

Telefon: 0 233-23272  
Telefax: 0 233-24235

## Referat für Stadtplanung und Bauordnung

PLAN-HAIV-1

### Neuordnung der Bauberatung

Evaluation der Probephase 01.11.2011 bis 01.12.2012 und  
der Organisationsprüfung Bauberatung (August 2013 bis Mai 2014);  
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess bis heute

### Sitzungsvorlagen Nr. 14-20 / V-03401

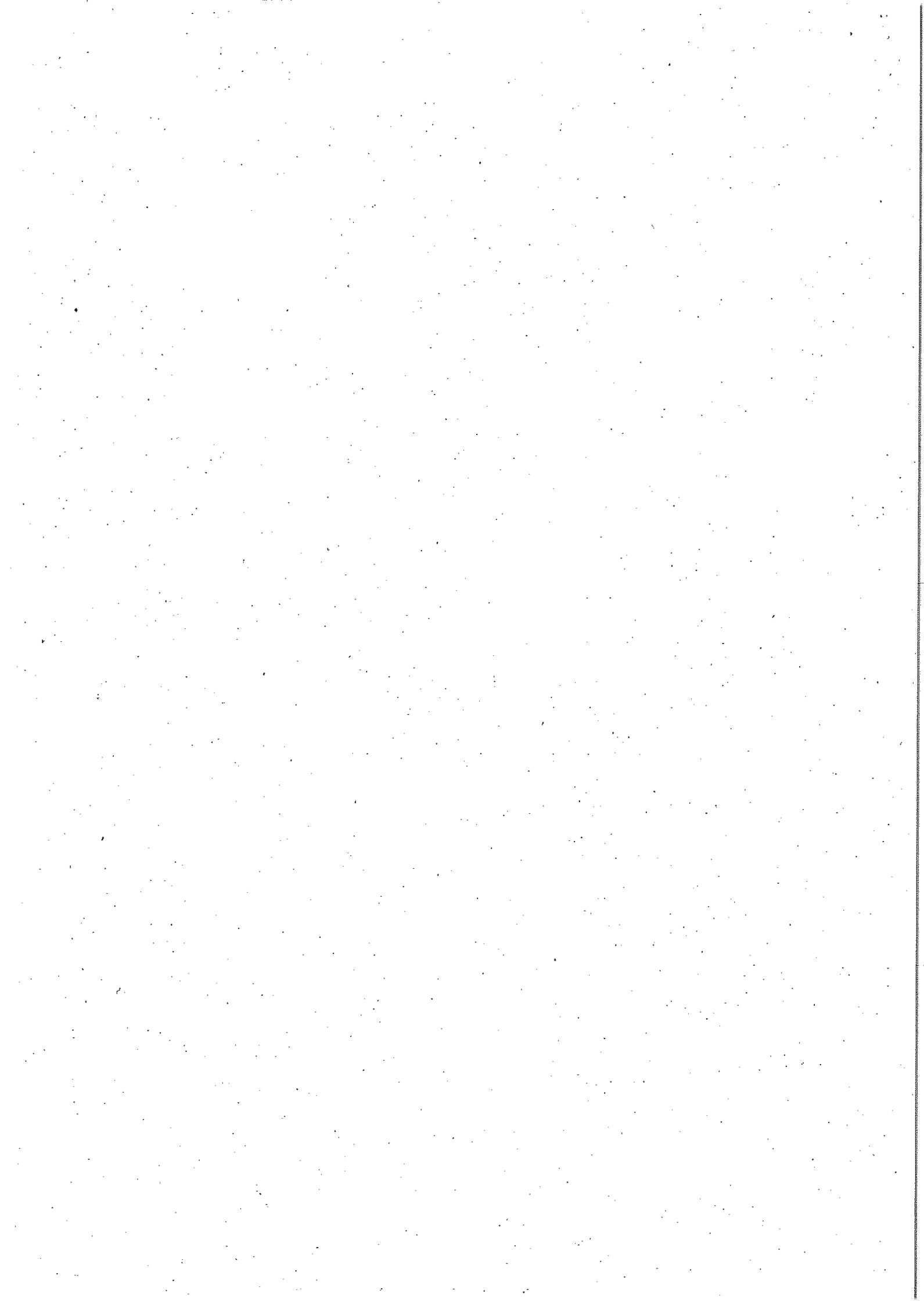
**Beschluss des Ausschusses für Stadtplanung und Bauordnung vom <sup>14.</sup>07.10.2015 (VB)**

Öffentliche Sitzung

~~17.11.2015~~  
~~02.12.2015~~  
09.12.2015

### Kurzübersicht zur beiliegenden Beschlussvorlage

Anlass	Am 12.10.2011 wurde das Referat für Stadtplanung und Bauordnung beauftragt, nach der Neuausrichtung der Bauberatung ab Ende 2011 in einjähriger Pilotphase über die Evaluation in 2013 zu berichten. Auf Grund einer damals sich anschließenden Organisationsprüfung ab Mitte 2013 bis August 2014 wurde vereinbart, die Erkenntnisse daraus noch in die Evaluation mit einfließen zu lassen und erst dann zu berichten. Dies wurde am 10.02.2015 so im Rechnungsprüfungsausschuss beschlossen.
Inhalte	Die Beschlussvorlage informiert über die Erkenntnisse aus der Auswertung der einjährigen Pilotphase der Neuausrichtung der Bauberatung in 2012, den zusätzlichen Erkenntnissen aus der Revisionsprüfung von Mai 2013 bis August 2014 sowie dem fortgesetzten kontinuierlichen Verbesserungsprozess bis heute.
Entscheidungsvorschlag	Beschluss
Gesucht werden kann im RIS auch nach	Neuordnung Bauberatung, Evaluation Pilotphase, Beratungsleitfaden, Bestätigung von Beratungsgesprächen.



## Neuordnung der Bauberatung

Evaluation der Probephase 01.11.2011 bis 01.12.2012 und  
der Organisationsprüfung Bauberatung (August 2013 bis Mai 2014);  
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess bis heute

## Sitzungsvorlagen Nr. 14-20 / V 03401

Vorblatt zum Beschluss des Ausschusses für Stadtplanung und Bauordnung vom  
~~07.10.2015 (VB) 11.11.2015~~ ~~02.12.2015~~ ~~03.12.2015~~  
Öffentliche Sitzung

## Inhaltsverzeichnis

Seite

### I. Vortrag der Referentin

	1
1. Anlass	1
2. Erkenntnisse aus der Evaluation der Probephase (01.11.2011 bis 31.12.2012)	2
2.1 Auswertung der Probephase Ende 2013 im Einzelnen	2
2.2 Feedback der Kundschaft während der Probephase	4
2.3 Schulung „Bauberatung: Dienstleistung mit festem Fundament!“	5
2.4 Direktüberprüfung von Bauanträgen, Gebäudeklasse 1 und 2 (Wohngebäude)	6
2.5 Beratung zu Werbeanlagen am Donnerstag Nachmittag im Servicezentrum	6
2.6 Entwicklung eines Beratungsleitfadens	7
2.7 Roulierender Einsatz von Dienstkräften der Baubezirke im Servicezentrum	7
2.8 Einrichtung einer Geldeinhebestelle (Kasse)	7
3. Erkenntnisse aus den Prüfungsfeststellungen der Organisations- untersuchung des Revisionsamtes vom August 2013 bis Mai 2014	8
3.1 Neuabgrenzung Servicezentrum und Bezirksteams	8
3.2 Verlängerung der Evaluierung der Pilotphase bis zum Ende des Prüfzeitraums	8
3.3 Erreichbarkeit und Terminvereinbarungen	8
3.4 Schulungsmaßnahmen	9
3.5 Kommunikationskonzept und Öffentlichkeitsarbeit	10
3.6 Neue Kundenbefragung zur Bauberatung	10
3.7 Verwaltungsabläufe und IT-Betrieb	11
3.8 Sonstige Einzelmaßnahmen	12

4. Weiterer Kontinuierlicher Verbesserungsprozess - Ausblick	13
4.1 Umbaumaßnahme (räumliche Zusammenführung der Bauberatung)	14
4.2 Digitalisierung der Bauakten / Digitale Einreichung	14
4.3 Zentraler Mailserver, sonstige Formulare Dienste	15
4.4 Herausgabe von Gesprächsbestätigungen („Beratungsprotokolle“)	15
4.5 Zentrale Rückgabe von Bauvorlagen und -anträgen bei groben Mängeln	15
4.6 Weiteres Vorgehen	16
5. Beteiligung der Bezirksausschüsse	16
<b>II. Antrag</b>	<b>16</b>
<b>III. Beschluss</b>	<b>17</b>

### Neuordnung der Bauberatung

Evaluation der Probephase 01.11.2011 bis 01.12.2012 und  
der Organisationsprüfung Bauberatung (August 2013 bis Mai 2014);  
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess bis heute

### Sitzungsvorlagen Nr. 14-20 / V 03401

**Beschluss des Ausschusses für Stadtplanung und Bauordnung vom ~~07.10.2015~~ (VB)**

Öffentliche Sitzung

~~14~~  
~~17.11.2015~~  
~~02.12.2015~~  
09.12.2015

#### I. Vortrag der Referentin

Zuständig für die Entscheidung ist die Vollversammlung des Stadtrates der Landeshauptstadt München gemäß § 4 Nr. 9 b) der Geschäftsordnung des Stadtrats der Landeshauptstadt München nach Vorberatung im Ausschuss für Stadtplanung und Bauordnung.

##### 1. Anlass

Durch Bekanntgabe vom 12.10.2011 (Sitzungsvorlagen Nr. 08-14 / V 07721) hat das Referat für Stadtplanung und Bauordnung den Stadtrat informiert, dass es sich im Gefolge der Novellierung der Bayerischen Bauordnung 2008, dem stetig ansteigenden Beratungsbedarf und dem hohen Investitionsvolumen entsprechend, als Handlungsziel 2011 die „Neuordnung der Bauberatung“ gesetzt hatte. Zur Optimierung der Vorbereitung von Bauanträgen hatte - zunächst in einjähriger Probephase (01.11.2011 bis 01.12.2012) - die Bauberatung eine umfassende Neuausrichtung erfahren. Hierzu war die Vorlage eines Erfahrungsberichts nach Durchführung einer Evaluation der Probephase angekündigt.

Die Probephase wurde in 2013 umfassend evaluiert. Die für Mitte 2014 geplante Vorlage des Berichts erfolgt erst jetzt, weil sich in 2014 noch eine Organisationsprüfung durch das Revisionsamt über den Zeitraum August 2013 bis Mai 2014 angeschlossen hatte. Mit Vorlage des Prüfberichts vom 07.01.2015 in der Sitzung des Rechnungsprüfungsausschusses am 10.02.2015 wurde diese nunmehr abgeschlossen. Die zusätzlichen und damit auch nochmals aktualisierten Erkenntnisse hieraus sollten abgewartet und im Benehmen mit dem Revisionsamt in diesen Bericht aufgenommen werden.

Sowohl die referatsinternen Erkenntnisse aus der Evaluation der Probephase vom 01.11.2011 bis 31.12.2012 (unten Ziffer 2.) als auch die im Wesentlichen positiven Prüfungsfeststellungen, die nun noch den Zeitraum August 2013 bis Mai 2014 mit Abschlussbesprechung am 23.09.2014 umfassen (unten Ziffer 3.), haben gezeigt, dass sich die Bauberatung in der aktuellen Form ganz überwiegend gut bewährt hat.

Noch bestehende Optimierungsmöglichkeiten, die in der Evaluation der revisorischen Überprüfung oder durch die weitergeführte Einbindung der Kammern und Interessenverbände sowie der sonst am Bau Beteiligten bis heute offenkundig geworden sind, werden fortlaufend in Form eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses aufgegriffen und suk-

zessive umgesetzt (unten Ziffer 4.). Nach der Umsetzung der vorgesehenen Maßnahmen ist eine neue Befragung der Kundinnen und Kunden vorgesehen.

## **2. Erkenntnisse aus der Evaluation der Probephase (01.11.2011 bis 31.12.2012)**

Die Probephase (01.11.2011 bis 31.12.2012) wurde von der Geschäftsstelle der HA IV Lokalbaukommission (LBK) des Referats für Stadtplanung und Bauordnung begleitet und im Anschluss dort umfassend ausgewertet. Im Ergebnis war festzuhalten, dass in der Probephase und darüber hinaus bis Ende 2013 umfassende Erfahrungen mit dem neuen Beratungssystem gesammelt werden konnten. In den Bezirksteams konnte durch die Umstrukturierung eine Stabilisierung in der Bearbeitung von Bauanträgen und der Vereinbarung und Einhaltung von Terminen erreicht werden.

### **2.1 Auswertung der Probephase Ende 2013 im Einzelnen**

Über die gesamte Dauer der Probephase für das neue Beratungssystem war eine Beschwerdebbox eingerichtet gewesen. Seit November 2011 waren dort nur drei E-Mail-Anfragen eingegangen. Zusätzlich wurden in Bezug auf das neue Beratungssystem nur fünf kritische Schreiben an die Hauptabteilungsleitung der LBK gerichtet und beantwortet.

#### **Zielsetzung der Probephase**

Ziel der Neuausrichtung war die grundlegende Neuordnung der Bauberatung. Die durch die Wirkungen der Haushaltskonsolidierung personell reduzierten Teams konnten einen geregelten Parteiverkehr nicht mehr zuverlässig sicherstellen. In den Teams waren daher zuletzt unterschiedliche Beratungsmodelle verfolgt worden, um den allgemeinen Parteiverkehr zu bewältigen. Hauptziel war die Optimierung des Beratungsangebots durch die Etablierung eines stabilen, kundenorientierten zentralen Beratungsangebots mit erweiterten Beratungszeiten. Neu ist das Angebot am Mittwoch und an den beiden Nachmittagen Dienstag und Donnerstag von 13.30 Uhr bis 16.00 Uhr.

#### **Persönliche Beratungen im Servicezentrum**

Die Neuorganisation der Bauberatung ab November 2011 hat einen erheblichen Anstieg der persönlichen Beratungen im Servicezentrum bewirkt. Das Kundenaufkommen in 2012 hat sich gegenüber 2011 um ca. 26 % und zu 2010 um ca. 37 % erhöht. In einem einjährigen Betrachtungszeitraum kamen knapp 14.500 Kundinnen und Kunden in das Servicezentrum im Vergleich zu 2010 mit gut 10.500 Personen. In diesem Zeitraum verzeichneten Beratungen, die über allgemeine Auskünfte rund um das Bauen oder das Baurecht am Telefon oder an der Stehtheke am Empfang hinausgingen, erwartungsgemäß überproportionale Steigerungen, da vor allem diese Gespräche zum überwiegenden Teil aus den Bezirksteams ins Servicezentrum verlagert wurden.

Dabei handelte es sich um 7.764 grundstücksbezogene und weitere 1.341 intensivere Beratungen zu Bebaubarkeit mit EDV-Aufruf des konkreten Grundstücks, mit Einsichtsmöglichkeit der Kundinnen und Kunden in Lage und Baurecht des Grundstücks am Monitor, die eine durchgängige Dokumentation erfordert haben. Das sind fast 2/3 der Beratungen, die an separaten Beratungsplätzen bzw. -tischen im Servicezentrum durchgeführt wurden.

### **Rücksprachen zwischen Baubezirken und Servicezentrum**

Zwischen Servicezentrum und Baubezirksteams wurden 2012 zur Abstimmung der Verfahren 195 Rücksprachen geführt. Dies spiegelt die Verzahnung zwischen Servicezentrum und Baubezirken wieder, die erreicht und sichergestellt werden sollte. Die Durchsicht der Rückspracheprotokolle für 2012 hatte ergeben, dass in 7 Fällen die Beratung vom Bezirksteam weitergeführt wurde. In über 95 % der Fälle konnte das Ergebnis der internen Rücksprache zur Entlastung der Baubezirke durch das Servicezentrum abschließend mitgeteilt werden.

### **Vorbescheide**

Die LBK bietet gute Beratung vor Antragstellung. Die Beratung hat aber auch ihre Grenzen. Vor allem wenn es um weitreichende planungsrechtliche Befreiungen oder um Abweichungen mit Nachbarbeteiligung geht (z.B. die Unterschreitung von Abstandsflächen in Innenstadtlagen), kann die Bauberatung vor Antragstellung nur den richtigen Klärungsweg aufzeigen, aber nicht das Ergebnis vorwegnehmen.

Der dem Referat für Stadtplanung und Bauordnung von einzelnen Architektinnen und Architekten geschilderte Eindruck, dass häufiger als früher beraten worden sei, einen Vorbescheid zu stellen, konnte nicht bestätigt werden. Die Statistik hat gezeigt, dass der Anteil von Vorbescheiden am Gesamtvolumen der Bauanträge in der Probephase nur geringfügig um 2% auf ca. 15% angestiegen ist. Das ist statistisch nicht relevant.

### **Bezirksteams**

Die Bezirksteams hatten vor der Neuordnung aufgrund personeller Engpässe innerhalb der Sprechzeiten die Beratungsangebote stark auf die individuellen Möglichkeiten abgestimmt. Zum Teil konnten nur noch wenige Teammitarbeiterinnen und -mitarbeiter den allgemeinen Parteiverkehr abdecken. Eine grundsätzliche Erreichbarkeit der Betroffenen während der Sprechzeiten bei konkretem Bedarf war aber gegeben. Der prozentuale Anteil der Beratungen vor Antragstellung hatte vor der Projektphase in den Bezirksteams durchschnittlich 20 % betragen. 80 % der Beratungen erfolgten zu laufenden Verfahren. Durch die Neuordnung der Bauberatung mit weitgehender Verlagerung der Beratung vor Antragstellung in das Servicezentrum konnten nun die Beratungen in den neun Teams der Bezirke auf die laufenden Verfahren konzentriert werden.

### **Untere Naturschutzbehörde (UNB)**

Der Beratungsbedarf in der UNB ist nach der Neuordnung der Bauberatung in der Probephase zurückgegangen. Der Anteil an persönlichen Gesprächen vor Antragstellung in der Fachbehörde konnte damit entsprechend reduziert werden, da viele Fragen zentral im Servicezentrum beantwortet werden können. Die Telefon- und E-Mailberatung wurde jedoch verstärkt nachgefragt.

### **Untere Denkmalschutzbehörde (UDB)**

Bei der UDB ist die Veränderung im Beratungsbedarf mit der Neuordnung der Bauberatung gering gewesen, da im Servicezentrum Denkmalbelange nur allgemein angesprochen werden. Die detaillierten Abklärungen zum Umgang mit Denkmälern erfolgen weiterhin in der Fachabteilung. Eine Zentralisierung hätte aufgrund der geringeren Fallzahlen und der hohen Spezialisierung der Fachkräfte keinen Gewinn versprochen. Deshalb war eine weitergehende Verlagerung der Beratung nach dem Neuordnungskonzept auch nicht vorgesehen.

## **2.2 Feedback der Kundschaft während der Probephase**

### **Positive Grundaufnahme der Neuordnung der Bauberatung**

Das Feedback der Kundinnen und Kunden wurde bei der Veranstaltung „LBK Open“ am 21.05.2012, u.a. im Kontaktkreis Münchner Architektenverbände am 14.11.2012 und in Interviews mit Profikundinnen und -kunden gesammelt.

Das neue Beratungssystem wurde bis zum Abschluss der Probephase von den Bauantragstellern gut angenommen. Explizit gelobt wurden die gute Beratungsqualität, die Freundlichkeit im Servicezentrum und die Umsetzung der Anregungen aus der Beteiligung der Bayerischen Architektenkammer und der Gesellschaft für Organisation, Vorbereitung und Betreuung von Bauobjekten mbH in der Lenkungsgruppensitzung mit den Verantwortlichen der LBK vom 30.03.2012.

In allen Feedbackgesprächen wurde auch die Zufriedenheit mit den aktuellen Öffnungszeiten explizit abgefragt. Die Befragten waren mit dem Angebot der Öffnung zur persönlichen Beratung an den Vormittagen von 9.00 Uhr bis 12.00 Uhr sowie Dienstags und Donnerstags zusätzlich an den Nachmittagen von 13.30 Uhr bis 16.00 Uhr sehr zufrieden. Eine Öffnung des Servicezentrums bereits ab 8.00 Uhr wurde nicht nachgefragt oder erwartet. Zudem ist das Servicetelefon Montag bis Donnerstag durchgängig von 9.00 bis 16.00 Uhr und Freitags bis 12.00 Uhr besetzt.

### **Negative Kritikpunkte aus der Probephase**

Folgende Themen wurden wiederholt in den Feedbacks genannt und konnten in der Probephase bis Ende 2012 noch nicht zur Zufriedenheit aller gelöst werden:

#### **- Erreichbarkeit der Baubezirksteams für die Vereinbarung von Terminen**

Mit der Hauptabteilungsleitung wurde am 14.01.2013 mit allen Bezirksleitungen analysiert und diskutiert, wie die telefonische Erreichbarkeit in den Baubezirken verbessert werden kann. Als Mindeststandard der Hauptabteilung wurde festgelegt, alle Anrufbeantworter gemäß Handbuch „Neuordnung der Bauberatung“ zu besprechen, Rückrufe zeitnah zu tätigen und bei Erkrankung oder sonstiger Abwesenheit die Kontaktaufnahme durch eine Vertretung abzusichern.

Zur Absicherung von Terminvereinbarungen wird bei Abwesenheit die Weiterleitung des Anrufs auf eine andere Sachbearbeitung oder das Abteilungsvorzimmer sichergestellt. Außerdem wird durch Kontaktlisten auf den möglichen E-Mail-Kontakt mit den Teams hingewiesen.

Die Team- und Abteilungsleitungen wurden verpflichtet, die Erreichbarkeit unter Berücksichtigung der jeweilig aktuellen Gegebenheiten mit diesen Instrumenten eigenverantwortlich zu sichern.

Parallel wurden in dieser Phase die Standardschreiben an die Antragstellenden zur Benachrichtigung des aktuellen Sachstands zentral überarbeitet, um durch zeitnahe und konkrete Informationen über den jeweiligen Sachstand seitens der LBK die telefonischen Sachstandsfragen von Antragstellerseite zu reduzieren.

#### **- Wunsch nach Herausgabe von verbindlichen Beratungsprotokollen**

Das Referat für Stadtplanung und Bauordnung hatte bereits früher im Ausschuss für Stadtplanung und Bauordnung in den Stadtratsvorlagen Nr. 08-14 / V 03564 am 03.02.2010 und Nr. 08-14 / V 07721 am 12.10.2011 zu der Thematik Stellung genommen. In beiden Sitzungen wurde die Frage erörtert und die damals gesehenen Möglichkeiten und Grenzen ausführlich erläutert.

Zusammengefasst wurde damals darauf hingewiesen, dass die Bauberatung im Baugenehmigungsverfahren nicht die verbindliche Klärung einzelner Punkte durch ein (Vorbescheids)-Verfahren ersetzen kann. Die in der Praxis wiederholt gewünschte schriftliche Bestätigung von Bauberatungen ist in diesen Fällen nicht möglich. An Stelle des hierfür vorgesehenen Verfahrens (Vorbescheid oder Bauantrag) würde dort ein neues Verfahren ohne Rechtsgrundlage in Gang gesetzt.

Informiert wurde aber, dass in einem gesonderten Projekt die Beschleunigung von Vorbescheidsverfahren nach Vorberatung favorisiert wird (vgl. Ziffer 3.7).

Die Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden hatten aber auch in der sich dann anschließenden Pilotphase 2012 weiterhin den Wunsch nach schriftlicher Dokumentation gezeigt. Als Reaktion darauf war in der Evaluation vereinbart worden, die Möglichkeit zu schaffen, bei komplexeren Beratungen im Servicezentrum das Ergebnis am Ende des Gesprächs noch einmal zusammengefasst mit der Gesprächspartnerin oder dem Gesprächspartner abzustimmen, um damit die Verbindlichkeit des Gesprächsergebnisses auch für die Kundin oder den Kunden herzustellen und Missverständnisse zu vermeiden.

#### **- Fehlender Direktkontakt zum zuständigen Baubezirksteam vor Antragstellung**

Einzelne Architektinnen und Architekten sowie institutionelle Bauherren haben kritisiert, dass sie vor Antragsstellung nicht mehr unmittelbar mit der später zuständigen Sachbearbeitung oder Teamleitung sprechen können, sondern von dort aufs Servicezentrum verwiesen wurden. In der Tat wurde dies in der Anfangszeit konsequent so gehandhabt, um auch die „Profikunden“ an das neue System zu gewöhnen. Die gewünschte Freihaltung der Teams von Unterbrechungen bei der Fallbearbeitung durch allgemeine Rückfragen wäre sonst nicht durchsetzbar gewesen. Die neue Kultur: „In den Teams nur auf Termin“ hat sich mittlerweile etabliert und wird von keiner Seite mehr in Frage gestellt.

Der Wunsch institutioneller Bauherren große oder außergewöhnliche Bauvorhaben auch künftig mit der Teamleitung im Bezirk besprechen zu können, ist verständlich.

Das Anliegen betrifft in der Regel komplexere Klärungen, die auch vor Einführung des neuen Beratungssystems in der Regel nicht von der sachbearbeitenden Ebene in den Baubezirksteams, sondern dort meist nach Terminvereinbarung und Vorbereitung von den Teamleitungen geleistet wurden. Das neue Beratungssystem ist für diese Fälle durchlässig: Das jeweilige weitere Vorgehen wird in diesen Fällen vom Servicezentrum mit den Bezirksteams geklärt. Dabei besteht die Möglichkeit, den Fall je nach Problemstellung im Bezirksteam weiter zu beraten. Dabei wird auch in diesen Fällen gefordert, dass die Architektin oder der Architekt die bauordnungs- und bauplanungsrechtlichen Grundlagen im Servicezentrum soweit ausreichend vorgeklärt hat, dass die Fragestellung, die im Bezirksteam geklärt werden soll, eindeutig benannt und der Inhalt eindeutig erkennbar ist. Damit können beide Seiten einen Termin auf ausreichender Grundlage vorbereiten.

### **2.3 Schulung „Bauberatung: Dienstleistung mit festem Fundament!“**

Für die Beraterinnen und Berater des Referates für Stadtplanung und Bauordnung, HA IV Lokalbaukommission wurde in Zusammenarbeit mit dem Personal- und Organisationsreferat P 6 mit externer Seminarleitung ein Kommunikationsseminar „Bauberatung: Dienstleistung mit festem Fundament“ konzipiert.

Zielsetzung war, allen Dienstkräften der Hauptabteilung, die mit Beratungen zu tun haben (ca. 100 Personen) zum Thema „Wie berate ich?“ eine Hilfestellung zu geben und einen einheitlichen Qualitätsstandard zu setzen. Hierzu wurden bis Ende April 2014 neun Seminare abgehalten. Zur Beurteilung der Nachhaltigkeit und des Bildungserfolgs von Schulungsmaßnahmen wurde dabei in den letzten beiden Schulungen zudem ein vom Personal- und Organisationsreferat P 6 initiiertes Projekt zum Bildungscontrolling durchgeführt, um den Erfolg dieser Schulungsmaßnahme konkret beurteilen zu können.

Die Schulungen dienten den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch als Plattform, um über die strategischen Weichenstellungen des neuen Beratungssystems ein Feedback geben zu können. Das Feedback floss in einen Workshop der Führungskräfte des Referats für Stadtplanung und Bauordnung, HA IV Lokalbaukommission mit dem Titel „LBK wohin? Die LBK – auf dem Weg zum modernen Dienstleister“ am 18./19.04.2013 in Freising ein. Die Fragestellungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden dort unter den Führungskräften der LBK diskutiert und gewürdigt.

#### **2.4 Direktüberprüfung von Bauanträgen, Gebäudeklasse 1 und 2 (Wohngebäude)**

Gemäß Statistik hatten im Jahr 2012 nur sechs Direktüberprüfungen stattgefunden, bei der in Anwesenheit der Antragstellerin / des Antragstellers die Unterlagen auf Vollständigkeit und, soweit bereits in diesem Stadium ersichtlich, die inhaltliche Richtigkeit geprüft werden. Seit September 2012 hat gar keine Direktüberprüfung mehr stattgefunden. Die Möglichkeit der Direktüberprüfung bei überschaubaren Wohngebäuden wurde von der Kundschaft trotz Hinweis darauf nicht nachgefragt. Die Prüfung der Einzelheiten in den Bauanträgen auf Vollständigkeit dauert in der Regel so lange, dass die Kundin oder der Kunde den Antrag bevorzugt gleich abgibt.

Die Arbeitsgruppe „Neuordnung der Bauberatung“ hat die Direktannahme auch als unwirtschaftlich angesehen, da sich dann nach der Eingangserfassung bei der Planannahme sowie der nachfolgenden Sachbearbeitung in den Baubezirken noch eine weitere Dienstkraft des Teams IV/13 des Servicezentrums mit dem Bauantrag befassen muss. Die Direktüberprüfung wird daher nicht mehr weiter beworben. Soweit eine Direktüberprüfung oder Direktannahme von der Kundschaft explizit nachgefragt wird, wird diese im Servicezentrum auch weiterhin durchgeführt werden.

2012 wurde die Möglichkeit geschaffen, dass die Bauunterlagen und Bauanträge alternativ zur Zentralen Posteinlaufstelle des Referats für Stadtplanung und Bauordnung im Hochhaus in der Blumenstraße 28 b auch direkt in der HA IV Lokalbaukommission, Blumenstraße 19 mit den dort längeren Öffnungszeiten abgegeben werden können. Das Serviceangebot hat in der Folge einen erheblichen Zuwachs bei der Postannahme im Thekenbereich des Servicezentrums ausgelöst. Mit 4.564 Annahmen liegen die Zuwächse bei 19% gegenüber 2011 und bei 31% gegenüber 2010.

#### **2.5 Beratung zu Werbeanlagen am Donnerstag Nachmittag im Servicezentrum**

Vom 03.11.2011 bis 25.10.2012 wurden im Servicezentrum 51 „Werbenachmittage“ zur Beratung zentral angeboten. Dabei wurden insgesamt nur 15 Beratungen nachgefragt, gemittelt also nur 0,3 Beratungen pro Nachmittag. Ressourcenschonend wurde daher beschlossen, bei konkret nachgefragten Informationen zu Werbeanlagen im Servicezentrum an diesen Nachmittagen auch ohne Termin eine unmittelbare Beratungsmöglichkeit in der Abteilung Denkmalschutz / Stadtgestalt IV/6 anzubieten.

## **2.6 Entwicklung eines Beratungsleitfadens**

Um die Einheitlichkeit eines qualitätvollen Beratungsstandards sicherzustellen und eine Grundlage für die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erhalten, wurde bereits in der Pilotphase ein Beratungsleitfaden entwickelt. Er enthält u.a. Hinweise zur Reichweite der Bauberatung, zur Abgrenzung der Bauberatung im Servicezentrum und in den Baubezirken und zum Mindestdokumentationsstandard.

Der Beratungsleitfaden wurde in einer abteilungsübergreifenden Arbeitsgruppe erarbeitet und konnte bis zum Ende der Evaluationsphase im Entwurf fertiggestellt werden.

Um den Beratungsleitfaden in den Arbeitsalltag zu implementieren, wurde mit dem Personal- und Organisationsreferat P 3 noch in der Pilotphase die weitere Umsetzungsstrategie erarbeitet. Dazu wurde der Entwurf des Beratungsleitfadens am 06.03.2013 den Führungskräften der Hauptabteilung IV vorgestellt, im Anschluss weitere Verbesserungsvorschläge in Bezug auf die Praxistauglichkeit aus den Baubezirken gesammelt und eine überarbeitete Fassung am 17.04.2013 in einem Workshop unter Moderation des Personal- und Organisationsreferates mit Team- und Bereichsvertretungen nochmals weiterentwickelt.

## **2.7 Roulierender Einsatz von Dienstkräften der Baubezirke im Servicezentrum**

Das wöchentliche Roulieren von zunächst drei Dienstkräften aus den Baubezirken in das Servicezentrum hat sich bewährt. Die Vernetzung der beiden Bereiche, auf fachlicher und kollegialer Ebene, konnte erreicht werden. Am Ende der Evaluationsphase wurde empfohlen, die Anzahl von drei Roulierenden aufgrund der hohen Anzahl der Beratungsgespräche, die aus den Baubezirken in das Servicezentrum verlagert wurden, beizubehalten. Zudem sollte durch diesen Personaleinsatz die telefonische Erreichbarkeit verbessert werden.

## **2.8 Einrichtung einer Geldeinhebestelle (Kasse)**

In der Beschlussvorlage vom 12.11.2011 (Sitzungsvorlagen Nr. 08-14 / V.07721) war unter Ziffer 4 als Ausblick für eine Weiterentwicklung des Servicezentrums ausgeführt worden, dass für die Einsichtnahmen in der Zentralregistratur, die dem Aufgabenspektrum des übertragenen Wirkungskreises zuzuordnen ist, Gebühren erhoben werden sollen.

Die Umbaumaßnahmen für die Einrichtung einer Geldeinhebestelle im Servicezentrum und die organisatorischen Maßnahmen sind noch in der Evaluationsphase komplett abgeschlossen worden. Die Geldeinhebestelle ist mit Wirkung zum 02.04.2013 in den Effektivbetrieb gegangen. Die Gebühr wurde gemäß Kostengesetz in Verbindung mit dem Kostenverzeichnis (Art. 6 Abs. 1 KG i.V.m. Tarif-Nr. 1.I.3 KVz) auf die Mindestgebühr von 5 € gesetzt.

Die Printprodukte des Referats für Stadtplanung und Bauordnung, HA IV-Lokalbaukommission (Der vollständige Bauantrag, Denkmaltopographien etc.) sind dort gegen Sofortkasse erhältlich. Die Einführung verlief reibungslos und weitgehend beschwerdefrei. Die Kundinnen und Kunden begrüßen das erweiterte Raumangebot und haben die Gebührenpflicht schon in der Probephase weitestgehend als selbstverständlich angesehen.

### **3. Erkenntnisse aus den Prüfungsfeststellungen der Organisationsuntersuchung des Revisionsamtes vom August 2013 bis Mai 2014**

Wie in der Einleitung ausgeführt, hat sich in 2014 noch eine Organisationsprüfung durch das Revisionsamt über den Zeitraum August 2013 bis Mai 2014 angeschlossen, deren Erkenntnisse abgewartet werden sollten. Der Prüfbericht (9633.02\_PG6\_003\_13) ist in die Sitzung des Rechnungsprüfungsausschusses am 10.02.2015 eingebracht worden.

In der Sitzung des Rechnungsprüfungsausschusses vom 14.07.2015 war über die weitere Erledigung bzw. über ergriffene Maßnahmen zur Umsetzung der Prüfungsfeststellungen durch die Stadtspitze zu berichten. Dabei wurde auch auf den anstehenden Bericht über die Ergebnisse mit dieser Stadtratsvorlage hingewiesen. Die nachfolgenden Ausführungen orientieren sich am Aufbau der Prüfungsfeststellungen.

#### **3.1 Neuabgrenzung Servicezentrum und Bezirksteams**

Die Neuabgrenzung des Servicezentrum und der Bezirksteams hat sich durch die Erweiterungen in der Beratungstätigkeit im Servicezentrum sowie der Steuerung des Besucherflusses in den Bezirksteams auch aus Sicht des Revisionsamtes in vielen Bereichen gut bewährt. Zu der grundsätzlichen Organisation waren daher keine weiteren Empfehlungen mehr ausgesprochen worden.

#### **3.2 Verlängerung der Evaluierung der Pilotphase bis zum Ende des Prüfzeitraums**

Die Pilotphase war auf den Zeitraum vom 01.11.2011 bis 31.12.2012 angelegt. Auf Grund der im Juli 2013 angekündigten Organisationsprüfung des Revisionsamtes wurde die Evaluation bis zum Ende des Prüfzeitraums (August 2013 bis Mitte 2014) erstreckt, um die Erkenntnisse aus den Prüfungsfeststellungen in die Evaluation einbeziehen zu können. Die Evaluation ist zum 31.12.2014 abgeschlossen worden. Die Ergebnisse werden dem Stadtrat mit dieser Vorlage bekanntgegeben.

#### **3.3 Erreichbarkeit und Terminvereinbarungen**

##### **Entfall automatisierter Telefondatenerfassung zum 31.07.2014**

Die telefonische Erreichbarkeit wurde mit Hilfe des Baureferats statistisch fortlaufend bis Ende 31.07.2014 automatisiert erfasst und ausgewertet. Diese Möglichkeit der Auswertung der automatisierten Telefondatenerfassung ist durch die Beendigung des Projekts "Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit" beim Direktorium zum 31.07.2014 nicht mehr gegeben.

An einer Nachfolgelösung wird derzeit auf Betreiben des Referats für Stadtplanung und Bauordnung seitens des Direktoriums mit it@M noch gearbeitet. Bis zur Implementierung einer Ersatzlösung ist eine Lücke im Datenbestand gegeben, die durch Aufschreibungen ersetzt wird; nicht angenommene Anrufe können damit aber nicht aufgedeckt werden.

##### **Verbesserung der Erreichbarkeit im Servicezentrum**

Nach allen Erkenntnissen, die in jährlichen Kenndatenberichten, zuletzt im Berichtsjahr 2014 gewonnen werden konnten, ist aktuell davon auszugehen, dass die Erreichbarkeit des Servicetelephons nun bei durchschnittlich 25 % liegt und damit auch das zuletzt von 50 % auf 40 % reduzierte Ziel derzeit nicht erreicht werden kann. Die für 2014 noch vorliegenden Restdaten bis August bestätigen diesen Trend. Nachdem im Servicezentrum vorrangig die persönlich anwesenden Kundinnen und Kunden bedient werden müssen, wurde die Bedienung des Telefons zurückgefahren. Kurzfristige Personalzuschaltungen aus den Genehmigungssteams waren bei angespannter Personaldecke dort nicht möglich.

Eine Steigerung der telefonischen Erreichbarkeit im Servicezentrum ist nur mit Personalzuschaltungen erreichbar, soweit die persönliche Beratung bei Nachfrageüberhang aufrecht erhalten werden soll. Für das Servicezentrum wird daher mit gesonderter Vorlage „Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität und zur Beschleunigung der Genehmigungsverfahren – LBK zukunftsfähig ausstatten“ eine Personalzuschaltung im notwendigen Umfang beantragt.

### **Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit in den Baubezirken**

Die telefonische Erreichbarkeit ist auch in den Genehmigungsteams Thema. Den Kundinnen und Kunden wird empfohlen, ihr Anliegen per E-Mail an die jeweiligen Teampostfächer zu senden. Der Anspruch - Rückruf innerhalb 24 Stunden - kann in der Regel eingehalten werden, nicht aber bei personell unterbesetzten und deshalb überlasteten Teams.

Ein guter Teil der telefonischen Rückfragen sind Sachstandsanfragen, also die Fragen nach dem Bearbeitungsstand des Antrags, die künftig dadurch erspart werden sollen, dass die Bauherrinnen und Bauherren zu regelmäßigen definierten Bearbeitungsabschnitten aktive Benachrichtigungen erhalten. Nachdem die Genehmigungsteams, vor allem in den Vormittagsstunden eigene Termine zur Baufallbearbeitung wahrnehmen oder in Besprechungen gebunden sind, ist die Annahme von Telefonaten begrenzt.

### **3.4 Schulungsmaßnahmen**

#### **Laufende Schulungen**

Interne Schulungen im Servicezentrum werden im Rahmen regelmäßiger Termine angeboten. Der Schulungsbedarf ergibt sich entweder aus einzelnen Fragestellungen oder aus der Umsetzung neuer Regelungen oder neuer Rechtsprechung.

Bei der Fortbildung der Dienstkräfte wird immer auch das Servicezentrum bedient, da hier aktuelles Wissen an der Schnittstelle zu den ratsuchenden Kundinnen und Kunden an erster Stelle steht.

Zu generellen Themen werden Referentinnen und Referenten, u.a. aus dem Team IV/10 Grundsatzangelegenheiten eingeladen.

Es besteht darüber hinaus ein spezifisches HA IV internes Fortbildungsprogramm. Dieses enthält spezielle Schulungs- und Fortbildungsangebote für die jeweiligen Bereiche.

Der im Servicezentrum intern vorgehaltene „Wissensindex“ wird fortlaufend aktualisiert. Zudem besteht eine roulierende Hospitation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Servicezentrum an den Dienstbesprechungen der Baubezirke.

Für Dienstkräfte der 2. Qualifikationsebene, die sich für ein Eingangsamts der 3. Qualifikationsebene Technik in Ausschreibungsverfahren als geeignet gezeigt haben, ist eine ca. einjährige, hausinterne Qualifikationsreihe bestehend aus Fortbildungen und Hospitationen eingerichtet worden, bevor die Hebung in die nächsthöhere Qualifikationsebene erfolgen kann.

#### **Planakademie**

Mit Beginn des Jahres 2015 wurde die Planakademie gestartet. Die Planakademie richtet sich mit einem fortlaufenden, sich wiederholenden Programm aus 16 Bausteinen an die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Bausteine geben einen Überblick über den Aufbau der Stadtverwaltung, die Aufgaben des Referates und zu grundlegenden Verwaltungsthemen und werden einmal im Monat angeboten. Sie stehen allen neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern offen. Über einen Zeitraum von etwa eineinhalb Jahren können

alle Themen besucht werden. Dies unterstützt die umfassende, allgemeine Einarbeitung. Durch das sich wiederholende Programm ist sichergestellt, dass alle Module auch im Falle von Verhinderung wahrgenommen werden können. Für die Zukunft ist die Ausweitung des Programms auf Fort- und Weiterbildungsthemen vorgesehen.

### **Bildungscontrolling**

Die Fortbildungen werden im Anschluss durch standardisierte Rückmeldebögen in Abstimmung mit dem Personal- und Organisationsreferat evaluiert. Bei dem angesprochenen Kommunikationsseminar „Bauberatung: Dienstleistung mit festem Fundament“ wurden zudem im Vorfeld Erwartungen mittels Vorabfragebogen in Erfahrung gebracht. Im Nachgang wurden konkrete Umsetzungsmöglichkeiten mittels Transferfragebogen erörtert.

Das beschriebene, HA IV interne Fortbildungsprogramm wird aktuell mit den jeweiligen Fortbildungsprogrammen der anderen Hauptabteilungen des Referats für Stadtplanung und Bauordnung gespiegelt und verknüpft, um das Angebot bedarfsorientiert auszubauen.

### **3.5 Kommunikationskonzept und Öffentlichkeitsarbeit**

Eine mehrfach nachgefragte Informationsschrift für Stadtrat und Bezirksausschüsse über die Aufgaben, Zuständigkeiten und Genehmigungsabläufe in der Lokalbaukommission ist fertig gestellt und kann dann auch den Kammern und Verbänden zur Verfügung gestellt werden.

Über die Funktion und die Möglichkeiten im Vorbescheidsverfahren ist ebenfalls eine Informationsschrift für die Kundinnen und Kunden erarbeitet worden.

Im Oktober 2014 haben an drei Abenden Informationsveranstaltungen für die 25 neuen Bezirksausschüsse stattgefunden.

Die Kommunikation mit der Öffentlichkeit wird beständig fortgeführt. So haben zuletzt am 03.02.2015 und 23.02.2015 sowie 24.02.2015 Gesprächsrunden mit Vertreterinnen und Vertretern des Bundes freier Wohnungsunternehmer, sowie des Bündnis für Wohnungsbau zu aktuellen Themen stattgefunden. Abläufe und Inhalte der Bauberatung werden immer wieder auch mit dem Kontaktkreis Münchner Architektenverbände und der Architektenkammer erörtert.

### **3.6 Neue Kundenbefragung zur Bauberatung**

Von Anfang an war eine neuerliche Befragung der Kundinnen und Kunden mit zeitlichem Nachlauf von einem Jahr nach Ende der Evaluation vorgesehen. Nachdem sich daraus und aus dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess (unten Ziffer 4.) bereits eine Reihe konkreter Maßnahmen ergeben haben, die unmittelbar umgesetzt werden sollen, aber sowohl eine personelle Ressourcenzuschaltung, als auch räumliche Veränderungen erfordern, ist eine Kundenbefragung vor Umsetzung der Maßnahmen nicht sinnvoll.

### **3.7 Verwaltungsabläufe und IT-Betrieb**

#### **Verwaltungsabläufe**

##### **- schneller Vorbescheid / Beschleunigung des Vorbescheidsverfahrens**

Die Bauberatung im Vorfeld endet regelmäßig dann, wenn es darum geht, die (oberen) Grenzen des Zulässigen auszuloten. Dem Wunsch nach einer verbindlichen, inhaltlichen Aussage zu solchen Grenzfällen kann oft nur mit einem förmlichen Verfahren entsprochen werden. Dafür gibt es das Instrument des Vorbescheids. Es ist verständlich, dass bei Kaufentscheidungen zu einem Grundstück diese Rechtssicherheit möglichst schnell erwartet wird. Daher bemüht sich die LBK Wege zu finden, die das Vorbescheidsverfahren beschleunigen. In der Vergangenheit hat sich gezeigt, dass Verfahrensverzögerungen häufig durch unvollständige Planunterlagen und ungeeignete oder unzulässige Fragen entstehen. Daher wird das Servicezentrum künftig eine zweistufige Beratung anbieten. In einer ersten Stufe werden die grundstücksbezogenen Daten ermittelt sowie die allgemeine Beratung zur Vollständigkeit eines Antrags. In einer zweiten Stufe wird der fertige Vorbescheidsantrag vor dem Einreichen zusammen mit der Antragstellerin oder dem Antragsteller überprüft. Nur dann können Unterlagen und Fragen ohne formale Zurückziehung noch geändert werden. Ggf. vermittelt das Servicezentrum dazu einen Kontakt zum Genehmigungsteam. Ziel soll sein, dass überflüssige und unzulässige Fragen vermieden werden und die Inhalte so abgestimmt sind, dass die Antragstellerin oder der Antragsteller auf Grundlage der Antworten weiter planen können.

Eine entsprechende interne Verfügung, die das Verfahren im Einzelnen beschreibt und regelt, ist seit Juni 2015 in Kraft. Eine erläuternde Broschüre für die Kundinnen und Kunden ist erstellt.

#### **IT-Betrieb**

Die aus Kundensicht gewünschten modernen technischen Medien, z. B. formulargestützte E-Mail-Termine, externe Kalenderzugriffe, Smartphone-/ Tablet-Technik für Beschäftigte, sind auch im Fokus der E-Government-Bestrebungen der Landeshauptstadt München zu planen und Optimierungspotentiale dort frühzeitig in Projektform zu realisieren. Einzellösungen sind in der Struktur städtischer IT-Projekte bei solch generellen Systemen nicht zielführend. Die LBK wird sich aber als kundenintensiver Bereich mit hoher Außenwirkung in diesen Prozess einbringen.

#### **Selbstauskunftsterminals**

In Zusammenarbeit mit dem dezentralen Informations-, Kommunikations- und Anforderungsmanagement des Referats für Stadtplanung und Bauordnung (dIKA-Plan) und der Informations- und Telekommunikationstechnik der Stadt München - it@M wird die Einrichtung von zwei Terminals vor Ort als zusätzliche Informationsmöglichkeit geschaffen. In der ersten Stufe soll die Möglichkeit gegeben werden, für eine konkrete Grundstückssituation die bestehenden tatsächlichen und rechtlichen Rahmenbedingungen mit den in GeoInfoWeb zur Verfügung stehenden Daten einzusehen. Eine Anfang 2015 aufgestellte erste Stele konnte die Erwartungshaltung, Informationsangebote, die über den allgemein zugänglichen Internetauftritt hinausgehen noch nicht erfüllen, da die entsprechenden Programme wie GeoInfoWeb etc. erst kundenorientiert aufbereitet werden müssen. Das Terminal ist bereits jetzt als Sichtgerät für das städtische Internetangebot zugänglich.

### **Zentrale IT-gestützte Sachstandsabfrage Bauantrag / Bürgerauskunft**

Derzeit können die Kundinnen und Kunden den Sachstand ihres Antrags nur telefonisch abfragen. Aufgrund der Probleme mit der telefonischen Erreichbarkeit bedarf es hier dringend einer Alternative, um sowohl die Kunden- als auch die Mitarbeiterzufriedenheit zu erhöhen.

Das Bürgerauskunftssystem soll durch die eigenständige Abfrage der Bürgerinnen und Bürger zum aktuellen Sachstand zu einer deutlichen Entlastung der Dienstkräfte führen. Der Datenabruf steigert die Bürgerfreundlichkeit und Erreichbarkeit der LBK, da die Kundschaft nicht mehr an Sprechzeiten gebunden ist und sich ohne große Umwege über den Stand erkundigen kann. Unter Umständen kann dies auch zu einer schnelleren Bearbeitung führen.

Die Bürgerauskunft soll für alle Genehmigungsverfahren greifen und wird sich an der Struktur des elektronischen Sachbearbeitungsprogramms des Referats für Stadtplanung und Bauordnung, HA IV Lokalbaukommission, PROLBK orientieren. Damit soll künftig automatisiert informiert werden, in welchem Stadium der Bearbeitung sich der Antrag konkret befindet (Eingangserfassung – Vollständigkeitsprüfung mit Baurechtsfeststellung – Technische Erstüberprüfung – Instruktionsverfahren – Bescheidserstellung).

Ende 2014 wurde in Zusammenarbeit mit dIKA-Plan ein Business Requirement erstellt, um it@M den Bedarf im Referat aufzuzeigen. Das Vorhaben ist bei it@M eingeplant, jedoch wird die Umsetzung nicht vor 2016/2017 erfolgen, da die notwendigen Rahmenbedingung für die städtische Infrastruktur noch nicht vorliegen. Derzeit ist ein Zugriff von außerhalb der Stadtverwaltung auf die Daten des städtischen Basisnetzes (Backbone) noch nicht möglich.

### **3.8 Sonstige Einzelmaßnahmen**

#### **Einführung des Beratungsleitfaden als Qualitätsstandard**

Der Beratungsleitfaden wurde nach Abschluss der Pilotphase zu einer praxistauglichen Anleitung für alle Beratungssachverhalte weiterentwickelt, die den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Hilfestellung sein soll und einen guten Beratungsstandard sichert.

Um das Beratungsangebot auf einer hohen Qualität zu halten, wird mit diesem Beratungsleitfaden die Grundausrichtung der Aufgabenstellung der Bauberatung mit den Zuständigkeiten und Abläufen beschrieben und der Tagesarbeit verbindlich zu Grunde gelegt.

Zugleich wird damit auch ein Qualitätsstandard, wie er dem Selbstverständnis einer modernen, dienstleistungsorientierten Baugenehmigungsbehörde entspricht, festgeschrieben. Grundlage hierfür war die umfassende Kundenbefragung, die fortlaufende Abstimmung mit den am Bau Beteiligten, insbesondere den zuständigen Kammern und Verbänden in der Pilotphase. Damit und auch nach der positiven revisorischen Feststellung kann die an den beschriebenen Handlungsgrundsätzen ausgerichtete Bauberatung als eine „zertifizierte“ Beratungsform angesehen werden.

Die jeweils gewonnenen Erkenntnisse und Veränderungen zu einzelnen Fragestellungen in der Bauberatung sollen in Form eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses fortgeschrieben werden. An den nun zum 01.01.2015 verfügbaren Leitfaden ist dazu ein Index angefügt, der beständig und formlos fortgeschrieben und aktuell gehalten werden kann.

### **Dokumentation und Beratungsprotokolle**

Die LBK-internen, EDV-gestützten, sehr knapp und informell gestalteten Vermerke sollen nur die kontinuierliche und beschleunigte Sachbehandlung gewährleisten und sind nicht zur Weitergabe an Kundinnen und Kunden oder Dritte bestimmt. Eine schriftliche Bestätigung nach außen wäre im Hinblick auf die eintretende, rechtliche Bindungswirkung (vgl. Art. 38 Bayerisches Verwaltungsverfahrensgesetz - BayVwVfG) wesentlich verbindlicher abzufassen und oft mit anderen Gremien oder Stellen abzustimmen.

Wie oben bei Ziffer 2.2 ausgeführt ist aber als Reaktion auf die Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden bereits in der Pilotphase (November 2011 bis Ende 2012) vereinbart worden, dass bei komplexeren Beratungen das Ergebnis am Ende des Gesprächs noch einmal zusammengefasst und mit der Gesprächspartnerin oder dem Gesprächspartner abgestimmt werden soll, wenn damit die Verbindlichkeit des Gesprächsergebnisses auch für die Kundin bzw. den Kunden ersichtlich hergestellt und Missverständnisse vermieden werden.

Danach wird bei den Kundengesprächen zwischen reinen Informationsgesprächen - also Auskünften - und Beratungsgesprächen unterschieden. Bei Informationsgesprächen werden jederzeit reproduzierbare Informationen ohne konkreten Vorhabensbezug weitergegeben. Demgegenüber haben Beratungsgespräche einen konkreten Vorhabensbezug, sind also explizite Beratungen zum Vorhaben, Anwesen oder Verfahren.

Informationsgespräche sind in der Regel nicht zu dokumentieren, soweit nicht im Einzelfall zu erwarten ist, dass eine Vielzahl gleicher Auskünfte zu erteilen sein wird. Beratungsgespräche sind zu Zwecken der Kontinuität und Dokumentation grundsätzlich EDV-technisch in PROLBK zu protokollieren. In der Regel erfolgt dazu bereits während des Gesprächs ein direkter Eintrag in PROLBK. Zudem steht für ein handschriftliches Protokoll ein Formblatt „Angaben zur Bauberatung“ zur Verfügung. Im Beratungsleitfaden sind die Mindestinhalte eines Beratungsgesprächs umfassend beschrieben.

Dadurch werden Nachfragen möglich und für den Kunden oder die Kundin ist nachvollziehbar, was dokumentiert wird. Bei hohem Kundenaufkommen ist das meist schnellere handschriftliche Protokoll vorzuziehen, um die Beratungszeiten und damit die Wartezeiten für Kundinnen und Kunden kurz zu halten. In diesen Fällen erfolgt immer die mündliche Zusammenfassung des Beratungsgesprächs mit Hinweis auf die spätere interne Dokumentation. Der nachgezogene Eintrag handschriftlicher Protokolle in PROLBK soll zeitnah erfolgen. Soweit im Anschluss an das Beratungsgespräch an anderer Stelle im Referat für Stadtplanung und Bauordnung, die mit PROLBK arbeitet (HA II Begutachtung, UDB) eine Beratung zu erwarten ist, soll die Dokumentation in PROLBK unmittelbar erfolgen, damit die weiterführende Beratung dann auf dem bereits Gesagten unmittelbar aufbauen kann.

Der damit verbundene Aufwand war bisher im normalen Tagesgeschäft bei gegebener Personalausstattung nicht zu bewältigen und wäre zusätzlich zu Lasten der Laufzeiten der regulären Genehmigungsverfahren gegangen.

### **4. Weiterer Kontinuierlicher Verbesserungsprozess – Ausblick**

Soweit aus der Evaluierung der Probephase (oben Ziffer 2.) und den nun vorliegenden Prüfungsfeststellungen (oben Ziffer 3.) des Revisionsamtes sowie weiterer Rückmeldungen aus den Kammern, Interessenverbänden und den am Bau Beteiligten noch Verbesserungsmöglichkeiten gesehen werden, werden diese sukzessive umgesetzt. Nach derzeitigem Erkenntnisstand sind dies die folgenden Maßnahmen:

#### **4.1 Umbaumaßnahme (räumliche Zusammenführung der Bauberatung)**

Wegen der hohen Nachfrage reichen die sechs Beratungsplätze der Infothek in den nachfragestärksten Zeiten nicht aus. Drei Beratungsplätze sind daher derzeit in den Kopfbau ausgelagert, was die Zersplitterung des Beratungsangebots und die schwierige Kundenorientierung bedingt. Der Kopfbau – EG ist ursprünglich nicht für diesen Zweck geplant worden und birgt betriebliche und organisatorische Nachteile für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Parteiverkehr.

Die persönliche Beratung soll künftig ganz im schon vorhandenen Großraum erfolgen. Dazu werden dort zwei zusätzliche Arbeitsplätze eingerichtet. Das Ausschreibungsverfahren für die entsprechende Ausstattung des Hauptraumes ist eingeleitet. Damit soll die Attraktivität der Servicedienstleistungen auch aus der Perspektive der Kundenwahrnehmung verbessert werden.

#### **4.2 Digitalisierung der Bauakten / Digitale Einreichung**

Das Angebot des verstärkten Einsatzes „digitalen Workflows“ als Teil eines modernen E-Government-Konzeptes beinhaltet eine Effizienzsteigerung in der Kommunikation mit der Verwaltung, mit der Verfahren beschleunigt werden können.

Durch die Digitalisierung der Bauakten wird gewährleistet, dass der zunehmend auch von der Bauwirtschaft geforderte zeitgemäße Austausch von Daten mit anderen Behörden und einzubindenden Dienststellen bei der Bauberatung und im Baugenehmigungsverfahren auf elektronischem Wege gewährleistet ist. Mit einer modernen IT-gestützten Einsichtnahme in die Bauakten können alle baurechtlich relevanten Unterlagen bei entsprechender Berechtigung auch „auf der Baustelle“ von den am Bau Beteiligten eingesehen werden.

Weiter wird hiermit als Mehrwert auch der Weg für die elektronische Bearbeitung der Bauakten, insbesondere im Austausch mit anderen beteiligten Dienststellen, geöffnet. Durch die unmittelbare elektronische Kommunikation können so auch die Arbeitsläufe gestrafft und die Bearbeitungszeiten verkürzt werden.

Letztlich ist für das Einreichen der Bauvorlagen und - bei Aufhebung des bislang noch bestehenden gesetzlichen Schriftformzwangs - auch für das Ausreichen der Baugenehmigung eine vollelektronische Kommunikation zwischen Antragstellenden und Baugenehmigungsbehörde in beide Richtungen eröffnet.

Das IT-Projekt der Digitalisierung ist somit ein wichtiger Schritt auf dem Weg zur vollständigen elektronischen Bauakte. Zudem kann nur dadurch verhindert werden, dass die Kapazitäten in der Zentralregistratur für die Bauunterlagen in Papierform gesprengt werden.

Am 17.12.2014 hat der Stadtrat das Projekt „Digitalisierung der Bauakten“ (Vorlagen Nr. 14-20 / V 00469) als Projekt und die Zuschaltung von Personal für die Ausführung in der HA IV Lokalbaukommission, Zentrale Dienste im Bereich des Servicezentrums genehmigt. Der Projektauftrag ist erstellt, die Vergabe der technischen Einrichtungen wird derzeit auf den Weg gebracht und die notwendigen Umbaumaßnahmen im EG, Blumenstraße 19 vorbereitet. Die Einrichtung der Scan-Stelle mit zunächst 4 Arbeitsplätzen für die Sachbearbeitung sowie eine Leitungsstelle soll bis Ende 2016 geschaffen sein. Ab 2017 könnte dann die Produktivphase einsetzen. Das Fachkonzept dazu ist bereits erstellt.

### **4.3 Zentraler Mailserver, sonstige Formulardienste**

Das neue Beratungskonzept wird flankiert von erweiterten Angeboten im EDV Bereich. So werden derzeit schon Formulare auf den Internetseiten des Referats angeboten, die insbesondere Antragstellerinnen und Antragstellern die Nachweispflichten im Baugenehmigungsverfahren erleichtern. Im nächsten Schritt werden die Inhalte dieser Formulare so aufbereitet, dass sie mit einer kundenorientierten Benutzerführung online ausgefüllt und ausgedruckt werden können. Stammkundinnen und Stammkunden können dabei ihre Grunddaten online speichern, so dass diese Daten beim nächsten Antrag automatisch abgerufen werden. In einem letzten Schritt werden diese Daten dann zugleich online an das Referat übermittelt und können dann direkt in das System des Baugenehmigungsverfahrens eingespeist werden.

### **4.4 Herausgabe von Gesprächsbestätigungen („Beratungsprotokolle“)**

Bei Ziffer 2.2 und 3.8 wurde bereits dargestellt, dass die Lokalbaukommission auch von sich aus im Sinne der dienstleistungs- und kundenorientierten Ausgestaltung der Bauberatung dem Wunsch nach der Herausgabe von verbindlichen Besprechungsprotokollen im Rahmen des rechtlich Möglichen und der zur Verfügung stehenden personellen und räumlichen Ressourcen nachkommen möchte. Im Rahmen der Arbeiten zum Beratungslauf wurde daher der Ansatz einer Beratungsmappe entwickelt.

Angesichts der deutlichen Arbeitsverdichtung der letzten Jahre muss neben der rechtlichen Begrenzung von Protokollroutinen auch noch der Arbeitsaufwand und der reibungslose Ablauf der Bauberatung im Servicezentrum bewältigt werden. Soll ein Gespräch sofort herausgabereif protokolliert werden, belastet dies den wartenden Parteiverkehr. Wird später protokolliert, müssen genauere Notizen dann in parteiverkehrsarmeren Zeiten außerhalb der Öffnungszeiten nachgearbeitet und später übersandt werden. In diesen Zeiten sind die verbliebenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aber mit der sonstigen Aufarbeitung des Beratungsgeschäfts, mit E-Mail-Arbeiten und am Servicetelefon beschäftigt. Die konkrete Umsetzung erfordert daher eine entsprechende Personalausstattung.

Der Bedarf der schriftlichen Bestätigung von Beratungsgesprächen wurde auch mit Antrag Nr. 08-14 / A 03804 von Herrn StR Josef Schmid vom 19.11.2012, „Impulse für mehr Wohnungsbau in München: Schriftliche Bestätigung von Beratungsgesprächen im Planungsreferat“ erneut gestellt. Eine umfassende inhaltliche Beantwortung der Fragestellung wird auf Grund des sachlichen Zusammenhangs mit weiteren Personalanforderungen nun in der Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 03291 „Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität und zur Beschleunigung der Genehmigungsverfahren – LBK zukunftsfähig ausstatten“ vorgenommen, die in gleicher Sitzung eingebracht ist.

### **4.5 Zentrale Rückgabe von Bauvorlagen und -anträgen bei groben Mängeln**

Im Zuge der Evaluation der Pilotphase wurde auch eine Arbeitsgruppe „Antragsrückgabe“ bei der Teamleitung Planannahme eingerichtet, die die Aufgabe hatte zu klären, ob und in welcher Weise eine Entlastung der Bezirksteams von der Mängelbehebung der Bauvorlagen durch eine Zentralisierung der Rückgabe grob unvollständiger Bauanträge erreicht werden kann.

Die Vorschläge der Arbeitsgruppe erfordern für die weitere Umsetzung jeweils eine entsprechende Personalzuschaltung. Die konkrete Begründung und Beantragung des für die Umsetzung notwendigen Umfangs des Personals erfolgt mit gesonderter Beschlussvorlage Nr. 14-20 / V 03291 „Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität und

zur Beschleunigung der Genehmigungsverfahren – LBK zukunftsfähig ausstatten“ vorgenommen, die in gleicher Sitzung eingebracht ist.

#### **4.6 Weiteres Vorgehen**

Soweit die im Zuge der Evaluation der Pilotphase der Neuausrichtung der Bauberatung und der dazu erfolgten Organisationsprüfung durch die Revision erlangten Erkenntnisse in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess umgesetzt werden können, erfolgt dies, soweit noch nicht geschehen, zeitnah.

Soweit dazu räumliche oder personelle Ressourcen ~~ohne Ressourcenzuschaltung~~ erforderlich sind (siehe insbesondere oben bei Ziffer 3.3, 4.4 und 4.5), erfolgt die genaue Beschreibung der Maßnahmen, die konkrete Begründung und Beantragung der Ressourcen mit gesonderter Beschlussvorlage, Nr. 14-20 / V 03291 „Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität und zur Beschleunigung der Genehmigungsverfahren – LBK zukunftsfähig ausstatten“ vorgenommen, die in gleicher Sitzung eingebracht ist.

#### **5. Beteiligung der Bezirksausschüsse**

Die Bezirksausschuss-Satzung sieht in vorliegender Angelegenheit keine Beteiligung der Bezirksausschüsse vor. Die Bezirksausschüsse 1 – 25 haben zur Information Abdrucke der Sitzungsvorlage erhalten.

Dem Korreferenten, Herrn Stadtrat Amlong, und dem zuständigen Verwaltungsbeirat, Herrn Stadtrat Zöllner, ist ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet worden.

## **II. Antrag der Referentin**

Ich beantrage Folgendes:

1. Von den Ergebnissen der in Ziffer 2. ausgeführten Evaluation der Probephase und den unter Ziffer 3. dargestellten Erkenntnissen der revisorischen Organisationsprüfung sowie der weiteren unter Ziffer 4. beschriebenen Erkenntnissen im kontinuierlichen Verbesserungsprozess wird Kenntnis genommen.
2. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

**III. Beschluss**  
nach Antrag

Über den Beratungsgegenstand wird durch die Vollversammlung des Stadtrates endgültig entschieden.  
Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der Vorsitzende

Die Referentin

Ober-/Bürgermeister

Prof. Dr.(l) Merk  
Stadtbaurätin

**IV. Abdruck von I. mit III.**

Über den Stenographischen Sitzungsdienst

an das Direktorium Dokumentationsstelle

an das Revisionsamt

an die Stadtkämmerei

mit der Bitte um Kenntnisnahme.

**V. Wv. Referat für Stadtplanung und Bauordnung SG 3**

zur weiteren Veranlassung.

Zu IV.:

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. An die Bezirksausschüsse 1 - 25
3. An das Baureferat
4. An das Kommunalreferat
5. An das Referat für Stadtplanung und Bauordnung HA I
6. An das Referat für Stadtplanung und Bauordnung HA II
7. An das Referat für Stadtplanung und Bauordnung HA III
8. An das Referat für Stadtplanung und Bauordnung HA IV
9. An das Referat für Stadtplanung und Bauordnung SG 3  
mit der Bitte um Kenntnisnahme.
10. Mit Vorgang zurück an das Referat für Stadtplanung und Bauordnung HA IV  
zur weiteren Veranlassung.

Am

Referat für Stadtplanung und Bauordnung SG 3