



► **Nr. VO/2017/05262**
öffentlich

Lübeck, 07.09.2017

Vorlage

Verantwortliche Bereiche:
3.322 - Melde- und Gewerbeangelegenheiten

Bearbeitung: Melanie Wöhlk (E-Mail: melanie.woehlk@luebeck.de Telefon: 122-3219)

Dezentraler Bürgerservice - Bürgerschaftsauftrag vom 29.6.2017 zu VO/2017/05122

Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
13.09.2017	Senat	Nichtöffentlich	zur Senatsberatung
19.09.2017	Ausschuss für Umwelt, Sicherheit und Ordnung	Öffentlich	zur Vorberatung
26.09.2017	Hauptausschuss	Öffentlich	zur Vorberatung
28.09.2017	Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck	Öffentlich	zur Entscheidung

Beschlussvorschlag:

Die Verwaltung wird beauftragt, die Variante 2 des anliegenden Konzepts zu verfolgen und den erforderlichen Ressourceneinsatz zu ermitteln.

Verfahren:

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen:

- 1.105 - Informationstechnik
- 1.201 - Bereich Haushalt und Steuerung/ZC
- 4.401 - Bereich Schule und Sport
- 5.651 - Gebäudemanagement

Ergebnis:

- 1.105 – Kenntnisnahme
 Anmerkungen: Die technischen Voraussetzungen, der zeitliche Aufwand und die tatsächlichen Kosten können erst geprüft werden, wenn alle Standorte konkret feststehen. Dies ist bis 01.01.2018 nicht realisierbar.
- 1.201 - Kenntnisnahme
- 4.401 - Keine Bedenken
- 5.651 – Grundsätzlich keine Bedenken
 Anmerkungen: Adresse der Emil-Possehl Schule lautet Georg-Kerschensteiner-Str. 27. Für das ehemalige Stadtteilbüro Moisling liegt bereits ein anderes Nutzungskonzept vor. Das Gebäude könnte nur noch befristet genutzt werden. Wegen möglicher Veränderungen von Flächennutzungen sind ggf. bauliche Anpassungen sowie Veränderungen in den Serviceleistungen des GMHL vorzunehmen.

Beteiligung von Kindern und Jugendlichen Ja

gem. § 47 f GO ist erfolgt:
Begründung:

Nein
Die Belange von Kindern und Jugendlichen sind nicht in besonderer Weise betroffen.

Die Maßnahme ist:

neu
 freiwillig
 vorgeschrieben durch:

Finanzielle Auswirkungen:

Nein
 Ja (in der Begründung genannt)

Begründung:

Am 29.6.2017 hat die Bürgerschaft Folgendes beschlossen (Vorlage VO/2017/05122):

- a) *Der Bürgermeister wird aufgefordert sicherzustellen, dass umgehend im Stellenplan acht zusätzliche Stellen im Bereich Zulassungs- und Meldewesen geschaffen werden. Die schnellstmögliche Erfüllung des Personalschlüssels ist zu realisieren. Entsprechende Räumlichkeiten werden bereitgestellt.*

Die Besetzung der von der Bürgerschaft bewilligten zusätzlichen 8 Stellen ist beantragt. Entsprechende Räumlichkeiten in der Hansestadt Lübeck fehlen zwar noch, durch Komprimierung der vorhandenen Arbeitsplätze kann der Raumbedarf aber notdürftig gedeckt werden. Zusätzlich kann Raum durch Verlegung eines Besprechungsraums in das Dachgeschoss im Meesenring sowie Nutzung eines leerstehenden Raums gewonnen werden.

- b) *Der Bürgermeister wird aufgefordert sicherzustellen, dass*
- auch weiterhin eine Terminvergabe persönlich, telefonisch oder online im Rahmen der Servicezeiten möglich ist und kurzfristige Angelegenheiten aus wichtigem Grund auch mit Wartezeit am gleichen Tag erledigt werden können,*
 - der Bürgerkoffer ergänzend dezentral eingesetzt wird*

Eine Terminvereinbarung online, telefonisch und persönlich in den Stadtteilbüros ist wie bisher möglich. Ab Mitte September kann eine persönliche Terminvereinbarung in der Dr.-Julius-Leber-Straße zentral über die Infothek erfolgen. Für den Meesenring ist eine Infothek bereits in der Planung und wird eingerichtet, sobald das notwendige Personal zur Verfügung steht.

Der Bürgerkoffer wurde angeschafft und mit Software bestückt. Eine Nutzung ist derzeit aufgrund der fehlenden Virtualisierung der Software, die aufgrund der fehlenden Kapazitäten auch in naher Zukunft nicht erfolgen kann, lediglich im städtischen Netz möglich. Ein mobiler Bürgerservice kann daher zzt. weder in Altenheimen, der Universität noch der Fachhochschule erfolgen, da diese Einrichtungen nicht dem städtischen Netz angeschlossen sind.

- c) *Der Bürgermeister wird aufgefordert sicherzustellen, dass in der ersten Sitzung des USO-Ausschusses nach der Sommerpause 2017 ein beschlussreifes Konzept für den zukünftigen Umgang mit dem dezentralen Bürgerservice vorzustellen. Durch das Konzept soll sichergestellt werden, dass die Bürger in jedem Stadtteil Lübecks mindestens einmal wöchentlich zuverlässig Bürger-Dienstleistungen der Stadt vor Ort in Anspruch nehmen können. Für das Angebot ist auf bestehende öffentliche und gut erreichbare Einrichtungen wie Schulen, Stadtteilbibliotheken oder Jugendzentren zurückzugreifen. Das Konzept wird bis zum 01.01.2018 umgesetzt.*

Das Konzept mit fünf verschiedenen Umsetzungsvarianten wurde erstellt und ist als Anlage 1 beigelegt.

Für die Inbetriebnahme des dezentralen Bürgerservices müssen die für die von der Bürgerschaft zu beschließende Variante benötigten Stellen geschaffen und besetzt werden. Der dezentrale Bürgerservice kann unmittelbar nach Verfügbarkeit des benötigten Personals aufgenommen werden.

Folgende weitere Voraussetzungen müssen zwingend vor Bereitstellung des dezentralen Bürgerservice erfüllt werden:

1. Bereitstellung der erforderlichen IT Hardware (Laptops, Scanner, Drucker, Kamera, Unterschriftenpads, Nadeldrucker, Fingerprints Scanner, Änderungsterminals) muss sichergestellt werden.
2. Einrichtung von Hotlines und Bereitschaftsdiensten
 - a. im Bereich 1.105
für die Behebung von Serverproblemen, Ausfällen der Hardware, Verbindungsproblemen
 - b. im Bereich 3.322
für die Keyuser zur Problemlösung die jeweilige Software, Fingerprints Scanner und Änderungsterminals betreffend,
 - c. im Bereich 3.322
für Führungskräfte für Entscheidungen bei fachlichen Rückfragen, bei komplexen Bürgeranliegen
3. Transportmöglichkeiten
4. Einleitung des notwendigen Mitbestimmungsverfahrens.

Hierfür und für Effekte aus Mietumlagen, Betriebskosten, Investitionen und Wartung sowie durch die ausgebaute zu betreuende Hardware/Technik an vielen verschiedenen Standorten können weitere Kosten entstehen, die im Konzept noch nicht beziffert werden konnten. Diese Kosten hängen ab von der gewählten Variante und der Umsetzung an den künftigen Standorten.

Alle Varianten basieren auf der Annahme, dass sich auch die jeweiligen Schuldirektoren mit einer Nutzung der Schulgebäude einverstanden erklären.

Die Variante 2 (Konzept Seite 6) hat sich als beste Variante herauskristallisiert. Sie ist auf Verwaltungsseite mit relativ wenig Aufwand zu organisieren und bindet am wenigsten Arbeitskräfte (Personal vor Ort, Bereitschaftsdienst, Verwaltungspersonal für die Dienstpläne etc.). Gleichzeitig bietet sie dem Bürger - gemessen an dem Gesamtaufwand - einen guten Service.

Anlagen:
Konzept

Senator Ludger Hinsen



Dezentraler Bürgerservice

Konzept



Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	Seite 2 - 3
Standorte	Seite 4
Variante 1	Seite 5
Variante 2	Seite 6
Variante 3	Seite 7
Variante 4	Seite 8
Variante 5	Seite 9
Direkte Gegenüberstellung der Varianten	Seite 10
Arbeitszeiten Beispiele	Seite 11-13



Vorbemerkungen

Aufgabe

Die Bürger und Bürgerinnen der Hansestadt Lübeck sollen die Möglichkeit erhalten, in jedem Stadtteil Lübecks mindestens einmal wöchentlich zuverlässig Dienstleistungen der Stadt vor Ort in Anspruch nehmen zu können.

Stadtteile in Lübeck

Innenstadt, St. Gertrud, St. Lorenz Nord, St. Lorenz Süd, Buntekuh, Moisling, St. Jürgen, Schlutup, Kücknitz, Travemünde

Bedingungen und allgemeine Anmerkungen

Anforderungen an die Standorte

- Barrierefreier Zugang
- Anbindung an das städtische IT-Netzwerk
- Möglichkeit der sicheren Lagerung der benötigten IT Hardware am Standort
- Wartemöglichkeiten für Kunden

Kunden

Kunden können aufgrund der besseren Planbarkeit für den Personaleinsatz mit einem vorher vereinbarten Termin bedient werden.

Zeitpläne

Je nach Verfügbarkeit der Standorte (insb. der Schulen) kann es zu einer Veränderung der Standorte hinsichtlich des Wochentages kommen. Die aufgeführten Varianten sind daher nur als Beispiele anzusehen.



Bezahlungsmöglichkeiten

Kunden werden ausschließlich per EC-Karte bezahlen können, um die Kassensicherheit zu gewähren und den Arbeitsaufwand zu reduzieren.

Personal

Vor Ort wird Personal der Entgeltgruppe 8 eingesetzt, welches sowohl Dienstleistungen der Stadtteilbüros als auch Zulassungsangelegenheiten bearbeiten kann. Dies ist der höheren Flexibilität für den Einsatz unserer Kunden gegenüber geschuldet. Ein sogenannter „Springer“ wird benötigt, um Urlaubs- und Krankheitsfälle ausgleichen zu können. Bei weiteren krankheitsbedingten Ausfällen müsste auf das Bestandspersonal zurückgegriffen werden.

Das für den dezentralen Bürgerservice benötigte Zusatzpersonal muss neu eingeworben werden.

Weitere Voraussetzungen

- Entstehung von Sachkosten in Form von Fahrtkosten, evtl. Beschaffung von Dienstfahrzeugen und notwendiger IT an jedem Standort
- Ggf. wird eine Änderung der DV Flex (Arbeitszeiten) erfolgen müssen, auf jeden Fall aber muss der Personalrat involviert werden
- Zeitliche Erweiterung der IT-Hotline (Bereich 1.105) sowie Einrichtung eines Bereitschaftsdienstes aus den Abteilungen Meldewesen und KFZ-Zulassung sowohl für Rückfragen an einen Vorgesetzten als auch bei softwarebedingten IT Problemen an den Keyuser der jeweiligen Abteilungen
- Schaffung der notwendigen Stellen für das neue Personal

Bekanntgabe des Services

Die Bekanntgabe des neuen Services wird über die Medien (Presse, Internet etc.) erfolgen.



Standorte

Innenstadt	Stadtteilbüro Innenstadt Dr.-Julius-Leber-Straße 46-48
St. Gertrud	Stadtteilbüro St. Gertrud Meesenring 7
St. Lorenz Süd	Bußgeldstelle Fackenburger Allee 27 (nicht barrierefrei)
St. Lorenz Nord	Emil-Possehl-Schule Schwartauer Allee 44-44a
St. Jürgen	wird geklärt (Schulstandort)
Moisling	Ehemaliges Stadtteilbüro Moisling Moislinger Berg 2
Buntekuh	wird geklärt (Schulstandort)
Schlutup	wird geklärt (Schulstandort)
Kücknitz	wird geklärt (Schulstandort)
Travemünde	wird geklärt (Schulstandort)

Hinweis zu den Schulstandorten:

Gespräche mit dem Fachbereich 4 wurden bereits geführt. Aufgrund der Sommerferien war es bislang nicht möglich, die Schuldirektoren in das Gespräch mit einzubeziehen.

Dies wird im September erfolgen.



Variante 1

Montags	
Moisling	10.15 – 13.15 Uhr
Buntekuh	15.30 – 18.30 Uhr

Dienstags	
St. Lorenz Süd	10.15 – 13.15 Uhr
St. Lorenz Nord	15.30 – 18.30 Uhr

Mittwochs	
St. Jürgen	15.30 – 18.30 Uhr

Donnerstags	
Kücknitz	15.30 – 18.30 Uhr
Schlutup	15.30 – 18.30 Uhr

Freitags	
Travemünde	15.30 – 18.30 Uhr

Standorte

Alle Stadtteile

Personal

Jeder Standort ist mit 2 Mitarbeitern besetzt
Donnerstags werden 4 Mitarbeiter
gleichzeitig benötigt

Benötigte Vollzeitstellen: 4

Personalkosten

bei 4 Vollzeitbeschäftigten der Entgeltgruppe 8

Gesamtkosten pro Monat	17.737,32 EUR
Gesamtkosten pro Jahr	212.847,84 EUR



Variante 2

Montags	
Moisling	10.15 – 13.15 Uhr
Travemünde	15.30 – 18.30 Uhr

Dienstags	
St. Lorenz Süd	10.15 – 13.15 Uhr
St. Lorenz Nord	15.30 – 18.30 Uhr

Mittwochs	
St. Jürgen	15.30 – 18.30 Uhr

Donnerstags	
Kücknitz	15.30 – 18.30 Uhr

Standorte

Alle Stadtteile
ohne Schlutup und Buntekuh

Personal

Jeder Standort ist mit 2 Mitarbeitern
besetzt

Benötigte Vollzeitstellen: 3

Personalkosten

bei 3 Vollzeitbeschäftigten der Entgeltgruppe 8

Gesamtkosten pro Monat	13.302,99 EUR
Gesamtkosten pro Jahr	159.635,88 EUR



Variante 3

Montags	
Moisling	10.00 – 14.00 & 14.45 – 18 Uhr
Travemünde	15.30 – 18.30 Uhr

Dienstags	
St. Lorenz Süd	10.15 – 13.15 Uhr
St. Lorenz Nord	15.30 – 18.30 Uhr

Mittwochs	
St. Jürgen	15.30 – 18.30 Uhr

Donnerstags	
Moisling	10.00 – 14.00 & 14.45 – 18 Uhr
Kücknitz	15.30 – 18.30 Uhr

Standorte

Alle Stadtteile
ohne Schlutup und Buntekuh
Moisling kann bedingt durch den freien
Standort an zwei ganzen Tagen bedient
werden

Personalkosten

bei 4 Vollzeitbeschäftigten der Entgeltgruppe 8

Gesamtkosten pro Monat	17.737,32 EUR
Gesamtkosten pro Jahr	212.847,84 EUR

Personal

Jeder Standort ist mit 2 Mitarbeitern
besetzt
Montags und Donnerstags werden jeweils
4 Mitarbeiter gleichzeitig benötigt

Benötigte Vollzeitstellen: 4



Variante 4

Montags	
Moisling	10.15 – 13.15 Uhr
Buntekuh/ Schlutup im 14 tägigen Wechsel	15.30 – 18.30 Uhr
Dienstags	
St. Lorenz Süd	10.15 – 13.15 Uhr
St. Lorenz Nord	15.30 – 18.30 Uhr
Mittwochs	
St. Jürgen	15.30 – 18.30 Uhr
Donnerstags	
Kücknitz	15.30 – 18.30 Uhr
Freitags	
Travemünde	15.30 – 18.30 Uhr

Standorte

Alle Stadtteile
Buntekuh und Schlutup werden alle 14
Tage bedient

Personal

Jeder Standort ist mit 2 Mitarbeitern
besetzt

Benötigte Vollzeitstellen: 3

Personalkosten

bei 3 Vollzeitbeschäftigten der Entgeltgruppe 8

Gesamtkosten pro Monat	13.302,99 EUR
Gesamtkosten pro Jahr	159.635,88 EUR



Variante 5

Montags	
Moisling	10.00 – 14.00 & 14.45 – 18 Uhr
Buntekuh & Schlutup im 14 tätigen Wechsel	15.30 – 18.30 Uhr
Dienstags	
St. Lorenz Süd	10.00 – 14.00 & 14.45 – 18 Uhr
St. Lorenz Nord	15.30 – 18.30 Uhr
Mittwochs	
St. Jürgen	15.30 – 18.30 Uhr
Donnerstags	
Kücknitz	15.30 – 18.30 Uhr
Freitags	
Travemünde	15.30 – 18.30 Uhr

Standorte

Alle Stadtteile
Buntekuh und Schlutup werden alle 14
Tage bedient, Moisling und St. Lorenz Süd
an jeweils einem ganzen Tag

Personalkosten

bei 4 Vollzeitbeschäftigten der Entgeltgruppe 8

Gesamtkosten pro Monat	17.737,32 EUR
Gesamtkosten pro Jahr	212.847,84 EUR

Personal

Jeder Standort ist mit 2 Mitarbeitern
besetzt
Montags und Dienstags werden jeweils 4
Mitarbeiter gleichzeitig benötigt

Benötigte Vollzeitstellen: 4



Direkte Gegenüberstellung der Varianten

Variante	Servicezeiten pro Woche pro Mitarbeiter	Freie Termine pro Woche	Benötigtes Personal	Jahreskosten
Variante 1	24 Stunden	192	4 Vollzeitkräfte	212.847,84 EUR
Variante 2	18 Stunden	144	3 Vollzeitkräfte	159.635,88 EUR
Variante 3	29,5 Stunden	236	4 Vollzeitkräfte	212.847,84 EUR
Variante 4	21 Stunden	184	3 Vollzeitkräfte	159.635,88 EUR
Variante 5	29,5 Stunden	236	4 Vollzeitkräfte	212.847,84 EUR



Arbeitszeiten der MitarbeiterInnen

(ganzer Tag an zwei Standorten)

Uhrzeit	Tätigkeit
9.00 Uhr	Einladen der benötigten Dokumente an der Zentrale
9.15 Uhr	Abfahrt zum Zielort
9.45 Uhr	Aufbau
10.15 - 13.15 Uhr	Kunden
13.15 Uhr	Kasse und Abbau
13.45 Uhr	Pause
14.30 Uhr	Fahrt zum nächsten Zielort
15.00 Uhr	Aufbau
15.30 Uhr - 18.30 Uhr	Kunden
18.30 Uhr	Kasse und Abbau
19.00 Uhr	Rückfahrt zur Zentrale
19.30 Uhr	Wegbringen der Dokumente
19.45 Uhr	Ende

10 Stunden



Arbeitszeiten der MitarbeiterInnen

(ganzer Tag an einem Standort)

Uhrzeit	Tätigkeit
8.45 Uhr	Einladen der benötigten Dokumente an der Zentrale
9.00 Uhr	Abfahrt zum Zielort
9.30 Uhr	Aufbau
10.00 – 14 Uhr	Kunden
14.00 – 14.45 Uhr	Pause
14.45 – 18.15 Uhr	Kunden
18.15 Uhr	Kasse und Abbau
18.45 Uhr	Rückfahrt zur Zentrale
19.15 Uhr	Wegbringen der Dokumente
19.30 Uhr	Ende

10 Stunden



Arbeitszeiten der MitarbeiterInnen

(halber Tag)

Uhrzeit	Tätigkeit
14.15 Uhr	Einladen der benötigten Dokumente an der Zentrale
14.30 Uhr	Abfahrt zum Zielort
15.00 Uhr	Aufbau
15.30 – 18.30 Uhr	Kunden
18.30 Uhr	Abbau
19.00 Uhr	Rückfahrt zur Zentrale
19.30 Uhr	Wegbringen der Dokumente
19.45 Uhr	Ende

5 Stunden und
30 Minuten