

Antrag

der Fraktion der SPD, der Fraktion Die Linke und der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen

Effektive Bürger- und Standesämter

Das Abgeordnetenhaus wolle beschließen:

Der Senat wird aufgefordert, die Handlungsempfehlungen der bereits durchgeführten Organisationsuntersuchung zu den Bürgerämtern umzusetzen. Hierfür wird zwischen allen zwölf Bezirken und dem Senat eine Zielvereinbarung abgeschlossen, die zum einen die Verantwortung des jeweiligen Bezirks für das Leistungsziel, die verbindliche Mindestressource und die Anwendung von Standards und zum anderen die Verantwortung des Senats für Planung, Finanzierung und Realisierung zentraler Rahmenbedingungen beinhaltet. Leistungsziel für 2017 aller Bürgerämter der Berliner Bezirke ist es, dass alle Bürgerinnen und Bürger innerhalb von 14 Tagen ihr Anliegen in einem Bürgeramt erledigen können.

Es soll darüber hinaus eine ergänzende Untersuchung der Abläufe bei den Berliner Standesämtern durchgeführt werden.

Dem Abgeordnetenhaus ist beginnend mit dem 30.06.2017 halbjährlich zu berichten.

Begründung:

Im Ergebnis der Anerkennung des Personalbedarfs von insgesamt 612 VzÄ in den Bürgerämtern haben die Bezirke erstmals die erforderlichen Personalressourcen. Vor diesem Hintergrund wird für 2017 folgendes gemeinsame Ziel aller Bürgerämter der Berliner Bezirke definiert:

- Bürgerinnen und Bürger müssen innerhalb von 14 Tagen ihr Anliegen in einem Berliner Bürgeramt erledigen können.

- Dafür wird als gemeinsames Ziel der 12 Bezirke die Bedienung von mindestens 3.700.000 Kundinnen und Kunden (Terminvereinbarung plus Wartemarken) geplant. Das entspricht einer Steigerung um zirka 27 Prozent.

Dieses Leistungsziel ist auf der Basis der seit mehreren Jahren von den Bezirken erhobenen und der Organisationsuntersuchung gestützten Daten des Kennzahlensystems berechnet und somit belastbar.

Die **Planung** erfolgt nach dem Prinzip des Personalanteils, d.h., der Anteil des Bezirks an der Gesamtkundenzahl ergibt sich aus dem bezirklichen Anteil VzÄ im Fachbereich Bürgerämter an der Gesamtzahl aller VzÄ in Berlin.

Damit ist für alle Bezirke der gleiche Leistungsanspruch mit den tatsächlich vorhandenen VzÄ (Personalressourcen) definiert, der keine vordergründige Ressourcen- und Standortdiskussion und "zentrale Durchgriffsrechte" erfordert. Jeder Bezirk muss seine Verantwortung wahrnehmen können. Der Zusammenhang von Leistung und Budget wird bei diesem Planungsprinzip gesichert.

Das **Messen und Bewerten** erfolgt über das zwischen allen 12 Bezirken vereinbarte Kennzahlensystem. Kernpunkte sind hierbei die vereinbarten Leistungsparameter. Es hat sich bewährt und wird auch entsprechend in der Organisationsuntersuchung gewürdigt.

Für die Umsetzung der Standardisierung von Dienstleistungen und allen damit zusammenhängenden Aktivitäten sowie den Aufbau einer zentralen **Steuerung** (inkl. **Controlling**) wird eine zentrale Projektgruppe aus Vertreterinnen und Vertretern des Senats und der Bezirke gebildet. Aufgabe dieser Projektgruppe wird es auch sein, die Synchronisation der Maßnahmen für die Bürgerämter mit den Maßnahmen des E-Government und anderen relevanten Aktivitäten zu gewährleisten.

Dem Abgeordnetenhaus sind halbjährlich Statusberichte zu übermitteln.

Berlin, den 1. März 2017

Saleh Dr. West
und die übrigen Mitglieder der Fraktion
der SPD

Bluhm U. Wolf Dr. M. Schmidt
und die übrigen Mitglieder der Fraktion
Die Linke

Kapek Gebel Remlinger
und die übrigen Mitglieder der Fraktion
Bündnis 90/Die Grünen