

Gemeinderatsdrucksache Nr. 31/1/2020

Beratungsfolge	Datum		
Gemeinderat	17.03.2020	Beschlussfassung	Öffentlich

**Bürgerservice in den Rathausarkaden**

Anlage: Grundrisspläne

**Beschlussvorschlag:**

Der Verwaltungsausschuss empfiehlt:

In den Rathausarkaden (Bauralada) wird mittelfristig eine Verwaltungseinheit (Bürgerbüro) vorgesehen.

Die im Haushaltplan eingestellte Planungsrate wird zur Planung des Bürgerbüros in den Rathausarkaden, weiterhin zur möglichen Nutzungsuntersuchung des kompletten Erdgeschosses (derzeit Archiv und Lagerräume) sowie für erste Überlegungen eines Rathausan- bzw. -neubaus in Richtung Klemmenstraße verwendet.

Schrenk  
Bürgermeister

### **Finanzierungsübersicht:**

Finanzielle Auswirkungen auf den Haushaltsplan:  Ja  
 Nein

Bemerkungen: Kostenrahmen / Kostenschätzung / Kostenberechnung etc.

GESAMTKOSTEN der Maßnahme	jährliche Folgekosten	Objektbezogene Einnahmen (Zuschüsse/Beiträge)
€ 50.000	€	€

Ausreichende Mittel sind  vorhanden  
 nicht vorhanden (ÜPL / APL)

## Sachverhalt

Im Verwaltungsausschuss wurde festgelegt, dass das gesamte Erdgeschoss des Rathauses II überplant werden soll, mit dem Ziel mittelfristig hier soweit möglich ein Bürgerbüro und zusätzliche Büroräume zu schaffen.

### **Bürgeramt- Bürgerserviceeinheit**

Unter Bürgerämtern versteht man Einrichtungen bei den publikumsintensiven Dienstleistungen für die Bürgerinnen an einer Stelle zusammengefasst sind. Ziel ist es den Kundenservice zu verbessern und gleichzeitig Effizienzsteigerungen zu erreichen.

#### ➤ Das Konzept

Das ideale Konzept heißt: zahlreiche städtische Dienstleistungen unter einem Dach, bei erweiterten Öffnungszeiten und kurzen Wartezeiten in angenehmen Ambiente.

#### ➤ Die Aufgaben

Die Palette der typischen Aufgaben reicht von Aufgaben des Einwohnermeldeamtes, insb. der Bearbeitung von Ausweisen und Pässen, Renten und Sozialamt, Anlaufstelle von Eltern z.B. Beantragung von Elterngeld, Bußgeldstelle, Serviceleistungen z.B. Ausgabe von gelben Säcken u. ä.

#### ➤ Das Personal

Ziel eines Bürgeramts ist es, dass jeder Mitarbeiter/in alles kann um damit Wartezeiten und Bearbeitungszeiten zu verkürzen. Bürgerservice steht eindeutig im Fokus einer solchen Einrichtung.

Um die Aufgaben bewältigen zu können müssten 6 Arbeitsplätze geschaffen werden

#### ➤ Räume

Die Räume müssen barrierefrei, „luftig“ und ansprechend sein. Weiterhin ist es notwendig eine „Backofficebereich“ zu schaffen um sensible Themen z.B. Renten-antrag bearbeiten zu können.

## Würdigung

Festzuhalten sind

- Im Bauralada kann nicht das Ganze Ordnungsamt untergebracht werden. Aus diesem Grund ist zu überprüfen, inwieweit im gesamten Erdgeschoß des Rathauses II Büroräume geschaffen werden können.
- Parallel bietet es sich an, einen Rathausenerweiterungsbau anzugehen und hierfür die Grundlagen zu ermitteln.