Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 17 / 14 340
Schriftliche Anfrage

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Thomas Birk (GRÜNE)

vom 05. August 2014 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 06. August 2014) und **Antwort**

Bürgerämter - einst Vorzeigeämter, jetzt ein Dauerärgernis?

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

1. Wie bewertet der Senat, dass Kundinnen und Kunden der bezirklichen Bürgerämter zunehmend verärgert sind über sehr lange Wartezeiten bei den wenigen Bürgerämtern, die noch Spontantermine ermöglichen und über die auf Wochen ausgebuchten Termine in den Ämtern mit Terminvergabe?

Zu 1.: Die Berliner Bürgerämter sind für die Bürgerinnen und Bürger Berlins die wichtigste Anlaufstelle für ihre Anliegen. Fast alle Dienstleistungsprozesse des Melde-, Pass- und Ausweiswesens gehören aufgrund ihrer hohen Fallzahlen und enormer Ressourcenbindung zu den vom Projekt Nachhaltige Verfahrensmodernisierung (NVM) ermittelten TOP 100-Prozessen der Berliner Verwaltung. Alle im Projekt identifizierten Prozesse stehen damit im Fokus des landesweiten Prozessmanagements. In einem ersten Schritt wurden diese Prozesse beschrieben, bewertet und dokumentiert (Prozesssteckbrief). Damit wurde die Basis für die weitere Analyse geschaffen. Relevante Bürgeramtsprozesse werden in den aktuellen Vorhaben/Projekten des Senats analysiert z.B. im:

- Programm 100+ / elektronische Identifkations (eID)-Strategie und Aufbau von Transaktionsdiensten für das Land Berlin,
- Projekt Pilotierung von Bürgerzentren,
- Umsetzungskonzept Verwaltung Mobil – Informationstechnologisch (IT)-gestützter mobiler Dienst in der Berliner Verwaltung.

Im Ergebnis dieser Untersuchungen liegen Handlungsempfehlungen und zu schaffende Rahmenbedingungen vor. Die Gestaltung der Rahmenbedingungen ist insbesondere aufgrund der Schaffung standardisierter landeseinheitlicher Lösungen ein langfristiger Prozess, der die aktuellen Probleme in den Bürgerämtern nicht kurzfristig lösen kann.

Die aktuelle zugespitzte Lage in den Bürgerämtern ist ein jährlich wiederkehrendes Problem: Es treffen in der Ferienzeit zwei gegensätzliche Tendenzen aufeinander: die Spitzen der Kundenströme (infolge abgelaufener Päs„se in Vorbereitung ihrer Urlaubsreisen) werden von weniger Personal bedient. In der Vergangenheit führte dies zu überfüllten Warteräumen. Mit dem Ziel, die Kundenströme optimal an die tatsächliche Personalkapazität im jeweiligen Bürgeramt anzupassen haben die Bürgerämter unter Federführung der Senatsverwaltung für Inneres und Sport das Termin- und Zeitmanagementsystem (ZMS) eingeführt. Das System unterstützt über die Funktion des Wartemanagements für Spontankundinnen und Spontankunden die Ablauforganisation inkl. Abbildung einer Aufrufanzeige vor Ort. Allerdings reicht das Terminangebot für die aktuellen Kundenzahlen nicht immer aus. Daher wird gemeinsam mit den Bezirken an flexiblen Lösungskonzepten und Prozessoptimierungen/-automatisierungen sowie wirkungsvollen Steuerungsmodellen gearbeitet.

2. Wie viele verschiedene Leistungen werden mittlerweile von den Bürgerämtern angeboten?

Zu 2.: Auf der Basis der Dienstleistungsdatenbank Berlin sind derzeit 52 Leistungen für die Berliner Bürgerämter hinterlegt.
Quelle: http://www.berlin.de/buergeramt/dienstleistungen/index.php

3. Teilt der Senat meine Meinung, dass das Frontofficeprinzip und das Prinzip der One-Stop-Agency ad absurdum geführt wird, wenn die dafür eingerichteten Bürgerämter chronisch überlastet und verstopft sind?

Zu 3.: Die bezirklichen Ämter für Bürgerdienste werden seit Jahren in ihrem Angebotsspektrum sukzessive und kontinuierlich weiterentwickelt. Im Zuge dieser anhaltenden Übertragung von Aufgaben anderer Verwaltungseinheiten wird die Bedeutung dieser Ämter als die bedeutendsten Anlaufstellen für die Bürgerinnen und Bürger Berlins weiter zunehmen. Die One-Stop-City-

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.

Strategie und das Front-Back-Office-Prinzip sind dabei die konsequenten Antworten auf diese Entwicklung und ermöglichen verwaltungsinterne Personalumschichtungen. Denn eine effiziente verwaltungsinterne Arbeitsteilung im Front- und Backoffice über Zuständigkeitsgrenzen hinweg reduziert Verwaltungsaufwände und ermöglicht zugleich kundenorientierten Verwaltungsservice „aus einer Hand“. Dies kann aufgrund der Eigenständigkeit der Senats- und Bezirksverwaltungen aber nicht als Top-Down-Prozess durchgeführt werden, sondern bedarf der ständigen Überzeugungsarbeit.

Die gemeinsame Herausforderung besteht in der organisations- und ressortübergreifenden Reorganisation der Prozesse und in deren automatisierter Abwicklung, um die Aufwände in den Ämtern erheblich zu reduzieren. Deshalb bilden die Vorhaben zur elektronischen automatisierten Verfahrensabwicklung den aktuell bedeutsamen Schwerpunkt der One-Stop-City-Strategie und sind handlungsleitend für alle Zugangskanäle.

Der Senat hat relevante Prozesse der Ämter für Bürgerdienste in den Fokus eines behördenübergreifenden One-Stop-City-Ansatzes gestellt. Durch die Koordinierungsstelle One-Stop-City in der Senatsverwaltung für Inneres und Sport sind folgende Schritte geplant:

1. Gemeinsame Analyse und Bewertung relevanter Prozesse nach dem Standardvorgehen für Geschäftsprozessoptimierung.
2. Erarbeitung von Organisations- und IT-Konzepten unter Berücksichtigung der IT-Fachverfahren als wesentliche Voraussetzung für die Prozessautomatisierung in Zusammenarbeit mit den fachverantwortlichen Stellen.
3. Schaffung der erforderlichen Rahmenbedingungen (Recht, Ressourcen, Strukturen, Personalanforderungen, IT- und Prozessstandards usw.) in Zusammenarbeit mit den Fach- und Ressourcenverantwortlichen.
4. Sukzessive Umsetzung standardisierter automatisierter Prozesse in Zusammenarbeit mit den Fach- und Ressourcenverantwortlichen.

4. Wann wurde die letzte Rahmenzielvereinbarung zwischen den Bezirken bezüglich der Bürgerämter abgeschlossen? Enthält diese Rahmenzielvereinbarung genaue Ziele und Kennzahlen und wenn ja welche, zu Wartezeiten mit und ohne Terminvergabe und wieviel Tage die KundInnen auf den nächsten freien Termin bei der Terminvergabe im Schnitt warten sollen?

Zu 4.: Die für Bürgerdienste zuständigen Bezirksstadträtinnen und Bezirksstadträte sowie der Staatssekretär der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, Herr Statzkowski unterzeichneten zu Beginn dieses Jahres die aktuelle Rahmenzielvereinbarung für den Zeitraum 2014/ 2015. Mit Rückblick auf die Erfahrungen zu bisherigen Rahmenzielvereinbarungen konzentrierten sich die Vereinbarungspartner auf konkret abrechenbare Aufgaben, die insbesondere der Leistungstransparenz nach innen und außen, der Herausbildung eines Leistungsvergleichs sowie davon abzuleitenden landeseinheitlichen Standards dienen.

Schwerpunkt der Vereinbarung ist die Einführung eines Vergleichsportals mit welchem Leistungsunterschiede erkennbar und Lösungen im Sinne weiterer Standardisierungen befördert werden. Damit kann die Vergleichbarkeit von Leistung mittels vereinbarter (Mindest-)Standards, verbunden mit hoher Transparenz, erreicht werden. Die Bezirke einigten sich zunächst auf folgende vier Vergleichskennzahlen:

- Kunden je Vollzeitäquivalente (VZÄ)-Sachbearbeiter/in Allzuständigkeit,
- Kunden je VZÄ-Sachbearbeiter/in Allzuständigkeit je Öffnungszeitstunde,
- Mittlere Bedienzeit,
- Verfügbare Personalressource (durchschnittliche Anwesenheit).

Das Portal wird folgende Module als eigenständige und integrationsfähige Bestandteile beinhalten:

- Online-Ämterbewertung,
- Online-Bewertung der Arbeitssituation,
- Fach-Kennzahlensystem und ausgewählte Daten der Kosten- und Leistungsrechnung.

Auf Grundlage dieser sehr guten Ausgangsbasis plant der Senat unter Federführung der Senatsverwaltung für Inneres und Sport folgende operative Schritte:

5. Aufbau und Einführung der o.g. Module des Vergleichsportals als standardisierte Lösung.
6. Durchführung des Kennzahlenvergleichs mit den ersten vier Pilotbezirken.
7. Auswertung der Pilotphase und sukzessive Ausweitung auf alle 12 Ämter für Bürgerdienste.
8. Zieldiskussion und Vereinbarung von gemeinsamen Mindeststandards unter Berücksichtigung der Balanced Scorecard (z.B. Welche gesamtstädtischen Standards sollen/können die Ämter unter gegebenen Rahmenbedingungen mindestens erreichen?).
9. Etablierung des kontinuierlichen Steuerungsprozesses (Messen – Bewerten – Steuern).

5. Zur Zeit der Abgabe dieser Anfrage lag der erste berlinweit online verfügbare Termin für die Ausstellung eines vorläufigen Passes 24 Tage später! Wie wird der Senat gemeinsam mit den Bezirken das jährlich wiederkehrende Problem der Überlastung zu Beginn und während der Ferienzeit lösen, z. B. durch das Angebot von zeitweilig einzurichtenden Notschaltern für Pass- und Ausweisangelegenheiten und zeitlich befristeter Verstärkung des Personals?

Zu 5.: Aufgrund des zweistufigen Verwaltungsaufbau des Landes Berlins liegt die Personalhoheit in den Bezirken. Für alle Bezirke liegen mit der Senatsverwaltung für Finanzen abgestimmte und vom Hauptausschuss gebilligte Konzepte zum Personalabbau bis zum Ende der Legislaturperiode vor. Damit sind die Bezirke frei in ihrem personalwirtschaftlichen Handeln und unterliegen keinen Einstellungsrestriktionen. Auch die Entscheidung darüber, in welchen Bereichen ggf. befristet Personal eingestellt werden soll, liegt in der alleinigen Verantwortung der Bezirke.

Im Kontext der landesweiten Koordinierung der Berliner Bürgerdienste ist der Senat bemüht gemeinsam mit allen Beteiligten auf Bezirks- und Senatsebene Lösungsmöglichkeiten für das erhöhte Kundenaufkommen in den Ferienzeiten zu entwickeln. So sind in den kommenden Jahren Präventionsmaßnahmen zu treffen, die sowohl strukturelle Überlegungen berücksichtigen, aber auch ein gesteigertes Bewusstsein auf Seiten der Bürgerinnen und Bürger, der Verantwortung im Besitz eines gültigen Ausweisdokuments z.B. auch für Reisen zu sein, frühzeitig nachzukommen.

Die Entwicklung und Umsetzung eines landeseinheitlichen Konzepts bedarf der Unterstützung als auch der Bereitschaft der verantwortlichen Fach- und Ressourcenverantwortlichen. Daher ist dieser Prozess sorgfältig, bedacht und unter Berücksichtigung aller Interessenslagen sowie paralleler landesweiter Entwicklungen umzusetzen.

6. Welche Maßnahmen plant der Senat konkret, um den Gang auf das Bürgeramt durch online gestützte Aufgabenerledigung zu ersetzen?

Zu 6.: Bisher können folgende Online-Dienstleistungen auf dem Service-Portal des Landes Berlin aufgerufen werden:

- Familienpass (Verkauf),
- Melderegisterauskunft für Einzelabfrager,
- Auskunft Bundeszentralregister,
- Gewerberegisterauszug – elektronische Auskunft,
- Sterbeurkunde.

Quelle: Service-Portal: https://service.berlin.de/onlineverfahren-onlinedienstleistungen/

Folgende weitere Onlinedienstleistungen der Berliner Bürgerämter sind in Planung:

- Online Antragsverfahren in Verbindung mit elektronischer Fahrerlaubnisakte –ProOnEFA
- Briefwahlantrag (medienbruchfrei)
- Online Wahlhelfermeldung

Der durch den Senat avisierte Ausbau der Ämter für Bürgerdienste zu den wichtigsten Anlaufstellen der Berliner Verwaltung bedarf nicht nur organisatorischer Anstrengungen wie Prozessanalysen, der Identifizierung neuer bzw. ergänzender Dienstleistungsangebote, sondern vor allem der Festlegung und Umsetzung technischer Standards, die die online gestützte Realisierung von Verwaltungsdiensten realisierbar machen. Mit dem „Programm 100+“ (eID-Strategie und Aufbau von Transaktionsdiensten für das Land Berlin) hat der Senat eine wichtige Ausgangsbasis geschaffen, die nunmehr umgesetzt wird.

Darüber hinaus besteht insbesondere für die Bürgeramts-Dienstleistungen eine weitere wesentliche Voraussetzung in der Weiterentwicklung der Fachverfahren. Nur auf der Grundlage einer modernen technologischen Basis können Online-Dienste überhaupt umgesetzt werden. Federführend durch das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten wird deshalb die aktuelle Meldesoftware bis Mitte 2016 einem Systemwechsel unterzogen (Projekt ProVOIS). Alle Online-Vorhaben, die sich auf dieses Fachverfahren stützen, passen sich dieser Zeitplanung an.

7. Wie und wann wird der Senat in der Personalpolitik gegenüber den Bezirken insbesondere bezüglich der Bürgerämter der Tatsache Rechnung tragen, dass eine wachsende EinwohnerInnenzahl die Bürgerämter durch zusätzliche Meldeangelegenheiten etc. belastet?

Zu 7.: Der Mengenzunahmen im Dienstleistungsbereich der Berliner Bürgerämter aufgrund einer wachsenden Einwohnerzahl ist entgegenzusetzen, dass ebenso Aufgaben weggefallen sind, zuletzt in 2011 durch den Wegfall der Zuständigkeit für die Lohnsteuerkartenangelegenheiten. Die in diesem Zusammenhang eingesparten Stellenanteile sind jedoch in den Bürgerämtern verblieben, um den Aufgabenzuwachs, z.B. für die Ausstellung des neuen Personalausweises sowie des Berlinpasses auszugleichen. Des Weiteren können durch die Zunahme von Onlinedienstleistungen Bearbeitungsprozesse in den Bürgerämtern optimiert werden, was im Optimalfall zu einer Entlastung der Arbeitssituation führt.

8. Warum gibt es bis heute keinen Ausbildungsgang speziell für MitarbeiterInnen der Bürgerämter? Welcher Fortbildungsbedarf ergibt sich dadurch für neue MitarbeiterInnen in Bürgerämtern?

Zu 8.: Die Ausbildung zur Verwaltungsfachangestellten bzw. zum Verwaltungsfachangestellten ist breit angelegt, um in verschiedenen Bereichen der Berliner Verwaltung in der mittleren Funktionsebene des allgemeinen nichttechnischen Verwaltungsdienstes einsatzfähig zu sein. Die Bezirksämter als Ausbildungsbehörden für ihren Bereich können einen Teil der vorgeschriebenen berufspraktischen Ausbildung der Verwaltungsfachangestellten - etwa im Handlungsfeld „bürgerorientiertes Verwaltungshandeln“ - in ihrem Bürgeramt durchführen. Die Durchführung eines speziellen Ausbildungsgangs wäre aus organisatorischer und auch finanzieller Sicht nicht sinngebend.

Berlin, den 21. August 2014

Frank Henkel
Senator für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 28. August 2014)