Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 17/ 10 873
Kleine Anfrage

17. Wahlperiode

Kleine Anfrage

des Abgeordneten Dr. Wolfgang Albers (LINKE)

vom 22. August 2012 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 23. August 2012) und **Antwort**

Bürgernahe Dienstleistung durch „Mobile Bürgerämter“ und Steglitz-Zehlendorf hinkt hinterher

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Kleine Anfrage wie folgt:

1. Welche Berliner Bezirke nutzen bisher die Möglichkeit „Mobile Bürgerämter“ einzurichten? In welchen Bezirken werden z.B. „Rucksack-Bürgeramts-Mitarbeiter eingesetzt?

Zu 1.: Derzeit werden in den folgenden sechs Bezirken mobile Dienste angeboten: Reinickendorf, Lichtenberg, Tempelhof-Schöneberg, Neukölln, Mitte und Charlottenburg-Wilmersdorf.

Der Begriff der „Rucksack-Bürgeramts-Mitarbeiter“ wird nicht für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Mobilen Bürgerämter verwendet. Die Aufgabe nehmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Ämtern für Bürgerdienste wahr.

2. Wie werden diese mobilen Angebote der Bürgerämter von den Bürgern angenommen?

Zu 2.: Die mobilen Bürgerdienste sind ein sehr gut angenommener Service, der seit 2008 angeboten wird. „Wir kommen Ihnen entgegen" ist dabei der Servicegedanke der Berliner Verwaltung. Hierzu zählen öffentliche Einrichtungen wie Bibliotheken und Seniorenfreizeitstätten sowie wichtige Reiseknotenpunkte wie der Flughafen Tegel. Die mobilen Angebote sind insbesondere für ältere und mobilitätseingeschränkte Mitbürgerinnen und Mitbürger ein sehr wichtiger und gut angenommener Service (z.B. regelmäßige Angebote in Seniorenheimen). Gute Erfahrungen gibt es auch im Jobcenter Lichtenberg (u.a. starke Nachfrage nach dem Berlinpass), in Bibliotheken und mit Einsätzen an besonderen Aktionstagen, z.B. in der Justizvollzugsanstalt Tegel und am Tag der offenen Tür in der Verwaltungsakademie. Auf Wunsch und bei besonderem Bedarf (z.B. für ältere Mitbürgerinnen und Mitbürger) werden auch Hausbesuche durchgeführt.

3. Werden die Erfahrungen mit dieser bürgerfreundlichen Dienstleistung evaluiert?

Zu 3.: Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport evaluiert diese Dienste gemeinsam mit den Bezirken, die mobile Bürgerdienste regelmäßig einsetzen, in einer Arbeitsgemeinschaft „Mobile Bürgerdienste“ (AG MoBüD). Regelmäßig finden Sitzungen mit einem Austausch über die Erfahrungen statt. Die daraus gezogenen Schlüsse fließen in die weitere Entwicklung der mobilen Dienste ein.

4. Wie steht der Senat zu diesem Modell?

Zu 4.: Der Senat - vertreten durch die Senatsverwaltung für Inneres und Sport – ist einer der Initiatoren dieses zusätzlichen Bürgerservices. Im Rahmen ihrer Möglichkeiten fördert die Senatsverwaltung für Inneres und Sport sowohl organisatorisch als auch finanziell den Ausbau und bedarfsgerechten Einsatz mobiler Bürgerdienste in ganz Berlin durch vielfältige Maßnahmen, u.a. durch:

- Entwicklung und Beschaffung von 13 komfortableren und wesentlich leichteren Koffern (16 kg statt 23 kg)
- Finanzierung von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit für mobile Dienste (u.a. Gestaltung eines einheitlichen Logos und einheitliche Plakataufsteller zur Information der Kundinnen und Kunden).
- Begleitende Evaluierung und Weiterentwicklung in der AG MoBüD mit der Planung eines landesweiten Einsatzkonzeptes sowie der Erstellung eines Geschäftsmodells. Hierzu können inzwischen die Kostenanalysen aus den Kostenstellenvergleichen, für die einheitliche Buchungsempfehlungen in der AG MoBüD erarbeitet wurden, herangezogen werden.

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

5. Sieht der Senat angesichts der demografischen Entwicklung in der Stadt die Notwendigkeit, mobile Angebote von bürgernahen Dienstleistungen vor allem in den Flächenbezirken auszubauen?

Zu 5.: Der Ausbau mobiler Bürgerdienste wird im Rahmen der künftigen Bürgerzentren bedarfsgerecht betrieben und bildet neben der Erweiterung der Online-Angebote eine wichtige Säule des Dienstleistungsangebots der Berliner Verwaltung.

6. Wird der Senat seinen Einfluss in diesem Sinne geltend machen?

Zu 6.: Die mobilen Verwaltungsdienste sollen bedarfsgerecht ausgeweitet werden. Der Senat hat am 21. August 2012 das Konzept One-Stop-City 2016 zustimmend zur Kenntnis genommen. Die Vorlage befindet sich in der Beteiligung des Rates der Bürgermeister. Im Rahmen der Umsetzung dieses Konzeptes wird die Senatsverwaltung für Inneres und Sport untersuchen, welche Leistungen der Verwaltung mobil oder temporär an festen Standorten in bedarfsgerechter Ergänzung der konzentrierten Bürgerämter/Bürgerzentren angeboten werden können. Der Blick soll dabei nicht nur auf die bisherigen bezirklichen Leistungen, sondern auf alle bürgernahen Leistungen der Berliner Verwaltung gerichtet werden. Die aufsuchende Verwaltung, die die Verwaltungsdienste dort zu den Kundinnen und Kunden bringt, wo sie benötigt werden, ist ein wichtiger Baustein, um Berlin zur One Stop City 2016 zu entwickeln. Mobile oder temporär stationäre Verwaltungsangebote, z.B. in Familienzentren, Kitas, Seniorenzentren, Gesundheitsbereichen und weiteren dezentralen Bürgertreffpunkten sollen perspektivisch die heutigen Bürgerämter, die schon jetzt über 60 Dienstleistungen anbieten und zu konzentrierten Bürgerzentren ausgebaut werden sollen, sinnvoll ergänzen.

7. Welche weiteren Bezirke planen die Einrichtung eines „Mobilen Bürgeramts“ oder den Einsatz von „Rucksack-Bürgeramts-Mitarbeitern“?

Zu 7.: Der Bezirk Tempelhof-Schöneberg setzt ganz aktuell seit September 2012 mobile Dienste ein. Im Übrigen wird der Einsatz der mobilen Dienste durch eine Arbeitsgruppe aus Vertreterinnen und Vertretern der Bezirke, des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten und der Senatsverwaltung für Inneres und Sport evaluiert. Die Ergebnisse werden allen Bezirken zur Verfügung gestellt und in den Amtsleiterrunden diskutiert. Jeder interessierte Bezirk kann diesen Bürgerservice einrichten und wird dabei von der Senatsverwaltung für Inneres und Sport unterstützt. Die Erfahrungen werden auch in den regelmäßigen Gesprächsrunden mit den politischen Vertreterinnen und Vertretern der Bezirke und Herrn Staatssekretär Statzkowski thematisiert, um Hemmnissen gezielt entgegenwirken zu können.

8. Welche Gründe stehen der Einrichtung eines „Mobilen Bürgeramts“ zum Beispiel im Flächen-Bezirk Steglitz-Zehlendorf entgegen?

Zu 8.: Die Bezirke arbeiten nach Art. 66, Abs. 2 der Verfassung von Berlin nach den Grundsätzen der Selbstverwaltung und entscheiden daher eigenständig über die Einführung der mobilen Dienste. Einige Bezirke halten den über ihr normales Serviceangebot hinausgehenden Nutzen eines mobilen Service für gering und versuchen, mit anderen Maßnahmen ein gutes Serviceangebot für die Bürgerinnen und Bürger anzubieten. Die Senatsverwal-tung für Inneres und Sport bemüht sich um den landesweiten Einsatz (s. Maßnahmen unter 4.), die Bezirke sind aber in ihrer Entscheidung, ob sie mobile Dienste anbieten, eigenständig und eigenverantwortlich.

Berlin, den 19. September 2012

Frank Henkel
Senator für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 09. Okt. 2012)