



<b>Mitteilungsvorlage</b>	<b>Vorlage-Nr:</b>	<b>VO/19/221-1</b>
	Status:	öffentlich
	Datum:	19.09.2019
Federführend:	Bericht im Ausschuss:	
Büro der Bürgermeisterin	Bericht im Rat:	Sabine Kählert
	Bearbeiter:	Inga Ries
<b>Beratung und Beschlussfassung über den 1. Nachtragshaushalt der Grundstücksgesellschaft Tornesch GGT für das Wirtschaftsjahr 2019 hier: Sperrvermerk für den Umbau des Foyers</b>		
Beratungsfolge:		
Datum	Gremium	
24.09.2019	Ratsversammlung	

### **Sachbericht / Stellungnahme der Verwaltung**

Der Finanzausschuss hat Ratsversammlung in seiner Sitzung am 18.09.2019 die Verhängung eines Sperrvermerkes für den geplanten Umbau des Foyers und dem Einbau eines Besuchertresens empfohlen. Nachstehend wird die Notwendigkeit der geplanten Maßnahme erläutert:

Das Rathaus wurde kundenfreundlicher gestaltet und die Besucherströme werden besser gelenkt. Die Flure sind bereits modernisiert. Das Feedback der Besucher/innen ist durchweg positiv

Folgende personelle und organisatorische Maßnahmen zur Verbesserung der Bürgerfreundlichkeit wurden bereits durchgeführt:

- Bildung des Amtes für Bürgerbelange
- Umzug von Mitarbeiterinnen mit intensiverem Publikumsverkehr in barrierefreie Flure
- Umsetzung der bisherigen Mitarbeiterin der Zentrale in die zentrale Geschäftsbuchhaltung
- Einstellung von zwei Teilzeitbeschäftigten für den Empfangsbereich
- Verlagerung von bisherigen Aufgaben in die GBH und in das Büro der Bürgermeisterin, damit Bürgerserviceaufgaben in der Zentrale erledigt werden können:
  - Ausgabe von Reisepässen
  - Erstellung von Meldebescheinigungen
  - Erklärungen zur Steuer-ID
  - Beglaubigungen von Dokumenten und Unterschriften
  - Verkauf von amtlichen Müllsäcken und Marketing-Artikeln.

Diese Aufgaben sollen sukzessiv erweitert werden.

Daneben werden die Kunden bereits am Anfang ihres Besuches im Rathaus befragt, ob sie für ihr Anliegen alle Unterlagen mitgebracht haben, um unnötige Wartezeiten für die Bür-

ger/innen zu vermeiden. Kurzfristig soll noch das Warteschlangenmanagement, welches die Stabsstelle EDV selbst konzipiert hat, implementiert werden. Die Mitarbeiterinnen in der Zentrale befragen die Kunden nach ihren Anliegen und ordnen sie dann bereits einem/r bestimmten Sachbearbeiter/in zu und händigen ihnen eine Warteschlangenmarke aus. Sobald die/der Sachbearbeiterin grünes Licht für den nächsten Kunden gibt, wird dies über einen Bildschirm im Warteraum angezeigt und der Kunde kann zu seinem Sachbearbeiter durchgehen.

Hierdurch entstehen nicht nur positive Effekte für die Besucher/innen, sondern auch für die Sachbearbeiter/innen, da diese sich mehr auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren können. Durch diese Umverteilung werden bereits jetzt Stundenanteile im Einwohnermeldeamt, die durch die anwachsende Einwohnerzahl und durch neue Aufgaben entstanden sind, eingespart.

Daneben werden in der Zentrale noch die klassischen Arbeiten wie die Posteingangs- und Postausgangsbearbeitung sowie die Bedienung der Telefonzentrale erledigt. Es wird noch das Einscannen und Verteilen der Eingangspost im DMS hinzukommen.

Für die Bearbeitung der Meldeamtsaufgaben benötigen beide Mitarbeiterinnen das Meso-Programm mit einer personalisierten Gebührenkasse. Das Warteschlangenmanagement muss während der Öffnungszeiten geöffnet bleiben und wird von beiden bedient.

Bei der jetzigen Raumsituation (eine Mitarbeiterin hat ihren Arbeitsplatz in Raum 006.1 und die andere im Raum 006.2) haben beide ihren PC-Arbeitsplatz an ihrem Schreibtisch und müssen sich von dem Kunden, der an dem kleinen Ausschnitt an der Glaswand wartet, abwenden um an ihrem Arbeitsplatz das Anliegen zu bearbeiten.

Das gleichzeitige Bedienen von zwei Kunden ist aufgrund der Platzenge nicht möglich. Wenn das Warteschlangenmanagement implementiert ist, dessen PC-Arbeitsplatz sich idealerweise gleich in der Nähe des Kunden befindet, ist die bloße Ausgabe einer Marke nicht möglich, wenn die andere Mitarbeiterin gerade einen Kunden bedient. Dies führt zu Wartezeiten in kundenintensiven Zeiten, welche gerade vermieden werden sollen. Das ist bürgerunfreundlich und für den Kunden nicht zu vermitteln.

Die Lösung ist der Einbau eines Tresens (Entwurf siehe Anlage). Die PC-Arbeitsplätze können in den Tresen eingebaut werden und Kunden können parallel bedient werden. Kunde und Mitarbeiterin werden nicht durch eine trennende Glasscheibe behindert.

Für den Tresen muss mit Kosten in Höhe von 10.000 € gerechnet werden. Die Umbaukosten in Höhe von 45.000 € beinhalten die Herstellung des Wartebereiches (Zi. 019) und des Front- und Backofficebereichs in der Zentrale. Der Brandschutz im Rathaus wird durch die Einrichtung des zentralen Wartebereiches verbessert, da die Flure, die auch Fluchtwege sind, nicht mehr durch Besucherstühle etc. zugestellt sind.

Im Back-Officebereich werden der Scanner für die Posteingangsbearbeitung und die Frankiermaschine für die Postausgangsbearbeitung platziert.

Die Verwaltung bittet die Ratsversammlung den Sperrvermerk nicht zu beschließen, damit der letzte, aber wichtigste Arbeitsschritt für einen besseren Bürgerservice realisiert werden kann. Auch die beiden Mitarbeiterinnen im Empfangsbereich erhalten dadurch einen adäquaten Arbeitsplatz.

gez.  
Sabine Kählert  
Bürgermeisterin

**Anlagen:**

- Grundrissplan jetzige Situation
- Entwurfsskizze Einbau eines Tresens

STADT | TORNESCH

