

Bezirksverordnetenversammlung Marzahn-Hellersdorf von Berlin

VII. Wahlperiode

Ursprung: Große Anfrage, Fraktion der Piratenpartei

Große Anfrage - Schriftliche Beantwortung -	Drs.-Nr.:	0398/VII
BzStR BürgFM	Verfasserin/ Verfasser:	Richter, Stephan
Zum automatisierten Bürgeramt		
Beratungsfolge:		
<i>Datum</i>	<i>Gremium</i>	
14.06.2012	Bezirksverordnetenversammlung	

Das Bezirksamt gibt zu den Fragen 1. bis 3. der o. g. Anfrage wie folgt Auskunft:

Das Bezirksamt verfolgt sehr intensiv das Ziel, die Bürgerämter als Anlaufstelle für alle Anliegen der Bürgerinnen und Bürger weiter zu entwickeln.

Gemeinsam mit der Senatsverwaltung für Inneres und Sport und dem Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg wird das Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf die Pilotierung von Bürgerzentren vornehmen.

Das dazu vereinbarte grundsätzliche qualitative Ziel dieses Vorhabens besteht in der prozessorientierten Organisation zur Bündelung möglichst vieler Dienstleistungen der Berliner Verwaltung in einem Front-Office, als Bündelung von Kompetenz unter einem Dach. Dabei ist sicherzustellen, dass mit den „Bürgerzentren“ die erforderliche gleichrangige Entwicklung zu den anderen Vertriebswegen (Internet/Online-Angebote; Telefon/Bürgertelefon 115; Post) erreicht wird.

Die „Bürgerzentren“ sollen möglichst einen Großteil der am stärksten nachgefragten Verwaltungsleistungen abdecken und sich für Bürgern/innen und Gewerbetreibende als zentraler persönlicher Ansprechpartner für zahlreiche Lebenslagen etablieren. Durch diese Organisation werden die Kunden in deutlich mehr Fällen als gegenwärtig nur noch eine Örtlichkeit aufsuchen müssen.

Kernpunkt sowohl für die prozessorientierte Organisationsentwicklung als auch für die Personalentwicklung ist die verbindliche Weiterentwicklung der Front-Back-Office-Struktur in der Berliner Verwaltung. Neben der Etablierung der „Bürgerzentren“ findet ebenfalls eine Weiterentwicklung des Wissensmanagements (Prozess- und Dienstleistungsdatenbank), des Bürgertelefons 115, der eAkte und der Anwendungsfälle für den neuen (elektronischen) Personalausweises in der Verwaltung statt.

In einer ersten Pilotierung wurde im Rahmen des Projekts „ProDiskurs“ in Zusammenarbeit mit verschiedenen Ämtern des Bezirks Marzahn-Hellersdorf ein Prototyp für Bürgerterminals entwickelt. Seit Mai 2011 steht dieser in den vier Bürgerämtern des Bezirks Marzahn-Hellersdorf für die Nutzung durch die Bürgerinnen und Bürger bereit und wird insbesondere für den angebotenen Terminalservice genutzt.

Bürgerterminals mit einem hohen Anteil „Selbstbedienung“ sollen zukünftig als Bestandteil des persönlichen Zugangs- bzw. Vertriebsweg im Rahmen des Multikanalansatzes „One Stop City“ an ausgewählten Standorten (in bestehenden „Bürgerämtern“, zukünftigen „Bürgerzentren“ oder perspektivisch auch in Bibliotheken oder sonstigen Einrichtungen) positioniert werden.

An diesen Bürgerterminals können Informationen zu verwaltungsbezogenen Verfahren abgerufen werden und Verwaltungsverfahren angestoßen bzw. abgewickelt werden. Bürger/innen können somit unabhängig von den Möglichkeiten der persönlichen Kontaktaufnahme oder zu deren Vorbereitung mittels Bürgerterminals an die Berliner Verwaltung herantreten. Dieses Angebot ist damit vorwiegend für Kunden/innen gedacht, die keine Möglichkeit besitzen, auf privatem Wege den internetgestützten Kontakt zur Verwaltung über das Portal www.berlin.de herzustellen.

Auch Wartezeiten, die in Teilen nicht komplett vermieden werden können, können kundenseitig für die Einleitung des gewünschten Verwaltungsverfahrens genutzt werden (z.B. Ausfüllen und Absenden eines elektronischen Formulars).

Vor diesem Hintergrund wurde in einer gemeinsamen Arbeitsgruppe (BA Marzahn-Hellersdorf, LABO, ITDZ und SenInnSport ZS C) der Entwurf eines weiterführenden Projektauftrages erarbeitet.

Die Entscheidung hierfür liegt bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport. Das Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf wird im Rahmen der Pilotierung von Bürgerzentren einbezogen.

Die Bürgerämter nehmen alle Formulare, die Bürgerinnen und Bürger zur Erledigung gegenüber der Verwaltung einreichen, entgegen.

Es besteht keine Statistik darüber, wie viel der aus dem Formularserver geladenen und ausgefüllten Vordrucke nicht nur maschinenlesbar sind, sondern medienbruchfrei weiterverarbeitet werden können.

Das Bezirksamt geht davon aus, dass mit der Einführung der eAkte (elektronischen Akte) diesem Anliegen entsprochen werden kann.

Die Einführungsverantwortung liegt hierfür bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport.

St. Richter
Bezirksstadtrat für Bürgerdienste
und Facility Management

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