

Kurzübersicht
Referat für Stadtplanung und Bauordnung, Lokalbaukommission
Organisationsprüfung Bauberatung

Überblick zum Prüfungsgegenstand

Am 12.10.2011 (Nr. 08-14/V 07721) wurde im Ausschuss für Stadtplanung und Bauordnung die Neuordnung der Bauberatung in der Lokalbaukommission bekanntgegeben. Diese sollte die einzelnen Verwaltungsabläufe nachhaltig optimieren, einer verbesserte Kundenorientierung dienen und die Effektivität des Verwaltungshandelns deutlich verbessern. Schwerpunkte der Prüfung waren die organisatorischen Maßnahmen zur Neuordnung der Bauberatung.

Zielsetzung der Prüfung

Ziel der Prüfung war es, einen Beitrag zu leisten, um ggf.

- die Wirtschaftlichkeit des Verwaltungshandelns zu verbessern
- sowie die eingesetzten Ressourcen für diese Aufgabe zu optimieren.

Prüfungsergebnisse (Zusammenfassung)

- Die Probleme bei der Erreichbarkeit und bei Terminvereinbarungen sind nicht vollständig bzw. flächendeckend gelöst, die Stärken-/ Schwächenanalyse mit Evaluierung nicht abschließend durchgeführt und der Einsatz zukunftsorientierter Medien wurde noch nicht geprüft.
- Die Schulungsmaßnahmen und das Bildungscontrolling im Kontext des Projektes sind noch nicht vollumfänglich umgesetzt. Es wurde kein langfristiges Fortbildungskonzept für die neue Bauberatung erstellt und das Bildungscontrolling wurde bisher nur sporadisch durchgeführt.
- Die Öffentlichkeitsarbeit zur Einführung des Projektes ist vollständig zurückgefahren und keine Nachfassaktionen geplant worden. Die auf Pilotphase und Evaluierung aufsetzenden Folgemaßnahmen sind noch nicht angestoßen und ein Konzept zur Öffentlichkeitsarbeit nicht fortgeschrieben worden.
- IT-Störungen mindern die Qualität der Verwaltungsabläufe im IT-Betrieb bzw. die Steigerung der Effektivität/ Effizienz und verärgern Kundinnen/Kunden. Die Erhöhung der Beratungsqualität und der Serviceorientierung ist somit noch nicht in allen Bereichen flächendeckend umgesetzt.
- Die Pilotphase wurde verlängert und das Abschlussergebnis mit Evaluierungsbericht nicht dem Stadtrat vorgelegt. Folgemaßnahmen konnten aufgrund der Verzögerungen nicht begonnen werden.

Empfehlungen auf der Basis der Prüfungsergebnisse (Zusammenfassung)

- Die Stärken-/ Schwächenanalyse sowie Evaluierung der Erreichbarkeit und Terminvereinbarungen ist abzuschließen und der Einsatz moderner technischer Medien, z. B. formulargestützte E-Mail, elektronischer Kalender, SMS bzw. Tablet ist zu prüfen.
- Die Schulungsmaßnahmen und das Bildungscontrolling sind zu forcieren.
- Nachfassaktionen bei der Öffentlichkeitsarbeit, in Form von gezielten und anlassbezogenen Maßnahmen, unterstützt durch Internetpräsentation, sind umzusetzen. Für eine langfristige, kontinuierliche Vorgehensweise ist das qualifizierte Konzept zur Öffentlichkeitsarbeit fortzuschreiben.
- Im Rahmen eines Qualitätsmanagements müssen regelmäßige Stärken-/ Schwächenanalysen der Verwaltungsabläufe/ IT-Betrieb mit Evaluierung durchgeführt sowie vorausschauend und

kontinuierlich neue Optimierungsmaßnahmen entwickelt, umgesetzt und im Bedarfsfall forciert werden.

- Die Gremienarbeit in den Arbeitsgruppen sollte aufgrund der positiven Erfahrungen über die Projekt- u. Evaluierungsphase hinaus weitergeführt werden. Einzelmaßnahmen zur Optimierung der Bauberatung sollten zeitnah umgesetzt und entsprechende verwaltungsinterne Prozesse optimiert werden.
- Die Evaluierung mit Stärken-/ Schwächeanalyse muss abschließend durchgeführt und der Evaluierungsbericht dem Stadtrat mit Abschlussergebnis vorgelegt werden. Die Folgemaßnahmen sind zeitnah umzusetzen.

Stellungnahme der geprüften Organisationseinheit (Zusammenfassung)

Das Referat für Stadtplanung und Bauordnung nimmt die grundlegende Bewertung des Revisionsamtes, dass sich die Neuausrichtung gut bewährt hat, gerne und zustimmend zur Kenntnis. Den Empfehlungen des Revisionsamtes zu noch erkennbaren Verbesserungsvorschlägen wird entsprochen. Der Beratungsleitfaden wird zum 01.01.2015 verfügt, die IT-Optimierung wird abgeschlossen weiter betrieben genauso wie die Umgestaltung des Erdgeschosses des Servicecenters. Das Fortbildungskonzept sowie die Öffentlichkeitsarbeit werden fortentwickelt und das vorliegende Evaluationsergebnis wird dem Stadtrat bekanntgeben.

Der Rechnungsprüfungsausschuss übernimmt die Prüfungsergebnisse und trägt die Empfehlungen des Revisionsamts mit.