



Vorlage

Verantwortliche Bereiche:

3.322 - Melde- und Gewerbeangelegenheiten

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

Neueröffnung der Stadtteilbüros

- Aktueller Sachstand/ Konzept

- Überplanmäßige Bewilligung

- Anmietung Carl-Gauß-Straße

Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
12.11.2018	Senat	Nichtöffentlich	zur Senatsberatung
19.11.2018	Bauausschuss	Öffentlich	zur Vorberatung
20.11.2018	Ausschuss für Umwelt, Sicherheit und Ordnung	Öffentlich	zur Vorberatung
27.11.2018	Hauptausschuss	Öffentlich	zur Entscheidung
29.11.2018	Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck	Öffentlich	zur Entscheidung

Beschlussvorschlag:

1. Der Bürgermeister wird beauftragt, das Konzept zur Neueröffnung der Stadtteilbüros gem. Anlage 1 umzusetzen.
2. Für die Modernisierung und Neugestaltung der mit Dienstleistungen des Bürgerservices betrauten Bereiche 3.322 – Melde- und Gewerbeangelegenheiten und 3.327 – Verkehrsangelegenheiten sowie für die Ausstattung der neuen Stadtteilbüros werden im Produktsachkonto 122003 999.7831000 Melde- und Gewerbeangelegenheiten, Erwerb bewegl. AV ü. 1.000 EUR 1.110.000,- EUR und im Produktsachkonto 122003 999.7832000 Melde- und Gewerbeangelegenheiten, Erwerb bewegl. AV ü. 150-1.000 EUR 945.000 EUR, insgesamt für 2018 Finanzmittel in Höhe von 2.055.000,- Mio EUR überplanmäßig zur Verfügung gestellt. Die Deckung erfolgt aus dem Produktsachkonto 612003.000.6821000 Grundstücksan- und- verkäufe – Einzahlungen aus der Veräußerung von Grundstücken und Gebäuden.
(Zuständiges Entscheidungsgremium zu 1. und 2.: Bürgerschaft)
3. Im Zuge der Neukonzeptionierung und Wiedereröffnung der Stadtteilbüros wird ein Standort im Hochschulstadteil angemietet, in dem ebenso eine Anlaufstelle des Bereichs 4.510 - Familienhilfe eröffnet wird. Der Bürgermeister wird beauftragt, die Mietflächen in der Carl-Gauß-Straße für eine Laufzeit von 10 Jahren inkl. der Verlängerungsoptionen über 2 x 5 Jahren für eine Bruttojahresmiete in Höhe von 78.991,20 EUR zzgl. einer Courtage in Höhe von 10.784,00 EUR und Umbaukosten in Höhe von 71.236,00 abzuschließen, sofern die Bürgerschaft Pkt. 1 beschließt.
(Zuständiges Entscheidungsgremium zu 3.: Hauptausschuss)

Verfahren:

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen:
Ergebnis:

1.201 – Haushalt & Steuerung
4.510 – Familienhilfen
5.651 – GMHL
alle zustimmend
1.105 – Informationstechnik
Kenntnisnahme

Beteiligung von Kindern und Jugendlichen
gem. § 47 f GO ist erfolgt:

- Ja
 Nein, besondere Interessen von Kindern und Jugendlichen sind nicht berührt

Begründung:

Die Maßnahme ist:

- neu
 freiwillig
 vorgeschrieben durch:

Finanzielle Auswirkungen:

- Nein
 Ja (Anlage 1)

Begründung:**Zu 2.**

Die Bereiche 3.322 – Melde- und Gewerbeangelegenheiten und 3.327 – Verkehrsangelegenheiten sind mit Aufgaben des Bürgerservices betraut. Zwecks Modernisierung und Neugestaltung der mit Dienstleistungen des Bürgerservices betrauten Bereiche 3.322 – Melde- und Gewerbeangelegenheiten und 3.327 – Verkehrsangelegenheiten und zur Neuausstattung der Stadtteilbüros, die im Jahr 2019 eröffnen sollen, werden Finanzmittel in Höhe von insgesamt ca. 2.055.000,- Mio EUR benötigt. Die Mittel werden nur teilweise in 2018 in Anspruch genommen. Reste werden übertragen.

Die Mittel umfassen folgende Anschaffungen:

Büroausstattung

Für die Ausstattung der Büroarbeitsplätze des FB 3 und der benötigten technischen Geräte werden insgesamt ca. 1.484.800,- EUR benötigt, sowie für die Büroarbeitsplätze der in den dortigen Gebäuden integrierten Arbeitsplätzen des FB 4 ca. 314.900,- EUR.

Kundenbereich

Für die Ausstattung der zukunftsorientierten Kundenbereiche werden insgesamt ca. 253.100,- EUR benötigt.

Die Hansestadt Lübeck bekennt sich zu den Zielen der Vereinten Nationen zur nachhaltigen Entwicklung (Agenda 2030). Infolgedessen sollen ökologische, ökonomische und soziale Nachhaltigkeitskriterien in die Ausschreibung der Ausstattung aufgenommen werden.

Zu 3.

Im Zuge der Konzeptionierung der Neueröffnung der Stadtteilbüros ist die Notwendigkeit zur Eröffnung eines Standorts im Hochschulstadtteil ermittelt worden. Da darüber hinaus ein Stadtteilbüro im Gebäude Moislinger Berg eröffnet werden soll, ist es notwendig, dass das Personal des Bereichs 4.510 – Familienhilfen/Jugendamt, welches derzeit an jenem Standort angesiedelt ist, dort Flächen im Erdgeschoss räumt. Dieses Personal soll ebenso am Standort im Hochschulstadtteil untergebracht werden. Die KWL GmbH ist beauftragt worden, entsprechende Mietflächen zu suchen.

Die KWL GmbH ermittelte im Rahmen Ihrer Tätigkeit das Neubauobjekt Carl-Gauß-Straße, 23562 Lübeck welches im Eigentum von XXX steht und von der Firma XXX verwaltet wird.

Die Mietflächen werden nach genauen Vorgaben der Bereiche 3.322 – Melde- und Gewerbeangelegenheiten, sowie 4.510 – Familienhilfen/Jugendamt umgebaut. Von den insgesamt 477 m² werden ca. 170 m² als Stadtteilbüro, sowie ca. 307 m² von der Familienhilfe genutzt.

Die Herrichtung des Standorts erfolgt durch den Eigentümer gemäß den Vorstellungen der städtischen Nutzer. Die Kosten in Höhe von 71.236,00 EUR werden der Hansestadt Lübeck per Einmalzahlung in Rechnung gestellt. Die Umbaumaßnahmen umfassen Maler-, Trockenbau- und Bodenbelagsarbeiten sowie die Montage der Beleuchtung.

Der Mietbeginn ist auf den 01.04.2019 datiert. Die Nettokaltmiete beläuft sich auf 9,50 EUR/m². Die Bruttojahresmiete beläuft sich insgesamt auf 78.991,20 EUR. Es werden zwei Verlängerungsoptionen über jeweils weitere fünf Jahre im Mietvertrag enthalten sein.

Anlagen:

Konzept Neueröffnung Stadtteilbüros

Finanzielle Auswirkungen zu Pkt. 3.

Senator Ludger Hinsen

Anlage 1

Die Bürgerschaft hat in ihrer Sitzung im Februar 2018 den Bericht der Verwaltung VO/2018/05732 als Zwischenbericht zur Kenntnis genommen. In diesem Bericht wurde dargestellt, dass entsprechend der politischen Vorgabe für die Standorte

- Innenstadt
- St. Gertrud
- Kücknitz (mit Außenstelle Travemünde)
- Moisling (mit Außenstelle Hochschulstadtteil)

die Wiedereröffnung von Stadtteilbüros geplant wird.

Seitens der Bürgerschaft wurde darüber hinaus beschlossen, dass auch der Stadtteil St. Lorenz Nord wieder ein Stadtteilbüro erhalten soll. Im Folgenden wird der aktuelle Sachstand zum Zeitpunkt der Fertigung dieser Vorlage dargestellt. Da sich laufend neue Entwicklungen ergeben, kann sich der Sachstand noch ändern.

In den neuen Stadtteilbüros ist die Verwaltung besonders im öffentlichen Fokus. Diese Standorte sind das Gesicht der Verwaltung nach Außen. Daher ist es besonders wichtig, dass diese Verwaltungseinheiten auch widerspiegeln, was die Kundinnen und Kunden von ihrer Stadtverwaltung erwarten: Gute Beratung und umfassende Unterstützung, die fachkundig und freundlich ist. Ein moderner, einheitlicher Außenauftritt bestätigt, dass auch Service und Verwaltungshandeln professionell und seriös sind.

Aus diesem Grund werden erstmalig Standards für Ausstattung und Gestaltung dieser Verwaltungsstandorte definiert. Ziel ist, die Aufenthaltsqualität durch die Raumgestaltung für Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erhöhen. Darüber hinaus stellt sich die Stadtverwaltung als öffentlicher Dienstleister mit den verschiedenen Angeboten dar, die unabhängig von der Bereichsgliederung fachbereichsübergreifend präsentiert werden.

Die Ausstattung der Standorte mittels moderner Technik wie Besucherleitsystem, Info-Screens, Kassenautomaten, Kartenzahlungsgeräte, Handy-Ladestationen und öffentlichem W-LAN ermöglichen in Zukunft einen umfassenderen Kundenservice, der den Ansprüchen heutiger Kundenerwartungen entspricht. Die Standards werden modular auf die Gegebenheiten der Liegenschaften der Verwaltungsstandorte angepasst.

Grundsätzlich gliedern sich die Räumlichkeiten in einen Front- und einen Back-Office-Bereich. Ankommende und wartende Kundinnen und Kunden sind von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Sachbearbeitung bzw. Kundenbedienung räumlich getrennt.

Bei fachbereichsübergreifenden Standorten (z.B. Stadtteilbüro und Beratungsstelle des Jugendamtes an einem Standort) werden die Front-Office-Bereiche und Sanitär- bzw. Sozialräume am Standort gemeinsam genutzt.

Die Barrierefreiheit wird an den Standorten umgesetzt.

Es wird ein innovatives Raumkonzept geschaffen, das den Ansprüchen an eine moderne Verwaltung Rechnung trägt. Zukünftig ist nicht nur im Back-Office-Bereich eine persönliche Kundenbetreuung sichergestellt. Auch im Front-Office-Bereich ist eine persönliche Kundenansprache im Empfangsbereich vorgesehen. Das Raumkonzept wird an die örtlichen Standortgegebenheiten angepasst und in Außenstellen in reduzierter Form (z.B. weniger Büroarbeitsplätze) umgesetzt.

Standortakquise

Mit der Suche nach geeigneten Standorten wurde die KWL GmbH beauftragt.

- *Standort Innenstadt*
Der Bürgerservice Innenstadt ist derzeit in den Räumen der Dr.-Julius-Leber-Straße untergebracht. Besser geeignete Räumlichkeiten werden gesucht. Über einzelne möglicherweise in Betracht kommende Objekte werden derzeit Gespräche geführt. Über einen Mietvertrag an einem anderen Standort entscheidet gem. Zuständigkeitsordnung der Hauptausschuss.
- *Standort St. Gertrud*
Der Bürgerservice St. Gertrud ist in den Räumen des Meesenring 7 untergebracht. Die Suche nach anderen Räumlichkeiten ist nicht geplant, da dieser Standort erhalten bleiben soll.
- *Standort Kücknitz*
Für den Bürgerservice in Kücknitz werden die ehemaligen Räumlichkeiten am Kirchplatz 7a/b wieder hergerichtet. Die Umsetzung kann kurzfristig erfolgen.
- *Standort Moisling*
Der künftige Standort in Moisling soll sich in der neuen Moislinger Mitte befinden. Da die neue Moislinger Mitte erst in einigen Jahren fertig gestellt sein wird, können die derzeit durch den Bereich 4.510 – Familienhilfen am Moislinger Berg genutzten Räumlichkeiten teilweise für eine Interimslösung genutzt werden. Über die Umsetzung des Projektes Neue Mitte entscheidet die Bürgerschaft zu gegebener Zeit separat.
- *Standort St. Lorenz Nord*
Für den Standort St. Lorenz Nord konnten bislang noch keine geeigneten Räumlichkeiten identifiziert werden, insbesondere steht das ehemalige Stadtteilbüro (Fackenburger Allee) nicht mehr zur Verfügung.
- *Außenstelle Travemünde*
Für die Außenstelle Travemünde soll ein Raum der Kurverwaltung in der Alten Stadtschule Travemünde genutzt werden. Die notwendigen Umbaumaßnahmen werden derzeit eingeleitet.
- *Außenstelle Hochschulstadtteil*

Für die Außenstelle Hochschulstadtteil konnten geeignete Räumlichkeiten in der Carl-Gauß-Straße gefunden werden. Der Mietvertrag liegt der Hansestadt Lübeck bereits vor. Die Beschlussfassung erfolgt zu Punkt 3.

Dienstleistungen

Folgende Dienstleistungen können bereits jetzt im Bürgerservice der Stadtteilbüros angeboten werden:

- alle Dienstleistungen der ehemaligen Meldestelle (Einwohnermeldeamt)
- alle Dienstleistungen der ehemaligen KFZ-Zulassungsstelle

Folgende Dienstleistungen können lediglich in bestimmten Stadtteilbüros angeboten werden:

- Fundbüro (Stadtteilbüro Innenstadt)

Begründung: organisatorische Gründe, z.B. Vorhalten von Lagerflächen

Anmerkung: Das Fundbüro soll künftig digitalisiert und damit noch bürgerfreundlicher werden. Hierzu ist die Anschaffung einer neuen Software notwendig.

- Führerscheinangelegenheiten und Personenbeförderungsangelegenheiten (Stadtteilbüro St. Gertrud)

Begründung: Es gibt lediglich vier MitarbeiterInnen, die über die notwendigen Fachkenntnisse verfügen. Bei einer Splittung auf mehrere Standorte kann eine Vertretung im Krankheits- und Urlaubsfall nicht mehr sichergestellt werden.

Folgende Dienstleistungen könnten kurzfristig in den Bürgerservice verlagert werden und damit in allen Stadtteilen zur Verfügung stehen:

- Aufnahme von Anträgen auf Erteilung von Auskünften aus Gewerbezentralregister
- Gewerbean- / -um- und -abmeldungen von Einzelgewerbetreibenden ohne eingetragene Firma (d.h.: keine GmbH, GmbH & Co.KG, AG,OHG, KG, UG, Ltd. etc.)
- Abgabe von ausländerrechtlichen Verpflichtungserklärungen

Voraussetzung ist eine Qualifizierung der Mitarbeiter/innen mit dem Ziel, sie für die unterschiedlichen Anforderungen des Bürgerservices im Sinne einer One-Stop-Agency (Dienstleistungen aus einer Hand) einsetzen zu können. Die sich daraus ergebenden Stellenneubewertungen und ggf. auch Stellenmehrbedarfe werden derzeit ermittelt. In diese Analyse werden auch die neuen zusätzlichen Aufgaben des Bürgerservices – Auszahlung des Begrüßungsgeldes, Mehrarbeit durch Veränderungen im Personalausweisgesetz...- einbezogen.

Online-Angebot

Die Erweiterung des Online-Angebots wird im Rahmen der gesetzlichen und technischen Möglichkeiten weiter vorangetrieben. Aber auch künftig wird es Standorte geben, an denen Bürger/innen ihre Anliegen auch persönlich vortragen können.

Bürgerkoffer

Für spezielle Zielgruppen (z. B. Menschen in Alters- und Pflegeheimen, Schwerstbehinderte...) kommt langfristig und ergänzend auch der Bürgerkoffer in Betracht. Die entsprechenden Bedarfe werden im Zuge der Eröffnung der Stadtteilbüros ermittelt.

Servicezeiten

Die Servicezeiten der Abteilung 3.322.3 – Bürgerservice wurden bereits folgendermaßen erweitert:

Montags und Dienstags	7.00 – 15.00 Uhr
Mittwochs	8.00 – 12.00 Uhr
Donnerstags	8.00 – 12.00 Uhr und 14.00 – 18.00 Uhr
Freitags	8.00 – 12.00 Uhr

Eine darüberhinausgehende Erweiterung wird derzeit geprüft. Dazu wird unter anderem eine Bürgerbefragung online durchgeführt um die Bedarfe identifizieren zu können.

Fazit

Die organisatorischen Vorkehrungen für eine Eröffnung weiterer Standorte sind bereits getroffen. Sobald geeignete Räume mit leistungsfähiger IT zur Verfügung stehen, kann die personelle Besetzung unter Berücksichtigung der verwaltungsrechtlichen Vorgaben kurzfristig erfolgen. Die Verwaltung plant die erste Neueröffnung für 2019.

