

Vorlage  
an den Rat  
über den  
Verwaltungsausschuss

**Bürgerbüro;  
Gesamtkonzeption**

Nach der Konzeptvorstellung im VA am 13.03. des vergangenen Jahres wurde der Kostenrahmen des Projektes durch das Grundstücks- und Gebäudemanagement ermittelt, so dass nunmehr die Gesamtkonzeption vorgestellt werden kann.

**1. Informationen zum Bürgerbüro**

Ziele und Definition eines Bürgerbüros:

Vor dem Hintergrund eines Veränderungsprozesses in Richtung Dienstleistungsunternehmen kommt einem Bürgerbüro besondere Bedeutung zu. Mit der Einrichtung eines Bürgerbüros werden im Wesentlichen folgende Ziele verfolgt:

- eine bessere Kundenorientierung (zentrale Anlaufstelle)
- ein bedarfsgerechtes Leistungsspektrum, das sich an vielen Lebenslagen orientiert
- die Verkürzung von Wegezeiten
- die Verringerung/Vermeidung von Wartezeiten und die
- direkte fachkundige sowie freundliche Beratung „aus einer Hand“.

Ein Bürgerbüro ist das Aushängeschild der Verwaltung, welches für das Image der Verwaltung von großer Bedeutung ist. Hier werden vielfach Leistungen wahrgenommen, die

- häufig nachgefragt werden
- nicht beratungsintensiv sind
- keine langen Bearbeitungszeiten beinhalten und
- keine umfangreiche Nachbearbeitung erfordern.

Leistungsspektrum (sog. Frontoffice):

- Einwohnermeldewesen
- Fundsachen
- Tourismus
- Hundean/-ab- und -ummeldungen
- Fischereischeine
- Bewohnerparkausweise
- Vergabe von Fahrradparkplätzen am Bahnhof, des Grillplatzes, des Seniorenspielplatzes
- Spielecke für Kinder

Eine **Infoecke** könnte wie folgt bestückt werden:

- häufig nachgefragte Informationen über die Zusammensetzung des Rates, öffentliche Tagesordnungen von Sitzungen
- Städtepartnerschaften
- Gleichstellungsbeauftragte
- Geplante Großprojekte (z. B. Pläne über Baugrundstücke)
- Aktuelle Meldungen z.B. über die Begehbarkeit von Eisflächen, Vollsperrungen aufgrund von Großbaustellen etc., Auslegung von Plänen

Dem **Empfang** obliegen insbesondere:

- Steuerung der Besucherströme
- Allgemeine Info und Neubürgerbetreuung
- Kontaktherstellung mit den anderen Fachbereichen
- Ausgabe sämtlicher Anträge und Annahme sämtlicher Unterlagen /Pakete
- Verkauf städtischer Artikel inklusive Theaterkarten
- Barzahlungen (Verwargelder)
- Ausgabe Gelber Säcke, Sperrmüllkarten, Abfallkalender, Hundekottüten usw.
- Annahme/Weiterleitung von Schadensmeldungen (z.B. über defekte Parkscheinautomaten)

**Hintergrundarbeiten** (sog. Backoffice) wären:

Telefonische Melde- und Gewerbeauskünfte, touristische Anfragen, schriftliche Posteingänge, Pflege Melderegister  
(Eine Integration der Telefonzentrale ist nicht vorgesehen.)

Öffnungszeiten:

Das Bürgerbüro soll jeden Tag von Montag bis Freitag an Vormittagen geöffnet sein. Dazukommen soll ein langer Dienstleistungstag, an welchem das Bürgerbüro spät schließt (z.B. 8 – 18 Uhr).

Eine Samstagsöffnung wird geprüft.

Die Öffnungszeiten der sonstigen Kernverwaltung werden parallel verändert. Auch hier wird es einen Dienstleistungstag geben, allerdings insgesamt mit geringeren Öffnungszeiten, da personell bedingt kein Schichtbetrieb in allen Organisationseinheiten möglich ist.

Individuelle Terminvereinbarungen sind weiterhin möglich.

Stellen:

Für die Besetzung des Bürgerbüros wird auf bisherige Stellen zurückgegriffen, so dass eine Stellenneutralität angestrebt wird. Auf Aufgabenverlagerungen wird einzelfallbezogen reagiert.

Räumlichkeiten:

Das Bürgerbüro wird im Erdgeschoss des Neubaus installiert; der Bereich der Hintergrundarbeiten ist im Sockelgeschoss untergebracht. Im barrierefreien Sockelgeschoss verbleiben daneben die Bereiche Gewerbeangelegenheiten und Wohngeld. Die Raumaufteilung kann der **Anlage 1** entnommen werden.

Das Trauzimmer wird verlagert in das älteste Wohn- und Geschäftshaus Helmstedts Markt 7/8. Der vorgelagerte Büroraum wird durch die Integration des Frontoffice Tourismus in das Bürgerbüro frei und soll mit touristischen Ausstellungsf lächen für wartende Hochzeitsgäste zur Verfügung stehen. Das Gebäude Markt 7/8, das als Tourismus- und Serviceeinrichtung gefördert wurde, wird somit weiterhin als solches genutzt. Besichtigungen des aus dem Jahr 1491 stammenden, bauhistorisch überregional bedeutenden Gebäudes sind weiterhin möglich. Nutzer des Obergeschosses (Helmstedt aktuell/Stadtmarketing) können in ihren Räumen verbleiben.

Die Brautpaare erhalten – wie bisher auch – eine Sondergenehmigung zum Parken unmittelbar vor dem Trauzimmer. Gäste können in unmittelbarer Nähe im Parkhaus Edelhöfe parken.

Das Konzept Bürgerbüro kann bei Bedarf ohne Weiteres um einen Teamarbeitsplatz erweitert werden.

Mit der Einrichtung des Bürgerbüros müssen Menschen mit Behinderungen die Obergeschosse nicht mehr aufsuchen.

## **2. Kostenrahmen der baulichen Veränderungen**

Zur Realisierung des vorgenannten Konzeptes werden diverse bauliche Veränderungen in den betroffenen Gebäudeteilen des Rathauses notwendig. Dies betrifft insbesondere den neuen Frontoffice-Bereich, aber auch die Backoffice-Büros im Erdgeschoss und im Sockelgeschoss des Rathaus-Neubaus sowie die bürgerfreundlichere Unterbringung des Personenstandswesens.

Die hierdurch entstehenden Kosten wurden vom Grundstücks- und Gebäudemanagement der Stadt Helmstedt auf Grundlage des dargestellten Konzeptes ermittelt. Es wird zum jetzigen Zeitpunkt von Baukosten in Höhe von knapp 88.000 € ausgegangen. Eine Zusammenstellung aller Kosten ist der **Anlage 2** zu entnehmen. Es ist hier zu erkennen, dass sich die Kosten auf viele einzelne Gewerke aufgliedern. Die wesentlichen erforderlichen Arbeitsschritte sollen nachfolgend kurz dargestellt werden:

- Abbruch von Teilen des Mauerwerks im Bereich des jetzigen Standesamtes einschl. damit verbundener Putzarbeiten
- Abbruch und Errichtung von Zwischenwänden im Backoffice-Bereich (einschl. Abbruch und Erneuerung von einzelnen Zimmertüren)
- (Teil-) Erneuerung des Bodenbelags im Frontoffice-Bereich
- Malerarbeiten an Decken, Wänden und Türzargen aller betroffenen Räume
- Einbau einer zusätzlichen (Brandschutz-)Tür zwischen Frontoffice-Bereich und Flur
- Erneuerung der Elektroinstallation einschl. der Beleuchtung
- Erweiterung/ Anpassung der Brandmeldeanlage
- Anpassung von Wasser- und Abwasserleitungen sowie vorh. Heizkörper

Darüber hinaus wird momentan von einem beauftragten Fachplaner ein Brandschutzkonzept für das gesamte Rathaus erstellt. Weitergehende brandschutzrelevante Baumaßnahmen – auch das Bürgerbüro betreffend – werden hierbei ermittelt. Es wurde bei der Kostenermittlung zunächst von einer weiteren erforderlichen Brandschutztür im Erdgeschoss ausgegangen.

Die baulichen Veränderungen im Sockelgeschoss wurden bereits vollständig abgearbeitet.

### **3. Fazit**

Mit der Einrichtung eines Bürgerbüros in der beschriebenen Form wird dem Bürger eine erforderliche, zentrale Anlaufstelle geboten, die weit über das hinausgeht, was seinerzeit durch die längst nicht mehr zeitgemäße „Pförtnerloge“ abgedeckt wurde.

Durch die Bündelung der dargestellten Leistungen wird intern Personal verlagert. Damit ist es möglich, großzügigere Öffnungszeiten anzubieten. Hiervon unabhängig sind individuelle Terminvereinbarungen für die sonstige Kernverwaltung möglich.

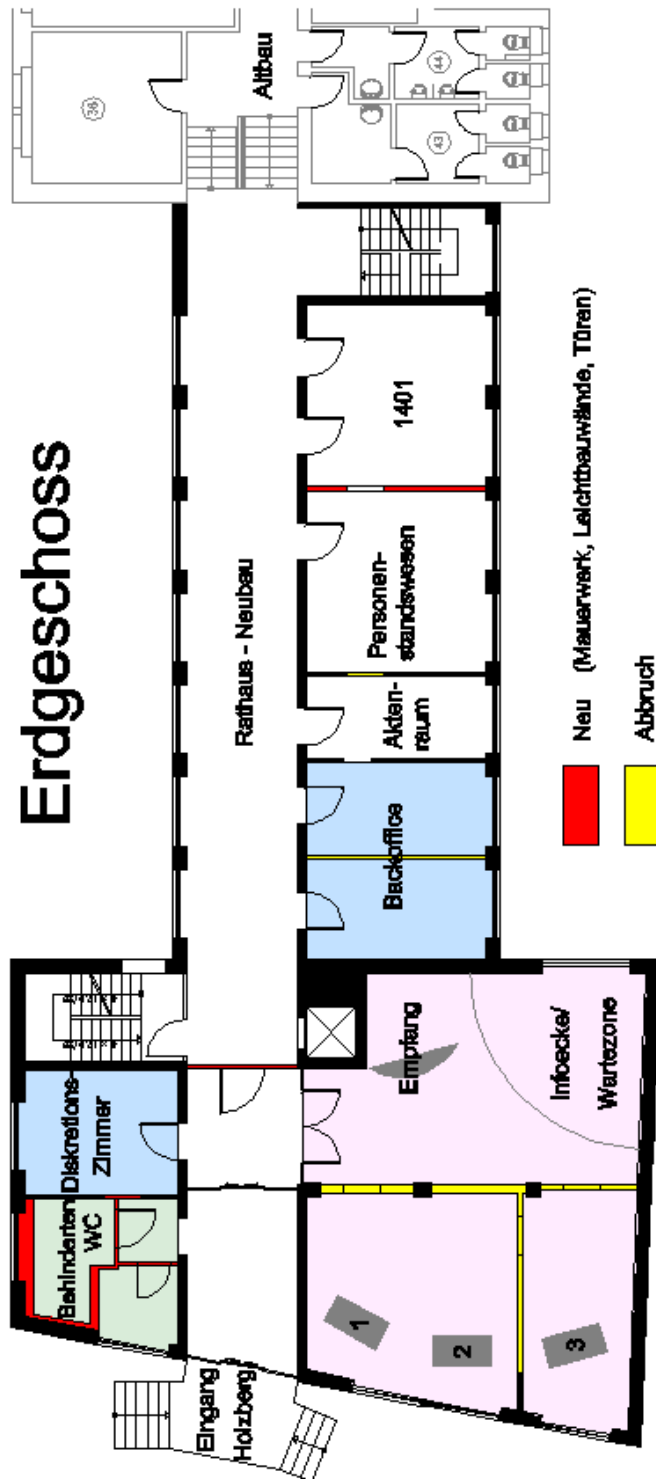
Zusammen mit der Umgestaltung des Holzberges und der Veränderung des Rathaus-Eingangsbereiches am Holzberg stellt die Einrichtung eines Bürgerbüros eine attraktive Gesamteinheit dar.

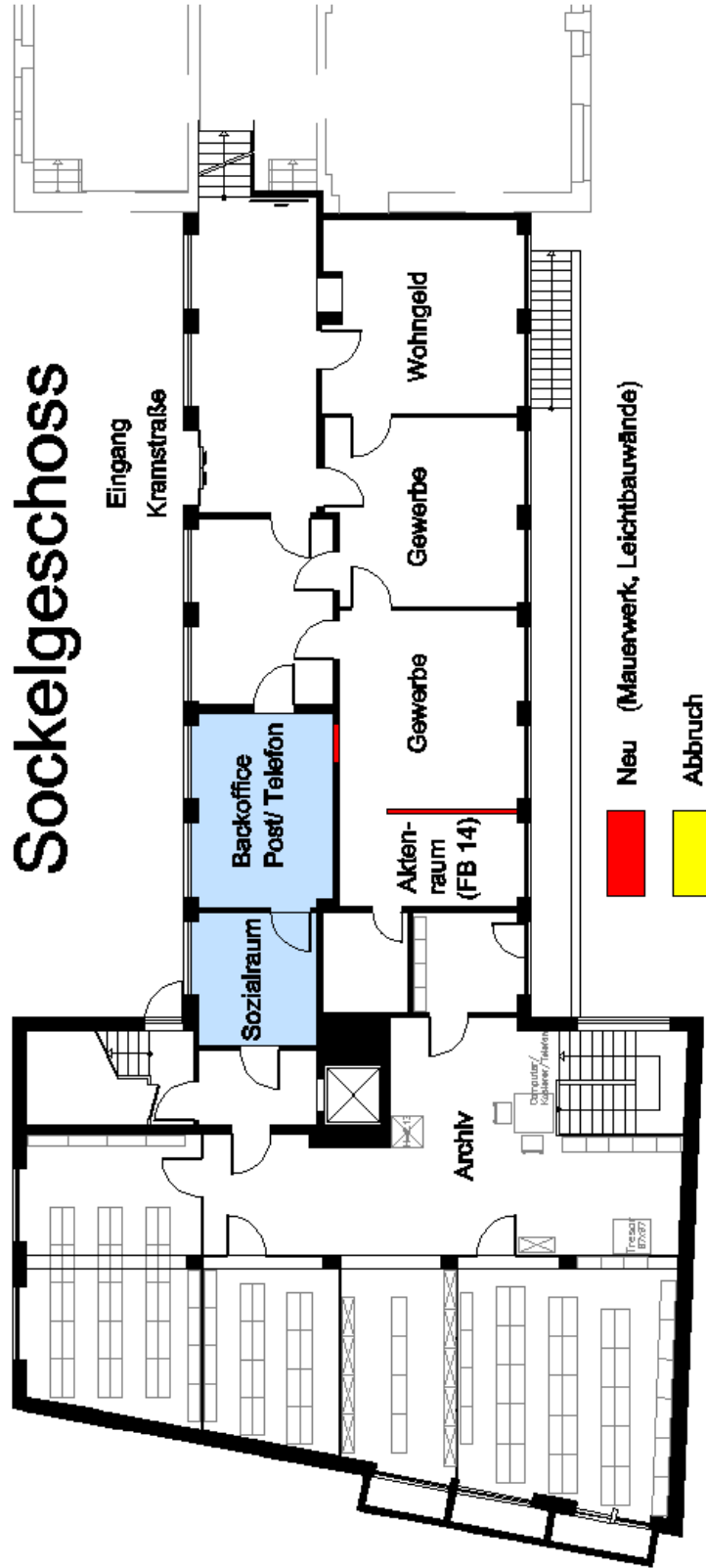
Insofern ergeht folgender **Beschlussvorschlag:**

Es wird ein Bürgerbüro gemäß dem vorgestellten Konzept eingerichtet. Der Kostenrahmen für die baulichen Veränderungen beläuft sich gemäß der aktuellen Schätzung auf 88.000,- €.

(Wittich Schobert)

Anlagen 1 und 2





Anlage 2 zu V 22/2015

Kostenschätzung/ Kostenberechnung				
Bauvorhaben	Rathaus Bürgerbüro			
Bauherr	Stadt Helmstedt			
Kostengruppe 300 (Baukonstruktion) nach DIN 276-1		Menge	EP-brutto	GP-brutto
<b>KG212 Abbruch</b>				
Mauerwerk bis 36,5 cm stark abbrechen und entsorgen in m²	45	101,15 €	4.551,75 €	
		- €	- €	
Zwischensumme			4.551,75 €	
<b>KG213 Altlastenbeseitigung</b>				
Dämmung abbrechen und entsorgen in m²	55	30,94 €	1.701,70 €	
Zwischensumme			1.701,70 €	
<b>KG324 Böden</b>				
Bodenbelag in m²	90	53,81 €	4.843,06 €	
Estrich ausbessern in m²	50	77,35 €	3.867,50 €	
Zwischensumme			8.710,56 €	
<b>KG342 Innenwände</b>				
Trockenbauwand in m²	15	62,83 €	942,48 €	
Mauerdurchbruch schließen in m²	4	89,25 €	357,00 €	
Zwischensumme			1.299,48 €	
<b>KG345 Innenwandbekleidung</b>				
Putz in m²	20	29,75 €	595,00 €	
Anputzen von Abbruchkanten in m²	40	148,75 €	5.950,00 €	
Türzargen streichen	10	41,65 €	416,50 €	
Malerarbeiten Decke inkl. Spachteln	280	38,08 €	10.662,40 €	
Malerarbeiten Wände inkl. Glasfasertapete	480	35,70 €	17.136,00 €	
Zwischensumme			34.759,90 €	
<b>KG344 Innentüren und Innenfenster</b>				
Innentür + Festverglasung als Brandschutztür 4x3m	2	11.305,00 €	22.610,00 €	
Stahlzarge	2	297,50 €	595,00 €	
Innentür weiß	2	77,35 €	154,70 €	
Zwischensumme			23.359,70 €	
<b>Zwischensumme KG 300</b>			59.419,08 €	
Kostengruppe 400 (Technische Anlagen) nach DIN 276-1		Menge	EP-brutto	GP-brutto
<b>KG411 Abwasseranlage</b>				
Rückbau Schmutzwasserleitungen DN 50 - DN 100	8	55,00 €	440,00 €	
Zwischensumme			440,00 €	
<b>KG412 Wasseranlage</b>				
Rückbau Waschtisch	1	869,89 €	869,89 €	
Zwischensumme			869,89 €	
<b>KG423 Raumheizflächen</b>				
Thermostatkopf wechseln	6	41,65 €	249,90 €	
Zwischensumme			249,90 €	
<b>Zwischensumme HLS</b>			1.559,79 €	

Anlage 2 zu V 22/2015

	<b>Kostenschätzung/ Kostenberechnung</b>		
<b>Bauvorhaben</b>	<b>Rathaus Bürgerbüro</b>		
<b>Bauherr</b>	<b>Stadt Helmstedt</b>		
<b>KG444 Niederspannungsinstallation</b>			
Leitungsnetz 3x1,5 bis 5x2,5mm <sup>2</sup> in Leerrohr, u.P.-Verlegung	250	1,90 €	476,00 €
Demontage und Rückbau	1	535,50 €	535,50 €
Wandschlitz	250	9,40 €	2.350,25 €
Aus/Wechselschalter u.P.	6	10,71 €	64,26 €
Schukosteckdose gesichert, 1-fach u.P.	6	6,25 €	37,49 €
Schukosteckdose gesichert, 2-fach u.P.	10	11,78 €	117,81 €
Geräteanschlüsse 230V	3	14,99 €	44,98 €
Zwischensumme			<b>3.626,29 €</b>
<b>KG445 Beleuchtungsanlagen</b>			
Langfeldleuchten	8	78,54 €	628,32 €
Decken- Wandanbauleuchte, rund	4	214,20 €	856,80 €
Pendelleuchten	4	142,80 €	571,20 €
Zwischensumme			<b>2.056,32 €</b>
<b>KG446 Blitzschutz- und Erdungsanlagen</b>			
Hauptpotentialausgleich	1	297,50 €	297,50 €
Zwischensumme			<b>297,50 €</b>
<b>KG456 Gefahren- u. Alarmanlagen</b>			
Brandmeldeanlage			
Automatische Melder m. Sockel, Beschriftungsfeld,	4	202,30 €	809,20 €
Brandmeldekabel, rot, bis IB-Y(ST)Y 6x2x0,8	200	2,68 €	535,50 €
Feuerwehrlaufkarten A4	4	142,80 €	571,20 €
Inbetriebnahme, Dokumentation	1	595,00 €	595,00 €
Zwischensumme			<b>2.510,90 €</b>
<b>Zwischensumme EIt</b>			<b>8.491,01 €</b>
<b>Sockelgeschoss</b>			
bereits durchgeführte Arbeiten	1	3.223,47 €	3.223,47 €
Zwischensumme			<b>3.223,47 €</b>
		<b>Gesamt brutto</b>	<b>87.657,36 €</b>