

# Beschlussvorlage

Geschäftszeichen:  
VI/24

Verantwortliche/r:  
Amt für Gebäudemanagement

Vorlagennummer:  
243/017/2023/1

## Konzept zur Zugänglichkeit ins Rathaus; Vergabe von Service-/Securityleistungen

Beratungsfolge	Termin	Ö/N	Vorlagenart	Abstimmung
Haupt-, Finanz- und Personalaus- schuss	22.03.2023	N	Kenntnisnahme	
Stadtrat	30.03.2023	Ö	Beschluss	

### Beteiligte Dienststellen

Amt 13, Amt 33, Amt 20 z.K.

## I. Antrag

Die Verwaltung wird beauftragt, das Angebot an externen Sicherheits- und Servicedienstleistungen für ein grundsätzlich „offenes Rathaus“ fortzuführen und hierfür ein Ausschreibungsverfahren zu veranlassen.

Notwendige Haushaltsmittel sind anzumelden.

## II. Begründung

### 1. Ergebnis/Wirkungen

(Welche Ergebnisse bzw. Wirkungen sollen erzielt werden?)

Während der Corona-Pandemie war die Zugangssituation ins Rathaus als publikumsstärkstes Ämtergebäude zu regeln. Das vormals praktizierte „offene Rathaus“ ohne Zugangskontrolle war u.a. aufgrund der Personenbeschränkungen nicht mehr möglich. Hierfür wurde ein Sicherheitsdienst beauftragt. Dieser unterstützte einerseits bei der Umsetzung der Zugangsregelungen, andererseits erbrachte er Serviceleistungen für Bürger\*innen und Mitarbeiter\*innen. Die Mitarbeiter\*innen des Sicherheitsdienstes beantworteten z.B. einfache Fragen direkt und ohne Wartezeiten, gaben Gelbe Säcke aus und unterstützten Bürger\*innen unkompliziert am Fotoautomaten. Gleichzeitig lenkten Sie die Bürger\*innen innerhalb des Gebäudes und wirkten bei drohenden Konfliktsituationen zum Schutz der Mitarbeiter\*innen deeskalierend ein.

Nach Rückmeldung der Ämter im Rathaus bietet der Sicherheitsdienst eine geschätzte zusätzlichen Servicefunktion, hat sich im täglichen Einsatz seit mehr als zwei Jahren sehr bewährt und soll daher in dieser Art fortgeführt werden. Durch den weiteren Einsatz des Sicherheitsdienstes besteht die Möglichkeit, weitgehend auf das Konzept des „offenen Rathauses“ in den sog. Kernzeiten zurückkehren. Für diesen Regelbetrieb ist vergaberechtlich eine Ausschreibung der externen Leistungen notwendig.

### 2. Programme / Produkte / Leistungen / Auflagen

(Was soll getan werden, um die Ergebnisse bzw. Wirkungen zu erzielen?)

Die Kostenschätzung übersteigt bei einem notwendigen zeitgleichen Einsatz von zwei Mitarbeiter\*innen und einer geplanten Vertragslaufzeit von bis zu fünf Jahren (3 Jahre mit zweimaliger, einseitiger jährlicher Verlängerungsoption) die EU-Schwelle von 215.000 €. Die beabsichtigte Ausschreibung erfolgt aufgrund der vergaberechtlichen Wertgrenzen daher europaweit. Eine Erbringung der Leistung durch eigenes Personal führt – insb. durch die zusätzlich notwendigen Urlaubs- und Krankheitsvertretungen – zu höheren Kosten.

Im Rahmen der Ausschreibung wird ein besonderes Augenmerk auf die Qualifikation und persönliche Eignung des eingesetzten Personals gelegt. Die Werte der Stadt Erlangen – wie Offenheit und Vielfalt – müssen durch das eingesetzte Personal glaubhaft verkörpert und gelebt werden.

### **3. Prozesse und Strukturen**

(Wie sollen die Programme / Leistungsangebote erbracht werden?)

Der Sicherheitsdienst wird in den Kernzeiten am Montag, Dienstag und Donnerstag von 8:00 bis 18:00 Uhr und Mittwoch sowie Freitag von 8:00 bis 12:00 Uhr eingesetzt. Während dieser Zeit ist die Vergabe und Meldung von Terminen – mit wenigen Ausnahmen z.B. Jobcenter – nicht mehr erforderlich und Bürger\*innen können ohne Einlasskontrolle ihren Termin im Rathaus wahrnehmen. Der Zugang zu Bürgerservice, Willkommenstheke Ausländerbehörde, Teilen des Jugendamts usw. während dieser Öffnungszeiten erfolgt wie bisher ohne Termin. Personen, die zu anderen Dienststellen in Rathaus möchten, werden durch die Mitarbeiter\*innen des Sicherheitsdienstes gefragt, ob Sie einen Termin haben.

Außerhalb dieser Zeiten (Randzeiten), d.h. Montag bis Freitag von 7:00 bis 8:00 Uhr, Mittwoch und Freitag ab 12 Uhr sowie Montag, Dienstag und Donnerstag ab 18 Uhr ist dann die Rathauspforte besetzt, das Rathaus jedoch grundsätzlich geschlossen. Selbstverständlich können auch für diese Zeiten Termine vereinbart werden. Diese müssen jedoch zwingend der Rathauspforte mitgeteilt werden und erst auf Nachweis Zugang gewährt.

Öffentliche Sitzungen o.ä. sind von der Schließung ausgenommen und weiter frei zugänglich.

#### **Ergänzung 243/017/2023/1**

*Am 15.02.2023 wurde das Konzept zur Zugänglichkeit des Rathauses im Ältestenrat vorgestellt und diskutiert. Zu den aufgetretenen Fragen wird wie folgt Stellung genommen:*

#### *Bauliche Maßnahmen*

*Die Planungen zum Umbau des Rathaus-Foyers mussten aufgrund der Zugangsbeschränkungen während der Corona-Pandemie pausieren. Am 06.02.2023 fand ein Auftaktgespräch zwischen den Hauptnutzern und dem Amt für Gebäudemanagement statt, um die Wiederaufnahme der Maßnahme unter neuen Voraussetzungen zu besprechen. Die Planungen sind zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht hinreichend konkret für eine weitere Darstellung. Die Nutzeranforderungen „Pfortendienst, Informationsstelle und Besuchersteuerung“ werden bei der Planung mit der Absicht berücksichtigt, einen einladenden und offenen Wartebereich zu schaffen. Unmittelbar sicherheitsrelevante und -steigernde Auswirkungen ergeben sich durch den Umbau nicht. Die Möglichkeit der Annahme von Anträgen ist ebenfalls nicht Gegenstand der Planungen. Weitere Bedarfe zu baulichen Veränderungen in publikumswirksamen Bereichen sind nicht bekannt.*

#### *Technische Maßnahmen*

*Die Alarmierungssoftware „Stiller Alarm“ ist weitestgehend im Rathaus vorhanden. Sie bietet Mitarbeiter\*innen im Kundenverkehr eine diskrete Möglichkeit, Hilfe bei Kolleg\*innen anzufordern, die unterstützen können, schwierige Kommunikationssituationen zu deeskalieren. Für eine Handlungssicherheit, gerade bei einer hohen Personalfluktuationsrate, sind Schulungen notwendig. Das System kann derzeit ortsunabhängiges Arbeiten mit Mobilgeräten nicht abbilden und ist nur nutzbar, wenn der Mitarbeiter/ die Mitarbeiterin am PC-Arbeitsplatz ist. Eine Überprüfung des Systems ist geplant.*

#### *Personelle Maßnahmen*

*Im Rahmen der Städteakademie werden Seminare zum Thema „Deeskalation und Umgang mit schwierigen Bürger\*innen“ angeboten. Im Bereich der Hausverwaltungen Amt 24 fand Ende 2019 ein Deeskalationsseminar und 2022 ein Seminar zur Bürgerorientierung statt, an dem auch Pfortenmitarbeiter teilgenommen haben. Eine flächendeckende oder verpflichtende Schulung findet*

nicht statt.

Wird der Service- und Securitydienst nicht beauftragt, ist das Rathaus in den Kernzeiten (Montag, Dienstag und Donnerstag von 8:00 bis 18:00 Uhr und Mittwoch sowie Freitag von 8:00 bis 12:00 Uhr) frei zugänglich, da auch die Rathauspforte zu dieser Zeit unbesetzt ist. Das Pfortenpersonal, welches täglich in Doppelfunktion auch feste Aufgaben im Hausdienst erledigt, deckt die Randzeiten im Rahmen von Zugangs-/ Terminkontrollen ab. Dies entspricht im Volumen etwa den Pfortentätigkeiten vor Corona und berücksichtigt das Ergebnis der Stellenbemessung im Rahmen des Organisationsprojektes zur Neuorganisation der Hausverwaltungen im Amt für Gebäudemanagement 2019/2020.

Die seit der Untersuchung eingetretenen Veränderungen (u.a. Flächenmehrung Werner-von-Siemensstr. 61 und Aufgabenzuwachs elektronische Schließanlage) müssen bereits durch das vorhandene Personal kompensiert werden; der Mehrbedarf wurde im letzten Stellenschaffungsverfahren nicht berücksichtigt.

Die geplanten unmittelbaren Serviceleistungen für die Bürger\*innen müssen bei Nichtbeauftragung an einen externen Dienstleister entweder entfallen oder können ggfls. nur in wenigen Teilbereichen und zusätzlichen Wartezeiten durch vorhandene Organisationsbereiche erbracht werden.

#### 4. Klimaschutz:

Entscheidungsrelevante Auswirkungen auf den Klimaschutz:

- ja, positiv\*
- ja, negativ\*
- nein

#### 5. Ressourcen

(Welche Ressourcen sind zur Realisierung des Leistungsangebotes erforderlich?)

Investitionskosten:	€	bei IPNr.:
Sachkosten:	jährlich notwendig	bei Sachkonto: 529101
Personalkosten (brutto):	€	bei Sachkonto:
Folgekosten	€	bei Sachkonto:
Korrespondierende Einnahmen	€	bei Sachkonto:
Weitere Ressourcen		

#### Haushaltsmittel

- werden nicht benötigt
- sind vorhanden auf IvP-Nr. bzw. im Budget auf Kst/KTr/Sk
- sind bei Amt 24 nicht vorhanden und ggfls. im Zuge einer MNB oder Umschichtung vorzusehen.  
Haushaltsmittel für den HH 2024ff. sind im Verfahren anzumelden.

**Anlagen:** Änderungsantrag Nr. 014/2023

III. Abstimmung  
siehe Anlage

IV. Beschlusskontrolle

V. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift

VI. Zum Vorgang