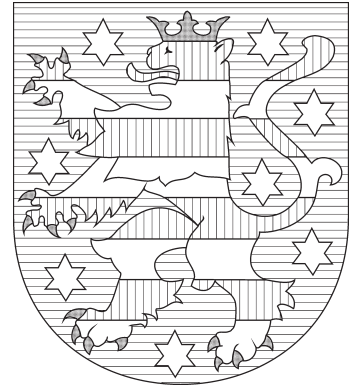


# Thüringer STAATSANZEIGER

Nr. 47/2011

Montag, 21. November 2011

21. Jahrgang



## StadtService H35 von Geraern akzeptiert

**Seit fünf Jahren von A wie Anträge bis Z wie Zahlungsverkehr alles aus einer Hand**

Wer auf Montage arbeitet, täglich pendelt oder eine unregelmäßige Arbeitszeit hat, weiß ein Lied davon zu singen: Wann nur soll er Personalausweis und Reisepass, Wohn- oder Erziehungsgeld, eventuell ein Führungszeugnis beantragen, seinen Wohnsitz, den Hund, das Kraftfahrzeug an- oder ummelden, Dokumente beglaubigen lassen, vielleicht sogar ein Bußgeld bezahlen ohne dafür extra Urlaub nehmen zu müssen? Für Geraer Bürger stellt sich diese Frage seit fünf Jahren nicht mehr. Sie wissen, das alles und vieles mehr können sie ganz bequem im StadtService H35 erledigen. Das Kürzel steht für Heinrichstraße 35, und die liegt mitten in der Otto-Dix-Stadt, direkt gegenüber der zentralen Umsteigestelle für Straßenbahnen und Busse.

Doch Geraer wie Gäste der Stadt wissen nicht nur diese total zentrale Lage zu schätzen, sondern auch die für den öffentlichen Dienst revolutionären Öffnungszeiten von 70 Stunden pro Woche. Immerhin sind die

(Fortsetzung letzte Seite)



Mitten in Gera: Der StadtService H35 an der zentralen Umsteigestelle des ÖPNV

Foto: Stadtverwaltung

(Fortsetzung von Titelseite)

aktuell 19 – ausschließlich weiblichen – Mitarbeiter montags bis freitags von 08:00 bis 20:00 Uhr und samstags von 08:00 bis 18:00 Uhr in zwei Schichten für sie da. Sogar Heiligabend und Silvester stehen die Türen des H35 – wie es kurz genannt wird – zwischen 08:00 und 12:00 Uhr offen, können die Bürger dort alle städtischen Dienstleistungen in Anspruch nehmen. „Den typischen Behördentag gibt es in der Verwaltung der Otto-Dix-Stadt nicht mehr. Mit uns kann in Sachen Servicezeiten unseres Wissens keine andere Kommune in Deutschland mithalten. Im Gegenteil: In vielen Städten wurden sie aus Personalgründen sogar zurückgefahren“, schätzt Gisela Pflume ein. Als Leiterin des Fachdienstes Öffentlichkeitsarbeit und Pressesprecherin hat sie den sprichwörtlichen Hut auch für den StadtService auf.

„Unser H35, in dem sich seit 2008 auch der BauService und seit 2009 die städtische Telefonzentrale sowie das Ideen- und Beschwerdemanagement befinden, bietet alle städtischen Dienstleistungen aus einer Hand“, hebt sie einen weiteren Vorteil hervor. Das Spektrum reicht von A wie Anträge bis Z wie Zahlungsverkehr. Die Geraer können dort Anträge auf einfache Melde- und Gewerberegisterauskünfte, Führungszeugnisse, Beglaubigungen von Schriftstücken nach dem Thüringer Verwaltungsverfahrensgesetz, An-, Ab- und Ummeldungen von Wohnanschriften stellen und Fundsachen abgeben. Sie können Personalausweise, Pässe und Führerscheine beantragen und bekommen sie auch dort ausgehändigt, Fahrerlaubnisse werden umgetauscht und verlängert, Hundesteuermarken verkauft, Antragsformulare der Stadtverwaltung sowie der städtischen Eigenbetriebe ausgegeben. Es werden Fundsachen angenommen und Broschüren verkauft. Außerdem vermitteln die Mitarbeiterinnen Termine mit Ansprechpartnern in den einzelnen Fachbereichen. Die Geraer müssen also nicht mehr wissen, welches „Amt“ für ein bestimmtes Anliegen zuständig, wo es zu finden ist und wann es geöffnet hat. „Mit diesem Angebot hat der Lauf durch das Labyrinth der Fachdienste der Stadtverwaltung für die Bürger ein Ende“, erläutert Gisela Pflume. Und was nicht direkt im StadtService geklärt werden könne, werde kostenfrei an die dafür zuständigen Fachbereiche weitergeleitet, von dort komme die Antwort zumeist wieder ans H35 zurück, dessen Mitarbeiterinnen sie dann schnellstens an den Bürger weitergeben. Von dieser Offerte war sogar Ministerpräsidentin Christine Lieberknecht bei einer Gera-Visite begeistert. Sie regte an zu überlegen, ob sich eventuell auch die Landesregierung mit einem Tresen – sozusagen als Modellversuch – anschließen könnte.

Die Geraer hätten den StadtService, den Oberbürgermeister Dr. Norbert Vornehm gleich nach seinem Amtsantritt 2006 initiierte, „nach der Startphase schnell als zentrale Anlaufstelle akzeptiert“, freut sich die Leiterin des H35, Iris Herrling. Die Zahl derer, die dieses kompakte Angebot nutzen, wachse stetig. Nahmen es von der Eröffnung am 1. Dezember 2006 bis Ende 2007 monatlich im Durchschnitt annähernd 4 900 Bürger

## StadtService H35 von Geraern akzeptiert

Seit fünf Jahren  
von A wie Anträge  
bis Z wie  
Zahlungsverkehr  
alles aus einer  
Hand

Gisela Husemann Verlag e. Kfr.  
Wartburgstraße 6, 99817 Eisenach  
PVSt, Deutsche Post AG, Entgelt bezahlt

F 11297



Dienstleistung in modernen Räumen – Blick in den StadtService Gera; auf der Galerie hat der BauService sein Domizil; im Hintergrund der Übergang zur Tourist-Information

Foto: Stadtverwaltung

in Anspruch, waren es 2010 monatlich fast 7 600 Bürger und damit noch einmal fünf Prozent mehr als 2009. Dieser Trend setzte sich in diesem Jahr fort, denn von Januar bis einschließlich September bedienten sie und ihre Mitarbeiterinnen bereits über 72 500 und damit monatlich im Durchschnitt 8 060 Kunden. Den zuletzt sehr deutlichen Zuwachs führt Iris Herrling unter anderem darauf zurück, dass in diesem Jahr – zusätzlich zum „normalen“ Geschäft – besonders viele, nämlich mehr als 10 000, Ausweisdokumente verlängert werden mussten. 2012 werde das noch einmal deutlich auf über 12 000 ansteigen, ehe es 2013 abebbe. Einen weiteren Schwerpunkt bildeten die Anträge für das Bildungs- und Teilhabepaket. Davon hätten die Geraer rege Gebrauch gemacht. Und sie sind zum großen Teil zufrieden mit ihrem H35 und dessen Mitarbeiterinnen. Laut einer schriftlichen Umfrage finden sich 84 Prozent der Kunden „sehr gut“, weitere elf Prozent „gut“ bedient. „Diese Umfrage war für uns sehr wichtig, denn wer mit unseren Leistungen zufrieden ist, sagt in der Regel Danke und geht“, macht Iris Herrling deutlich. „An die Öffentlichkeit dringen zumeist nur die Meinungen der Bürger, die sich von uns nicht gut beraten fühlen.“ Sie selbst würde sich manchmal mehr Geduld und Verständnis seitens der Bürger für ihre Mitarbeiterinnen

wünschen, die ressortübergreifend für alle Fachdienste arbeiten und zudem die Bürger auch telefonisch beraten. Außerdem betreuen die Frauen die städtische Telefonzentrale und nahmen dort 2010 über 29 600 Anrufe entgegen – 123 Anrufe täglich. In den ersten neun Monaten dieses Jahres waren es schon fast 20 000.

Doch auf Erreichtem ruht sich die Ostthüringer Kommune nicht aus. „Wir haben unser Angebot in den zurückliegenden fünf Jahren ständig erweitert“, betont Fachdienstleiterin Gisela Pflume. Sie erinnert an die Integration des BauServices, wo beispielsweise alle Dokumente zu Planfeststellungsverfahren ausliegen und Ausstellungen zu Bau-themen zu sehen sind, und des Ideen- und Beschwerdemanagements, um Kritiken und Anregungen zügiger zu bearbeiten. „Unser Ziel ist, alle städtischen Dienstleistungen aus einer Hand anzubieten, und deshalb wollen wir im nächsten Jahr noch einmal umbauen“, erläutert sie. So sollen die derzeit sechs Serviceplätze um drei aufgestockt werden, auch um die Beratung zum Bildungs- und Teilhabepaket zentral zu konzentrieren. Außerdem wird die Geraer Verkehrsbetrieb GmbH ihren Service in das H35 verlegen und der in dem Objekt bereits ansässige Tourismus e. V. kann seine Offerten künftig auf erweiterter Fläche anbieten.