

Bezirksverordnetenversammlung Marzahn-Hellersdorf von Berlin

VII. Wahlperiode

Ursprung: Große Anfrage, Fraktion der Piratenpartei

Große Anfrage - Schriftliche Beantwortung - BzStR BürgFM	Drs.-Nr.: 0347/VII Verfasserin/ Verfasser: Richter, Stephan				
Zu Öffnungszeiten und Termingeschäften der Bürgerämter					
Beratungsfolge: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 15%;"><i>Datum</i></td> <td style="text-align: center; width: 15%;"><i>Gremium</i></td> </tr> <tr> <td>24.05.2012</td> <td>Bezirksverordnetenversammlung</td> </tr> </table>		<i>Datum</i>	<i>Gremium</i>	24.05.2012	Bezirksverordnetenversammlung
<i>Datum</i>	<i>Gremium</i>				
24.05.2012	Bezirksverordnetenversammlung				

1. **Wie viele Anliegen werden in den vier Marzahn-Hellersdorfer Bürgerämtern pro Jahr bearbeitet? Gibt es dabei saisonale Schwankungen bzw. Spitzen? Wenn ja, wann?**

Antwort:

Art der Anliegen	pro Jahr
<u>Anliegen, die durch die Beschäftigten nach dem Allzuständigkeitsprinzip bedient werden (Wartemarke/Terminservice):</u>	
Beglaubigungen (amtl. Beglaubigungen von Abschriften, Ablichtungen, Unterschriften usw.)	13.000
Anliegen mit Bearbeitung des Melderegisters (An-/Ummeldungen, Anfragen von Privatpersonen und Behörden)	44.000
Anliegen von Ausländern (u. a. elektronischer Aufenthaltstitel, Freizügigkeitsbescheinigung)	1.100
KfZ-Zulassungsangelegenheiten (Anschriften- und Namensänderungen, Außerbetriebsetzung, Zulassungsbescheinigungen nach Verlust oder Diebstahl)	7.500
Anträge auf Auskünfte des Bundeszentral- und des Gewerbezentralregisters (Annahme, Prüfung, Weiterleitung, Gebühr)	13.500
Führerscheinangelegenheiten (Beantragung von Fahrerlaubnissen, Ausstellung internationaler Führerscheine, Bearbeitung von Verlustanzeigen)	7.500
Reisepässe	12.200
Personalausweise	36.000
fachübergreifende lebenslagenbezogene Beratung	35.700
Anliegen zum „berlinpass“ (Neuausstellung, Verlängerung)	24.000
<u>Anliegen am Info-Tresen:</u>	
Ausgabe von Formularen, Annahme von Anträgen, Auskünfte, Informationen, Terminbuchungen, Ausgabe von Personaldokumenten	110.000

Saisonale Schwankungen und Spitzen sind inzwischen nicht mehr deutlich erkennbar.

2. Wie häufig musste(n) in den vergangenen 24 Monaten:

a. die Automaten zur Wartenummernvergabe vorzeitig abgeschaltet werden?

Antwort zu 2 a:

Die Wartenummernvergabe war einzustellen, wenn bereits soviel Wartemarken und Termine vergeben waren, dass 30 Minuten über die Öffnungszeit hinaus zu bedienen wäre. Diese Vorgabe ist notwendig, damit die Anzahl der durch Zeitausgleich zu regulierenden Überminuten gering gehalten wird.

Eine entsprechende Statistik wurde und wird nicht geführt. Die Schätzung geht von bis zu 20 bis 25 % der Öffnungstage aus, also durchschnittlich mindestens einmal je Woche.

b. das Angebot einzelner Bürgerämter ganztägig auf ein reines Termingeschäft reduziert werden?

Antwort zu 2 b:

Die Sonnabendsprechstunde im Bürgeramt Biesdorf-Center wird nur mit Terminvereinbarung durchgeführt.

Eine entsprechende Statistik für alle Bürgerämter wurde und wird nicht geführt. Die Schätzung geht von bis zu 20 bis 25% der Öffnungstage aus.

3. Welche Möglichkeiten gibt es neben dem Online-Formular, vorab einen Termin in einem der Marzahn-Hellersdorfer Bürgerämter zu vereinbaren? Was wurde getan, um auf das Angebot der vorab Terminvereinbarung hinzuweisen?

Antwort:

Für eine Terminvereinbarung stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Internet
- Intranet: Bei Bedarf kann jedes Amt der Berliner Verwaltung für „seine“ Kundinnen und Kunden im Bürgeramt einen Termin buchen.
- Bürgertelefon 115
- Info-Tresen im Bürgeramt
- Terminal im Bürgeramt

4. Wie hoch war der Anteil an vorab vereinbarten Terminen in den letzten 24 Monaten? Welche Veränderungen zeichneten sich in diesem Zeitraum ab?

Antwort:

Der Anteil an vorab vereinbarten Terminen betrug:

- 2010 = 14 %
- 2011 = 28 %
- I. Quartal 2012 = 32 %

5. Welche Pläne hat das Bezirksamt, das momentane Angebot der Bürgerämter bzgl. der Öffnungszeiten und der Anzahl der verfügbaren Mitarbeiter zu sichern bzw. auszubauen?

Antwort:

Das Bezirksamt würdigt zuallererst die Leistungs- und Belastungsentwicklung der Beschäftigten in den Bürgerämtern.

Dazu folgende Fakten:

- Anzahl der Sachbearbeiter/innen (planmäßige Stellen): seit 2008 = 33
- Durchschnittsalter: 54 Jahre
- Anteil der Beschäftigten mit anerkannter Schwerbehinderung: 36 %
- bundesweit einmalig stellen sich seit Mai 2011 (!) die Beschäftigten der 4 Marzahn-Hellersdorfer Bürgerämter der ständigen Online-Ämterbewertung mit folgendem Ergebnis:

	Bewertung Kunden ohne Termin	Bewertung Kunden mit Termin
Freundlichkeit	2,0	1,6
Beratung	2,0	1,7
Verständlichkeit	2,0	1,6
Kompetenz	2,0	1,6
Engagement	2,3	1,7

- Kunden je Sachbearbeiter/in und Jahr:
 - 2008: 6.150
 - 2011: 7.700
 - Hochrechnung 2012: 9.500
- Kosten- und Leistungsrechnung: Gewinnentwicklung
 - 2008: 161 T€
 - 2011: 351 T€
- Sachbearbeiter/in (planm. Stellen) je 1.000 Einwohner:
 - Marzahn-Hellersdorf: 0,13
 - Berlin-Durchschnitt: 0,18
 - gleich 12 SB weniger als Berliner Durchschnitt
 - Tempelhof-Schöneberg: 0,17
 - gleich 9,8 SB weniger als Tempelhof-Schöneberg
- Entwicklung der durchschnittlichen Verfügbarkeit:
 - 2008: 73%
 - 2009: 70%
 - 2010: 70%
 - 2011: 66%
 - I. Quartal 2012: 63%
- Entwicklung der Krankheitsquote:
 - 2008: 10%
 - 2009: 13%
 - 2010: 14%

- 2011: 18%
- I. Quartal 2012: 23%

Aus dem Berlinvergleich ergibt sich eine geringere personelle Ausstattung von 12 Sachbearbeiter/innen. Hinzu kommt durch hohen krankheitsbedingten Ausfall eine weitere Verringerung der personellen Verfügbarkeit im Leistungsumfang von 6 Sachbearbeiter/innen.

Die Belastungsgrenze ist nicht nur erreicht, sondern bereits überschritten.

Da dem Amt für Bürgerdienste und somit auch den Bürgerämtern durch das Bezirksamt keine weiteren Personalressourcen zur Verfügung gestellt werden, ist die vordringlichste Aufgabe:

Die durchschnittliche Verfügbarkeit der Beschäftigten muss wieder in Richtung 80% entwickelt und stabilisiert werden. Damit steht im direkten Zusammenhang, dass die rund 280.000 Bürgerinnen und Bürger bedient werden können.

Hierzu die ersten Schritte, die in den nächsten Monaten wirksam werden sollen.

Für die Realisierung ist zu berücksichtigen, dass die Bürgerämter gleichzeitig Auslegungsstellen für die Unterschriftensammlung zum Volksbegehren über die Durchsetzung eines landesplanerischen Nachtflugverbotes am Flughafen Berlin Brandenburg International (BER) sind.

a) Entwicklung von Bürgerzentren als strategisches Vorhaben

Die Bürgerämter sind grundsätzlich und qualitativ in ihrem Entwicklungspotential als gemeinsame Anlaufstelle der Berliner Verwaltung zu bewerten. Das Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf wird gemeinsam mit dem Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg und der Senatsinnenverwaltung die entsprechende Pilotierung von Bürgerzentren betreiben.

Gegenwärtig wird ein solches Bürgerzentrum am Standort Marzahner Promenade diskutiert. Die Anzahl der Bürgerzentren ist noch nicht abschließend bewertet.

b) Auf dem Weg zu Bürgerzentren: Verringerung auf vorerst 3 Bürgerämter

- Konzentration des verfügbaren Personals und der Technik
- Reduzierung von gleichen Arbeitsvorgängen in allen Bürgerämtern durch Verringerung der jetzigen Standorte

Als Übergangslösung bleiben vorerst die Bürgerämter Biesdorf-Center, Helle Mitte, Marzahner Promenade.

c) Anpassung der Öffnungszeiten

- Die Nachfrage ist Montag, Mittwoch und Freitag über die gesamte Öffnungszeit und an den Spätsprechtagen Dienstag und Donnerstag zwischen 11:00 Uhr bis 17:00 Uhr gleichermaßen hoch. Da andere Bezirke die Öffnungszeiten bis 18:00 Uhr haben, ist hier die Nachfrage besonders aus anderen Bezirken geprägt.
- Die Sonnabendöffnungszeit erfordert durch Zeitausgleich die Verringerung der verfügbaren Beschäftigten für Montag bis Freitag.
- Die Öffnungszeiten werden sein:

Mo, Mi, Fr	08:00 bis 13:00 Uhr (unverändert)
Di und Do	10:00 bis 18:00 Uhr (bisher 11:00 bis 19:00 Uhr)
Sa	entfällt (bisher im Bürgeramt Biesdorf-Center)

d) Durch Erweiterung des Terminservices: Senkung der Belastung für Beschäftigte und Kundinnen und Kunden

Der Anteil von Kundinnen und Kunden mit Terminvereinbarung ist auf 40 % zu erhöhen. Das sind 6.000 Termine je Monat (bisher 4.500).

e) Wirksamere Organisation des Gesundheitsmanagements

- Gemeinsam mit den Beschäftigten sind geeignete Möglichkeiten zu entwickeln und wieder regelmäßig zu nutzen.

f) Organisation des Leistungsvergleiches mit anderen Berliner Bürgerämtern

- Das Amt für Bürgerdienste hat diesen Leistungsvergleich erarbeitet und gegenüber den anderen Berliner Bezirken initiiert. Am 04.06.2012 werden sich alle Berliner Bezirke im Rathaus Helle Mitte dazu treffen und die weiteren Schritte vereinbaren.

Die während der Beratung der BVV diesbezüglich gestellten Nachfragen werden sinngemäß dargestellt und wie folgt beantwortet:

- Der Text im Internet, dass nur mit Terminvereinbarung bedient wird, ist nicht sachgerecht, da nicht wenige Bürgerinnen und Bürger ohne Terminvereinbarung bedient werden.

Antwort: Der Hinweis wird aufgenommen.

**(Anmerkung: Hinweis wurde am 25.05.2012 wie folgt im Internet umgesetzt:
Bürgerämter in Marzahn-Hellersdorf: Termin erspart Wartezeit!**

Ohne Terminvereinbarung müssen Sie mit sehr langen Wartezeiten rechnen.

Wenn eine Bedienung während der Öffnungszeiten nicht mehr möglich ist, wird die Ausgabe von Wartemarken eingestellt. Zur Dokumentenabholung ist kein Termin erforderlich. Sie können auch den vereinbarten Termin absagen (Link) oder ändern (Link).

Eine Terminbuchung ist möglich:

- im Internet (Link)
- über das Bürgertelefon 115 (Link)
- am Informationstresen des Bürgeramtes
- am Terminal im Warteraum des Bürgeramtes und
- durch alle anderen Fachämter/Behörden, wenn es das dortige Anliegen erfordert.

- Wie hoch ist der Anteil von nicht wahrgenommenen Terminvereinbarungen?

Antwort: 6 %

- Die Abholung von Personaldokumenten ist nicht als Terminvereinbarung möglich. Es sollte ermöglicht werden.

Antwort:

Da die Abholung eines Personalausweises ebenso viel Zeit benötigt wie die Beantragung, wurde dies als Notwendigkeit für den Terminservice bereits erkannt und gemeinsam mit dem LABO erarbeitet. Es kann davon ausgegangen werden, dass diese Möglichkeit dann ab Juli 2012 zur Verfügung stehen wird.

- Gibt es schon Erkenntnisse darüber, welchen Platz die Bürgerämter aus Marzahn-Hellersdorf im angesprochenen Leistungsvergleich mit den anderen Berliner Bürgerämtern einnehmen?

Antwort:

Die Kennzahlen für diesen Leistungsvergleich wurden durch das Amt für Bürgerdienste unseres Bezirkes erarbeitet. Seit Jahresbeginn erfolgt dieser Vergleich mit den Bürgerämtern der Bezirke Tempelhof-Schöneberg und Lichtenberg. Zweck der o. g. Beratung ist es, dass sich weitere Bezirke anschließen. Belastbare Ergebnisse eines berlinweiten Leistungsvergleiches sind für das I. Quartal 2013 zu erwarten.

Diese Anfrage wurde: mündlich beantwortet
 schriftlich beantwortet
 zusätzlich schriftlich beantwortet
 zurückgezogen