



► **Nr. VO/2017/05262**
öffentlich

Lübeck, 07.09.2017

Vorlage

Verantwortliche Bereiche:
3.322 - Melde- und Gewerbeangelegenheiten

Bearbeitung: Melanie Wöhlk (E-Mail: melanie.woehl@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