

Sitzungsvorlage DS 2017/315

Baudezernat/Bauordnungsamt
BM Dirk Bastin
Stefan Rapp
(Stand: **26.10.2017**)

Mitwirkung:
Hauptamt

Aktenzeichen:

**Verwaltungs- und Wirtschaftsaus-
schuss**

öffentlich am 06.11.2017

**Qualitätsoffensive Baudezernat
- Einführung Bürgerservice Baudezernat**

Beschlussvorschlag:

Die Ergebnisse der Projektgruppe "Bürgerservice Bauen" werden zur Kenntnis genommen. Ziel ist die Einführung eines neuen "Bürgerservice Baudezernat" ab 01.04.2018.

1. **Beschlusslage**

VWA 11.07.2016 Zustimmung zum Projekt "Qualitätsoffensive Baudezernat"
GR 27.03.2017 Ergebnisse Kundenbefragung und weiteres Vorgehen

2. **Sachstand**

Im Rahmen der "Qualitätsoffensive Baudezernat" hat die Projektgruppe "Bürgerservice Bauen", bestehend aus Mitarbeitern aller Ämter im Baudezernat und mit teilweiser externer Begleitung der Fa. IMAKA die Wünsche und Anforderungen an einen zeitgemäßen Bürgerservice erarbeitet. Ausgangspunkt war die teilweise Kritik u.a. am Bauordnungsamt, das auf der einen Seite gesetzliche Pflichtaufgaben nach Weisung in Form einer klassischen Eingriffsverwaltung wahrzunehmen hat, andererseits in Zukunft wesentlich mehr und früher Beratungsinhalte an Ihre Kunden vermitteln könnte. Dabei wurden vor allem die Themen eines zeitgemäßen Empfangs von Kunden im Technischen Rathaus erörtert sowie die Frage, welche Leistungen innerhalb des Baudezernats aus Sicht der Kunden sinnvollerweise im sogenannten kundenfreundlichen Front-Office und welche im Back-Office Bereich erbracht werden können.

3. **Ergebnis**

Nach einer detaillierten Durchforstung der Aufgaben in den einzelnen Ämtern des Baudezernats eignen sich die in der Anlage 1 aufgeführten Aufgaben, um in einem neu einzurichtenden Front-Office-Bereich im Erdgeschoss zum einen eine Verbesserung der Kundenfreundlichkeit zu erreichen und zum anderen auch Sachbearbeiter von niederschweligen Leistungen zu entlasten und gleichzeitig eine konzentriertere Sachbearbeitung im Back-Office zu ermöglichen.

Als wesentliche Neuerung ist hier in jedem Fall die zentrale Anlaufstelle für Auskunftsuchende im Baubereich zu nennen, verbunden mit einer Lotsenfunktion und der Wahrnehmung zentraler Funktionen für das gesamte technische Rathaus (v.a. Telefonzentrale Baudezernat, Post-/Paketentgegennahme, Fahrzeug-, Besprechungsraum-, Aushang-, Akten- und Bauarchivverwaltung).

Neu kann zudem das Thema Anliegenmanagement in einem Bürgerservice abgebildet werden, das sich von der Entgegennahme von Anliegen und Beschwerden aus dem Baubereich bis hin zur zentralen Rückmeldung an die Kunden erstreckt.

Daneben gibt es aus verschiedenen Sachbereichen des Baudezernats zahlreiche Dienstleistungen, die in Form von Informationen und Auskünften künftig an zentraler Stelle des Bürgerservices bürgerfreundlich bearbeitet und ausgegeben werden können (v.a. Akteneinsicht, Ausgabe grundstücksbezogener Daten wie Bebauungsplaninformationen, Baulasten, Informationen zum EWärmeG, Mietpreisspiegel, Bodenrichtwerte, Anträge auf Wohnberechtigung und –interesse, versicherungsrechtliche Schadensmeldungen). Auch typische Zuarbeitsaufgaben aus den Bereichen Bauordnung (z.B. Digitalisierung von Plänen, Onlinebeteiligungen von Behörden) oder bei der zentralen Verfahrensstelle (Mitarbeit bei Submissionen) können von einer solchen zentralen Stelle problemlos miterledigt werden.

Im Nachgang der im vergangenen Jahr durchgeführten Kundenbefragung soll künftig im Bereich der Bauordnung eine neue baurechtliche Erstberatung für Bauwillige angeboten werden, um bereits im Vorfeld und vor Beauftragung von Planern bestimmte Eckpunkte und Möglichkeiten abklären zu können.

Solange und sofern die Themen Abfallberatung und Friedhofswesen im Baudezernat noch aktuell sind, sind diese Leistungen in jedem Fall in einem künftigen Bürgerservice Bauen zu erbringen. Der Bereich Friedhofswesen bedarf zudem einer besseren Verortung im Gefüge des Baudezernats, vor allem wegen dringend benötigter Vertretungsmöglichkeiten in diesem sensiblen und gleichzeitig gebührenkalkulationsbedürftigen Arbeitsbereich.

4. Rahmenbedingungen/Organisatorisches/Zeitplan

Für eine neue Einheit "Bürgerservice Baudezernat" ist die Einrichtung eines repräsentativen Empfangsbereichs im Foyer des Technischen Rathauses mit Empfangstresen und voraussichtlich 3 EDV-Arbeitsplätzen notwendig.

Daneben ist im EG die Einrichtung eines Beratungsraums mit entsprechender technischer Ausstattung (EDV-Arbeitsplatz, Bildschirm, GIS-Zugang) sinnvoll. In einem solchen Raum sollen mittel- bis langfristig möglichst viele Bürger- und Kundenkontakte kundenfreundlich im EG abgewickelt werden (u.a. auch Energieberatung).

Damit die neue Einheit für sich funktioniert, werden ca. 2-3 Stellen Sachbearbeitung plus Abteilungsleitung (ca. 30%) benötigt. Angedacht ist eine stellenneutrale Abwicklung innerhalb des Baudezernats, möglichst ohne Stellenmehrung. Organisatorisch wird die Einheit sinnvollerweise dem Bauordnungsamt angegliedert.

Laut Kundenbefragung sind die bislang praktizierten Öffnungszeiten im Baudezernat ausreichend und somit auch auf den Bürgerservice Baudezernat zu übertragen. Im Sinne einer konzentrierteren Sachbearbeitung v.a. im Bauordnungsamt ist aber parallel dazu zu entscheiden, inwieweit die derzeitigen Öffnungszeiten-/Kontaktzeiten in der Sachbearbeitung angepasst bzw. eingeschränkt werden können, ohne die Kundenzufriedenheit insgesamt zu reduzieren.

Geplant ist derzeit, die neue Abteilung "Bürgerservice Baudezernat" am 01.04.2018 zu starten und Zug um Zug aufzubauen und zu erweitern. Bis dahin sind die notwendigen Vorgespräche sowie die räumlichen, technischen und personellen Voraussetzungen zu schaffen. Der Personalrat hat den gesamten Prozess von Anfang an positiv begleitet und unterstützt die vorgeschlagene Vorgehensweise.

5. Kosten und Finanzierung:

Geplant ist, die Einrichtung der Räumlichkeiten mit vorhandenen Haushaltsmitteln zu realisieren. Die Personalausstattung soll möglichst ohne Stellenmehrung und somit kostenneutral realisiert werden.

Anlage: Ziele und Aufgaben Bürgerservice Baudezernat