

Anhang 1

Ausgangslage: Die Speyerer Bürgerbüros – Daten und Fakten im Überblick

		Bürgerbüro Salzgasse	Bürgerbüro Industriestraße
Mitarbeiter/innen	Vollzeitäquivalente	9,96	13,5
	EDV-Stelle	0,5	
	Anzahl Beschäftigte	10 Mitarbeiter/innen + 1 Teamleiter	14 Mitarbeiter/innen + 1 Teamleiter
	Vollzeitstellen	6	13
	Teilzeitstellen	5	2
Personalkosten/Jahr		430.391 €	609.767 €
Zahl der Arbeitsplätze	Infotheke	2	2
	Service	6	8
	Rückraum (+ Fundbüro, Salzgasse)	2	2
	Händlerschalter/Posteingang		2
Fläche	gesamt	201,1	406,1
	Service- und Wartebereich	92,9	240,6
	Büroräume	60,6	116,4
	Sonstiges (Archiv, Sozialraum etc.)	47,9	49,3
Mietkosten/Monat		1580 €	3297 €
Nebenkosten/Monat		341 €	668 €
Parkplätze			16 (direkt zugeordnet) + 30 im Umfeld
Kundenaufkommen im Mai 2009	gesamt (incl. Fragen am Infopoint und Abholung Wertstoffsack)	4952 (53%)	4362 (47%)
	an den Sachbearbeiter- Arbeitsplätzen	2102 (40%)	3132 (60%)
Öffnungszeiten	Mo. und Di.	7:30 – 16:00	
	Mi. und Fr.	7:30 – 13:00	
	Do.	7:30 – 18:00	
	gesamt/Woche	38,5 Std.	

Anhang 2

Standortfragen: Kriterien zur Bewertung von Bürgerbüro-Standorten

<i>Bürgernutzen</i>
<ul style="list-style-type: none">○ Zentralität und räumliche Nähe der Standorte zu den BürgerInnen○ gute Erreichbarkeit aus den verschiedenen Stadtteilen (auch für Personen mit eingeschränkter Mobilität), z.B. über eine gute ÖPNV-Anbindung und bei Anfahrt mit dem eigenen Auto, das Vorhalten von Parkmöglichkeiten○ Vorhalten eines attraktiven Leistungsspektrums, den Bürgern durch entsprechende Angebotsformen Zeit und Wege ersparen, verbesserte telefonische Erreichbarkeit des Bürgerbüros○ Kundenfreundlichkeit durch optimale Öffnungszeiten, kurze Wartezeiten und durch Räumlichkeiten mit angenehmer Atmosphäre (u.a. attraktiver Wartebereich, Wahrung der Diskretion)
<i>Wirtschaftlichkeit</i>
<ul style="list-style-type: none">○ Prüfung der wirtschaftlichen Auswirkungen der konkreten Standort-Alternativen Idealerweise findet sich eine Standort-Alternative, deren Kosten günstiger oder zumindest gleich zu den aktuellen Standortkosten ausfallen.○ Schaffen personeller Spielräume durch effektivere Organisation an einem zentralen Standort: potentiell: quantitative oder qualitative Leistungsverbesserungen oder geringerer Personalbedarf
<i>Lage und Eignung der Räumlichkeiten</i>
<ul style="list-style-type: none">○ Lage in der Innenstadt○ Ggf. Dienstleistungsangebot in den Stadtteilen○ Erreichbarkeit und Anbindung○ Eignung der Räumlichkeiten für die Aufgaben des Bürgerbüros (Fläche, Schnitt der Räume u.ä.)○ Nebeneffekt: Erhöhung der Attraktivität des Quartiers im Umfeld des Bürgerbüros○ Nebeneffekt: Verkehrsaufkommen im Umfeld des Bürgerbüros
<i>Interne Organisation: Arbeitsabläufe und -bedingungen</i>
<ul style="list-style-type: none">○ Optimierung der Arbeitsabläufe○ Optimierung der Arbeitsbedingungen

Bewertungskriterien	Anhang 3: Standortfragen: Bewertung der Standort-Szenarien			
	Beibehalten der beiden aktuellen Standorte	Einrichtung eines zentralen Bürgerbüros in der Innenstadt	Einrichtung zusätzlicher dezentraler Standorte in Speyer-West und -Nord	Der mobile Bürgeramtskoffer als dezentrale Alternative
Bürger nutzen	<ul style="list-style-type: none"> - Gute Erreichbarkeit für Fußgänger, Rad- und Autofahrer, gute ÖPNV-Anbindung bei Betrachtung beider Standorte (+) - Hohe Akzeptanz des Standortes Salzgasse für die klassischen Leistungen des Bürgerbüros im Pass- und Meldewesen (+) - Hohe Kundenfreundlichkeit (+) - Unzureichende telefonische Erreichbarkeit (-) - Unzureichende Diskretion am Standort Salzgasse (-) - Keine starke Forderung nach dezentralen Standorten von Nutzern des Bürgerbüros (o) 	<ul style="list-style-type: none"> - Grundsätzliche gute Erreichbarkeit (+) - Annahme einer weiterhin hohen Akzeptanz eines zentralen Standorts (+) - Hohe Kundenfreundlichkeit (+) - Sicherung der telefonischen Erreichbarkeit (+) - Sicherung der Diskretion (+) - Nebeneffekt erhöhter Attraktivität des Quartiers im Umfeld des Bürgerbüros (+) - Entfallender Zusatznutzen - insbesondere der Nähe zu den Stadtwerken (-) 	<ul style="list-style-type: none"> - Bürgernähe der Verwaltungsleistungen in den großen Stadtteilen, leichtere Erreichbarkeit insbesondere für weniger mobile (ältere) BürgerInnen (+/o) - In Übergangszeit geringe Auslastung des dezentralen Standorts / Unsicherheit über die tatsächliche Nutzung des Angebots (-/?) 	<ul style="list-style-type: none"> - Bürgernähe der Verwaltungsleistungen in den großen Stadtteilen (+) - leichtere Erreichbarkeit insbesondere für weniger mobile (ältere) BürgerInnen (+)
Lage und räumliche Eignung	<ul style="list-style-type: none"> - Gute Lage (+) - Notwendigkeit zweier Standorte bei Beibehaltung des zentralen Standorts Salzgasse (o/-) - Unbefriedigende räumliche Situation – insbesondere in der Salzgasse, aber auch Unzulänglichkeiten in der Industriestraße (-) 	<ul style="list-style-type: none"> - Gute Lage in der Innenstadt (+) - Zusätzliches Verkehrsaufkommen in der Innenstadt durch das zentrale Bürgerbüro mit der angeschlossenen Kfz-Zulassung (o) - Verkehrsführung zum Standort - Bewertung für die Standortalternativen: Ehemaliger Variété-Palast (+): Post-Galerie (-): Ludwigstraße 13 (-): - Überwindung der unbefriedigenden räumlichen Situation (+) - Die Räumlichkeiten sind geeignet, wenn der von der Bürgerbüroleitung erstellte Bedarfsplan in etwa realisierbar ist. - Bewertung für die Standortalternativen: Ehemaliger Variété-Palast (+/-): Post-Galerie (-): Ludwigstraße 13 (-). 	<ul style="list-style-type: none"> - Aufwertung der Stadtteilzentren (+) - Geringe Entlastung des Verkehrsaufkommens in der Innenstadt (o) 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Aufwertung der Stadtteilzentren (+)</i> - <i>Alternative „Bübo-Mobil“ (o)</i>
Wirtschaftlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> - Günstige Mietkosten in Stadt- bzw. Stadtwerke-eigenen Gebäuden (+) - Aufgrund der zwei Standorte höherer Personalbedarf als bei vergleichbaren Städten mit einem Bürgerbüro (-) 	<ul style="list-style-type: none"> - bei gleichem Leistungsangebot geringerer Personalbedarf als an zwei Standorten: Theoretisches Einsparpotential von ca. 2 Mitarbeiter- und 1 Teamleiterstelle bei optimaler Auslastung der MitarbeiterInnen (+) - Höhere Mietkosten als derzeit in den Stadt- bzw. Stadtwerke-eigenen Gebäuden (-) 	<ul style="list-style-type: none"> - Erhöhte Personalkosten (-) - Weitere Kosten für die Infrastruktur der Standorte und ggf. Raummiete (-) - Dezentrale Standorte wären ein Speyerer Sonderweg im Städtevergleich (o) - Präzedenzfall für andere Stadtteile (-) - Für eine detaillierte wirtschaftliche Bürgeramtskoffer Analyse s. Abschnitt 2.2.3 und Kapitel 4 	<ul style="list-style-type: none"> - Leicht erhöhte Personalkosten (-/?) - Geringe Infrastruktur-Kosten (-/o) - Erhöhte Sachkosten (Dienst-KFZ, EDV-Schnittstellen, Beschaffung Bürgeramtskoffer, Dokumentendrucker etc. (-)
Interne Organisation: Arbeitsabläufe und Arbeitsbedingungen	<ul style="list-style-type: none"> - Eingeschränkte Personaldisposition (-) - Eingeschränkte Flexibilität im Personaleinsatz (-) - Kein eigener Telefon-Arbeitsplatz in der Salzgasse; in der Industriestraße Telefonarbeitsplatz vorhanden, aber nur zeitweise besetzbar (-) - Gefahr uneinheitlicher Bearbeitungsstandards (-) - Gefahr von Missverständnissen aufgrund des Kunden-Einblicks in die Arbeitsplätze (-) - Unzureichender Datenschutz (-) 	<ul style="list-style-type: none"> - größerer personeller Handlungsspielraum bei Nutzung der gewonnenen Personalressourcen zur Dienstleistungsoptimierung (+) - einfachere Personaldisposition (+) - Höhere Flexibilität im Personaleinsatz (+) - Keine Verluste durch Koordination zwischen den Standorten (+) - Einrichtung eines eigenen Telefon-Arbeitsplatzes zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit und Entlastung des Infopoints (+) - Leichtere Vereinheitlichung der Bearbeitungsstandards (+) - Verbesserung des Datenschutzes (+) 	<ul style="list-style-type: none"> - Personelle Schwächung der aktuellen Standorte / eines zentralen Standorts (-) - Erhöhter Koordinationsaufwand bei der Betreuung der dezentralen Stellen (-) 	<ul style="list-style-type: none"> - Zeitweise personelle Schwächung der aktuellen Standorte / eines zentralen Standorts (-) - Erhöhter Koordinationsaufwand bei der Betreuung der Einsatzes (-) - Prüfung, inwieweit die technischen Voraussetzungen

	<ul style="list-style-type: none"> - Möglichkeit des Entstehens zweier „Bürgeramtskulturen“ (?) - Ungünstige Arbeitsbedingungen in der Salzgasse (-) - Unzureichende Abgrenzung des Wartebereichs in der Industriestraße (-) 	<ul style="list-style-type: none"> - Vermeidung von Missverständnissen bei den Bürgern durch Abschirmen der Arbeitsplätze gegen Einblicke (+) - größere personelle Spielräume (+) - bessere Arbeitsbedingungen (+) - abwechslungsreichere Tätigkeiten möglich (+) - personelle Spielräume für Leistungsvertiefung oder -erweiterung (+) - Gefahr von Abgrenzungstendenzen bei der Zusammenführung der beiden aktuellen Standorte(?) 		<p>für einen störungsfreien Einsatz gewährleistet werden können (o)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Durch Integration in die Arbeitsabläufe Erweiterung des Tätigkeitsbereichs für die Mitarbeiter und damit einhergehende Mehrbelastung (-)
Empfehlung	<ul style="list-style-type: none"> - Beibehalten unter den derzeitigen wirtschaftlichen Bedingungen 	<ul style="list-style-type: none"> - Insgesamt ist ein zentraler Standort dem aktuellen Status quo vorzuziehen. Derzeit findet sich aber keine geeignete konkrete Standortalternative, die insbesondere wirtschaftlich zu vertreten wäre (s.u. Anhang 4). 	<ul style="list-style-type: none"> - Aus Gründen der Wirtschaftlichkeit wird empfohlen, keinen weiteren festen dezentralen Standort einzurichten. 	<ul style="list-style-type: none"> - Es wird empfohlen den mobilen Bürgeramtskoffer als dezentrales Angebot unter Berücksichtigung des ohnehin schon sehr guten stationären Dienstleistungsangebotes und der Auswirkungen des KEF nicht zu verwenden.

Anhang 4: Standortfragen: Bewertung dreier Standort-Alternativen für die Einrichtung eines zentralen Bürgerbüros in der Innenstadt

Bewertungsgesichtspunkte	Ehemaliger Variété-Palast	Post-Galerie	Ludwigstrasse 13
Verkehrsführung zum Standort	zu Fuß befriedigend und mit PKW gut erreichbar	zu Fuß gut erreichbar; mit PKW unklar, da unklare Parkplatzsituation	zu Fuß gut erreichbar; mit PKW schwieriger und nur über eine Einbahnstraße. Bei diesem Standort würde zusätzlicher Verkehr in den Kernbereich der Innenstadt gezogen. Dies steht im Gegensatz zum erklärten umweltpolitischen Ziel, gerade hier in den kommenden Jahren die Verkehrs- und CO ₂ -Belastung zu senken.
Die Räumlichkeiten sind geeignet, wenn der von der Bürgerbüroleitung erstellte Bedarfsplan in etwa realisierbar ist.	Das Gebäude muss grundlegend saniert und umgebaut werden: Das Raumangebot ist auf jeden Fall ausreichend. Ein Teil der Fläche könnte/müsste untervermietet werden.	Das Raumangebot im Basement beträgt 400 – 500 m ² . und im 1. OG: sind 352 m ² verfügbar. Dies würde zwar von der Fläche her dem Bedarf entsprechen. Jedoch werden sowohl das Basement als auch das 1. OG als ungeeignet für die Unterbringung des Service-Bereichs angesehen.	Das Gebäude gehört der Stadt, muss aber umgebaut und grundlegend saniert werden. Nach den zur Verfügung gestellten Plänen beträgt das Raumangebot für Büroflächen (ohne Flure und WCs) 356 m ² , wobei der größte Raum 79 m ² hat. In der Bedarfsplanung für einen gemeinsamen Standort der jetzigen zwei Bürgerbüros ging man von einem Großraumbüro von 400 – 450 m ² und zusätzlichen Büroräumen aus. Eine Ausgliederung der KFZ-Stelle würde als Rückschritt in der Konzeption des Bürgerbüros angesehen und kommt nicht in Betracht. Nutzung als Ersatz zum Standort Salzgasse möglich.
Wirtschaftlichkeit	Bei einem Mietpreis von 5000 €/Monat müsste die über eine Grundsanierung hinausgehende Renovierung von der Stadt als Mieter übernommen werden. Bei einer schlüsselfertigen Übergabe würde die Miete deutlich über 5000 € liegen müssen. Bis zu einem qm-Preis von 15 € wäre die Anmietung bei entsprechenden Personaleinsparungen durch einen Standort überlegenswert. Aktuell liegt jedoch kein schriftliches Angebot für eine schlüsselfertige Übergabe zu den obigen Konditionen vor.		
Empfehlung	Es wird empfohlen unter den aktuellen Bedingungen den Standort Variété-Palast aus wirtschaftlichen Gründen nicht weiter zu berücksichtigen. – Ändern sich diese Rahmenbedingungen, so käme der Standort durchaus in Frage.	Es wird empfohlen, die Alternative „Post-Galerie“ wegen der fehlenden räumlichen Eignung für einen neuen zentralen Standort nicht weiter zu berücksichtigen.	Es wird empfohlen, den Standort wegen der zusätzlichen Emissionsbelastung der Innenstadt, die im Gegensatz zu den umweltpolitischen Zielen der Stadt stehen, und dem zu knappen räumlichen Angebot insbesondere für den Service-Bereich nicht weiter zu berücksichtigen. Dies gilt nicht wenn dieser Standort als Ersatz zum Standort Salzgasse Verwendung findet (Sanierung).

FB 2 / ☎2819/Zn.

Speyer, den 23.01.13

AZ.: 2-230/Organisation/gemeinsames Bürgerbüro/2012/Zahlenvergleich Bübos

Dienstleistungsvergleich Bübo Salzgasse - Bübo Industriestraße hier: Vergleichsjahr: 2011

- **Meso-Vorgänge Melde- und Passwesen insgesamt:**

79.608 Vorgänge

Hiervon:

59.123 Vorgänge Bübo Salzgasse

20.485 Vorgänge Bübo Industriestraße

- **Personalausweise:**

5.720 Vorgänge

Hiervon:

3.678 Vorgänge Bübo Salzgasse

2.042 Vorgänge Bübo Industriestraße

- **Reisepässe:**

2.315 Vorgänge

Hiervon:

1.448 Vorgänge Bübo Salzgasse

867 Vorgänge Bübo Industriestraße

- **Vorläufige Dokumente:**

1.198 Vorgänge

Hiervon:

832 Vorgänge Bübo Salzgasse

366 Vorgänge Bübo Industriestraße

- **Führungszeugnisse:**

2.257 Vorgänge

Hiervon:

1547 Vorgänge Bübo Salzgasse

710 Vorgänge Bübo Industriestraße