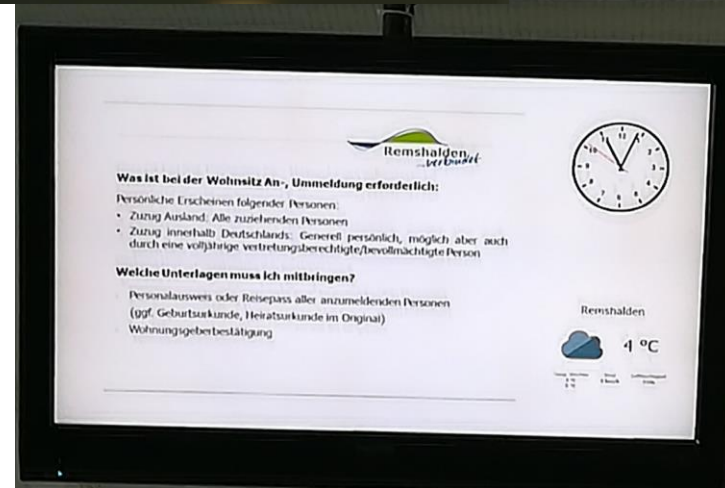
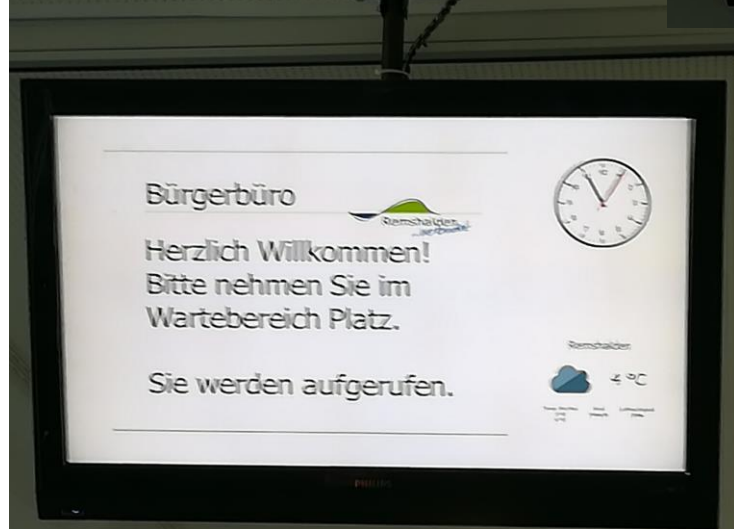
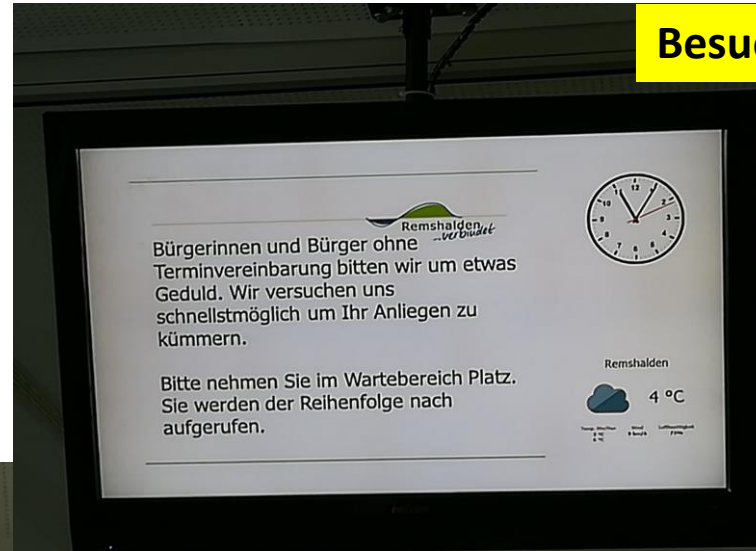
Besuch im Februar 2023



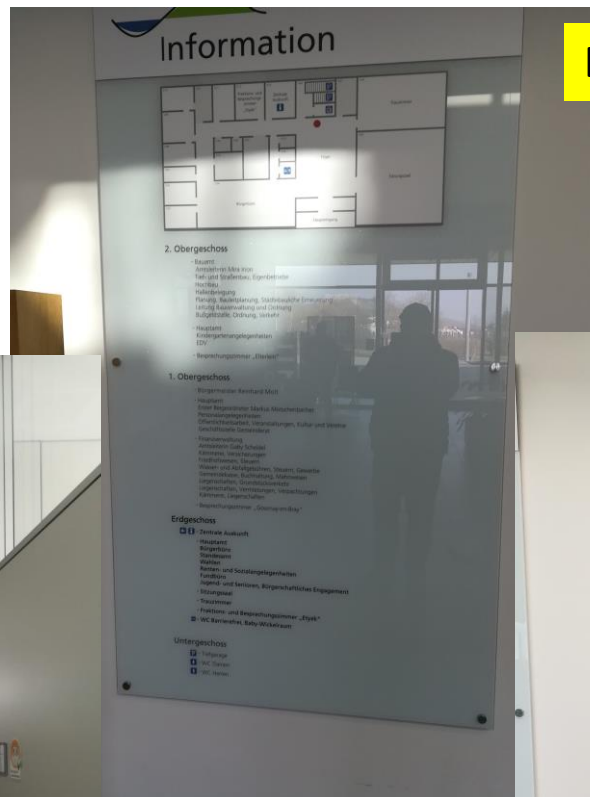
# Remshalden: Empfang, Navigation und Homepage



Besuch im Februar 2023



# Remshalden: Empfang, Navigation und Homepage



Besuch im Februar 2023

