

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Sebastian Schlüsselburg (**LINKE**)

vom 25. Mai 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 25. Mai 2021)

zum Thema:

Ausstellung von Reisepässen in Berlin

und **Antwort** vom 03. Juni 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 09. Juni 2021)

Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Herrn Abgeordneten Sebastian Schlüsselburg (LINKE)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/27 718
vom 25. Mai 2021
über Ausstellung von Reisepässen in Berlin

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

1. Wie viele Reisepässe wurden in Berlin pro Monat seit 2016 durchschnittlich ausgestellt (bitte aufgliedern nach Bezirken)?

Zu 1.:

In Berlin wurden mit Beginn des Jahres 2016 bis zum Ende des Jahres 2020 durchschnittlich **19.061** Reisepässe pro Monat ausgestellt.

	Mitte	Friedrichshain-Kreuzberg	Pankow	Charlottenburg-Wilmersdorf	Spandau	Steglitz-Zehlendorf
2016	23.171	20.346	27.322	26.827	13.858	21.246
2017	19.091	21.425	22.424	26.962	13.040	21.556
2018	18.039	20.903	26.531	24.991	14.531	24.210
2019	18.465	22.391	24.466	20.387	14.133	22.181
2020	12.961	14.694	13.628	10.618	8.207	13.441

	Tempelhof-Schöneberg	Neukölln	Treptow-Köpenick	Marzahn-Hellersdorf	Lichtenberg	Reinickendorf
2016	25.943	18.424	11.890	17.164	19.557	22.789
2017	29.416	19.623	18.492	18.116	20.636	18.666
2018	31.078	20.396	13.492	18.162	19.585	18.681
2019	28.523	22.393	15.281	15.738	21.789	17.360
2020	20.334	13.323	9.333	8.298	13.961	13.158

Quelle: KLR, Produkt-Vergleichsberichte, Produkt 78100 Passangelegenheiten

2. Wie lang ist im Durchschnitt die Wartedauer für einen Termin zur Beantragung eines Reisepasses und wie hat sich diese Wartedauer seit 2016 entwickelt (bitte aufschlüsseln nach Bezirken)?

Zu 2.:

Die durchschnittliche Wartedauer zur Beantragung eines Reisepasses wird nicht erhoben. Die Kennzahlenerhebung über die durchschnittliche Wartedauer in den Bürgerämtern erfolgt seit November 2017. Hierbei wird die durchschnittliche Anzahl der Tage von der Buchung bis zur Wahrnehmung eines Termin erhoben. Die berlinweite durchschnittliche Wartedauer auf einen Termin in den Bürgerämtern beträgt in dem Zeitraum von 11/2017 bis 12/2020 **22 Tage**.

	Mitte	Friedrichshain-Kreuzberg	Pankow	Charlottenburg-Wilmersdorf	Spandau	Steglitz-Zehlendorf
2016	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.
2017	16	8	2	24	13	19
2018	33	26	11	30	22	31
2019	35	30	20	36	29	35
2020	24	20	21	27	25	26

	Tempelhof-Schöneberg	Neukölln	Treptow-Köpenick	Marzahn-Hellersdorf	Lichtenberg	Reinickendorf
2016	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.
2017	15	5	10	12	15	14
2018	26	19	14	21	26	28
2019	29	29	30	29	26	31
2020	23	21	23	19	20	25

Quelle: Monitoringstelle Bürgerdienste, Management-Cockpit der Bürgerämter

3. Wie lange dauert es im Durchschnitt von der Terminvergabe bis zur Aushändigung eines Reisepasses an die Antragsteller (bitte aufgliedern nach Bezirken)?

Zu 3.:

Eine statistische Erfassung für die einzelnen Bezirke erfolgt hierzu nicht. Die durchschnittliche Produktionszeit ab Bestellung bis Rücklieferung beträgt zwischen 3 bis 4 Wochen. Falls der Reisepass dringend benötigt wird, kann im Rahmen der gültigen Notfalldefinition der Bürgerämter ein Reisepass ohne Termin beantragt werden, dies erfolgt in der Regel im Wege der Express-Herstellung. Diese dauert durchschnittlich 4 Werktage. Zusätzlich kann ein vorläufiger Reisepass beantragen werden. Der vorläufige Reisepass wird sofort erstellt und ausgehändigt.

4. Was plant der Senat, um das Angebot zu verbessern bzw. gibt es Pläne, die Kapazitäten auszuweiten, und falls ja, wie sind diese ausgestaltet?

Zu 4.:

Um die Terminverfügbarkeit zu verbessern, wurden und werden fortlaufend organisatorische und steuernde Maßnahmen ergriffen. Hierzu zählen u.a. dauerhafte Einstellung von zusätzlichem Personal sowie die befristete Einstellung für saisonale Spitzen, die Durchführung von Dauerausschreibungen, die Standardisierung und Ausweitung unterschiedlicher Öffnungszeiten der Bürgerämter auf 35 Stunden pro Woche. Zudem bereitet die Senatsverwaltung für Inneres und Sport die Eröffnung eines zusätzlichen Bürgeramtsstandorts in Berlin Mitte vor. An dem zusätzlichen Standort sollen voraussichtlich ab Anfang August die am stärksten nachgefragten Kerndienstleistungen (Melde-, Pass-, Ausweis- und Führerscheinangelegenheiten) angeboten werden

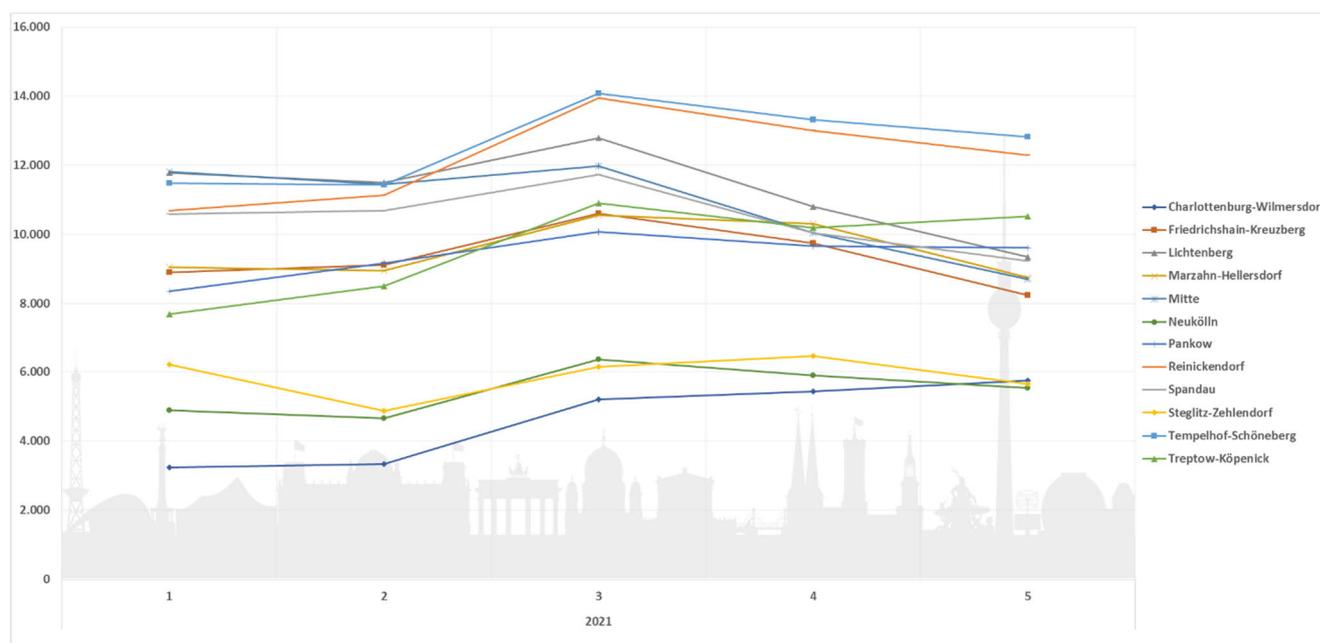
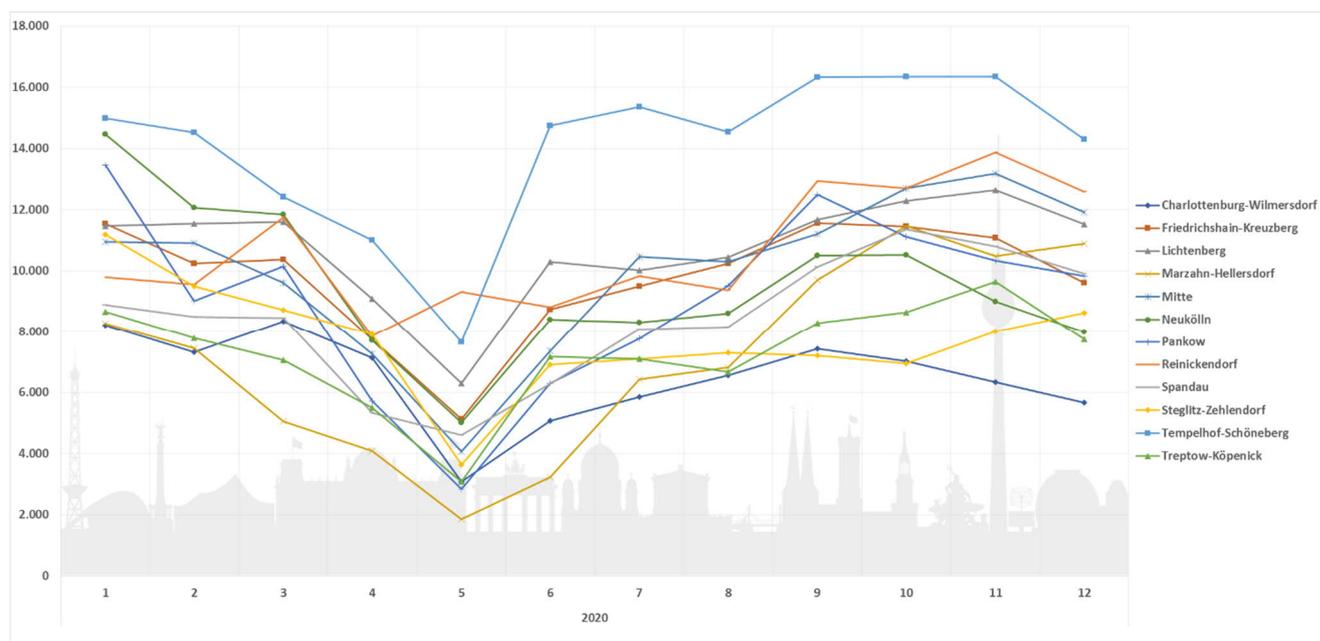
5. Wie hat sich die Covid-19-Pandemie auf die Terminkapazitäten der Behörden ausgewirkt, und wie ist der aktuelle Stand (bitte aufschlüsseln nach Bezirken)?

Zu 5.:

Für die Betrachtung der Entwicklung der Terminbuchungen in Folge der Covid-19-Pandemie in den Bürgerämtern wurde der Zeitraum 01/2020 bis 05/2021 ausgewählt.

Gemessen wird die Anzahl der für die jeweiligen Kalenderwochen gebuchten Termine. Sie ist in den Bezirken abhängig von der Größe der Bürgerämter und der Anzahl der im Front-Office eingesetzten Mitarbeitenden, daher differieren die Zahlen der einzelnen Bezirke.

Nachfolgende Diagramme zeigen die Entwicklungen pro Bezirk.



Quelle: Monitoringstelle Bürgerdienste, Management-Cockpit der Bürgerämter, Anzahl der für die KW gebuchten Termine

Zu Beginn der Pandemie ist eine berlinweite deutliche Reduzierung der Terminkapazitäten zu erkennen. Im Verlaufe der Pandemie konnte die Terminverfügbarkeit stabilisiert werden. Um die Terminverfügbarkeit zu verbessern, wurden die Öffnungszeiten vereinheitlicht und teilweise ausgeweitet und betragen jetzt in 11 von 12 Bezirken mindestens 35 Stunden pro Woche. Um den Rückstau in den wesentlichen Bürgeramtsdienstleistungen im Personalausweis-, Pass- und Meldewesen abzubauen, wurden in allen Bezirken gesonderte online und über das Bürgertelefon 115 buchbare Terminkontingente für diese Kerndienstleistungen geschaffen. So wird der in diesem Bereich entstandene Rückstau prioritär abgearbeitet. Daneben wurde das etablierte Steuerungssystem der Bürgerdienste mit noch abzuschließenden Zeilvereinbarungen weiter gedacht. Hierzu wurden gesamtstädtische Qualitätsstandards vor allem in den Steuerungsfeldern definiert, welche in der Verwaltungsvorschrift Monitoring und Steuerung Bürgerdienste festgelegt sind (Kundenzufriedenheit, Mitarbeitendenzufriedenheit, Wirtschaftlichkeit). Die fachlichen, wie auch die politischen Abstimmungen sind derzeit noch nicht abgeschlossen.

Berlin, den 03. Juni 2021

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport