

An die
Vorsitzende des Hauptausschusses
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin
über
Senatskanzlei – G Sen –

1403 B

Leistungsfähiges Bürgeramt / Effektive Bürger- und Standesämter
betr. Auflage II.B.32 i.V.m II.A.04 zum Haushalt 2018/2019 – Drs. 0700/18

rote Nummer/n:

Vorgang: 19. Sitzung des Abgeordnetenhauses vom 14. Dezember 2017
(Drucksache Nr. 18/0700; Auflage II.B.32 und Auflage II.A.04)

Ansätze: Entfällt

Gesamtausgaben: entfällt

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner Sitzung vom 14.12.2017 beschlossen (Auflage II.B.32):

„Der Senat wird aufgefordert jährlich, erstmals zum 30. Juni 2018, über den Stand der Umsetzung des Leitprojektes „Leistungsfähiges Bürgeramt“ zu berichten.“

Ferner hat das Abgeordnetenhaus beschlossen (Auflage II.A.04):

„Alle vom Senat vorzulegenden Berichte über Auflagen, auch die, die an das Abgeordnetenhaus zu richten sind, müssen auch gegenüber dem Hauptausschuss als Bericht vorgelegt werden.“

Beschlussvorschlag:

Der Hauptausschuss nimmt den Bericht zur Kenntnis.

Hierzu wird berichtet:

Es wird auf die beigefügte Mitteilung zur Kenntnisnahme an das Abgeordnetenhaus von Berlin verwiesen.

In Vertretung

Sabine Smentek

An das
Abgeordnetenhaus von Berlin

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Mitteilung

- zur Kenntnisnahme -

über

Effektive Bürger- und Standesämter

- Drucksachen Nr. 18/0182, 18/0700; II.B.32, 18/0594, 18/1639 und Schlussbericht

Der Senat legt nachstehende Mitteilung dem Abgeordnetenhaus zur Besprechung vor:

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner Sitzung am 19.10.2017 Folgendes beschlossen:

„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 01.01.2018 halbjährlich zu berichten.“

Daneben hat das Abgeordnetenhaus in seiner Sitzung am 14.12.2017 Folgendes beschlossen (Auflage II.B.32):

„Der Senat wird aufgefordert jährlich, erstmals zum 30. Juni 2018, über den Stand der Umsetzung des Leitprojektes „Leistungsfähiges Bürgeramt“ zu berichten.“

Hierzu wird berichtet:

Der Senat hat dem Abgeordnetenhaus zum Umsetzungsstand des Leitprojektes Bürgerämter und der Organisationsuntersuchung Standesämter zuletzt in einer Mitteilung zur Kenntnisnahme vom 29. Januar 2019 (Drucksache 18/1639) berichtet. Seit dem letzten Bericht wurden zusammenfassend die folgenden Ziele erreicht:

Bürgerämter

- Einheitliche Terminbereitstellung: Alle Bürgerämter stellen seit April 2019 sämtliche Terminkontingente zur berlinweiten Buchung bereit; Controlling erfolgt durch eine zentrale Monitoring-Stelle.
- Gesamtstädtisches Qualitätsmanagement etabliert: Politisches Steuerungsgremium konstituierte sich im Mai 2019 und erteilte Auftrag zur Entwicklung von Qualitätszielen bis August 2019.
- Management Cockpit Bürgerämter verfügbar: Die gesamtstädtische und bezirkliche Steuerung wird seit April 2019 durch ein digitales Informationssystem unterstützt; damit steht ein zentrales Werkzeug für ein steuerndes Controlling der Qualitätsziele zur Verfügung.
- Ausbau des digitalen Serviceangebots der Bürgerdienste: Nach der online-Statusabfrage für Ausweisdokumente sind für 2019 weitere Weichen gestellt.

Standesämter

- Überprüfung der Stellenbewertung: Ziel für 2019.
- Zentrale Service-Stelle für die Berliner Standesämter: Konzeptionsphase ist abgeschlossen, Vorbereitungen für die Einsetzung ab 2020 laufen.
- Prozesslandkarte für alle standesamtlichen Fachprozesse: Erste Testung als Grundlage für die Aus- und Fortbildung erfolgreich.
- IKT-Nutzung: Die flächendeckende Einführung des IKT-Basisdienstes ZMS sowie die Ablösung der Access-basierten Datenbanklösung „Länderliste“ werden im Jahr 2019 gemeinsam mit den Bezirken konzipiert.
- Gesamtstädtisches Steuerungssystem für die Standesämter: Einführung bis Ende 2019 in Planung.

Hierzu kann im Einzelnen wie folgt berichtet werden:

I. Leitprojekt „Weiterentwicklung Bürgerämter“

- **Einheitliche Terminbereitstellung: Alle Bürgerämter stellen seit April 2019 sämtliche Terminkontingente zur berlinweiten Buchung bereit; Controlling erfolgt durch eine zentrale Monitoring-Stelle**

Im April 2019 sind die in einer Verwaltungsvorschrift des Senats festgelegten Regelungen zur einheitlichen Terminbereitstellung durch die Berliner Bürgerämter in Kraft getreten. Diese Standards wurden gemeinsam mit den Bezirksverwaltungen entwickelt, der Rat der Bürgermeister hatte der Verwaltungsvorschrift zugestimmt.

Die Regelungen sehen unter anderem ein durch die Bezirke zu gewährleistendes Mindestangebot an Terminen vor. Daneben sind alle bezirklich vorhandene Terminkapazitäten den Bürgerinnen und Bürgern auf sämtlichen verfügbaren Zugangskanälen (Internet, Bürgertelefon 115, vor Ort im Bürgeramt) berlinweit bereitzustellen. Diese gesamtstädtisch einheitliche Bereitstellung ist Voraussetzung dafür, das gesamtstädtische Ziel einer Anliegenerledigung binnen 14 Tagen nachhaltig gewährleisten zu können.

Die berlinweite Umsetzung der einheitlichen Terminbereitstellung begleitet eine bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport eingerichtete Monitoring-Stelle Bürgerdienste. Daneben sollen die Regelungen mit Blick auf das damit verbundene Ziel einer Verbesserung des Terminangebots in regelmäßigen Abständen einer Evaluation unterzogen werden. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts ist eine belastbare Gesamteinschätzung aufgrund des kurzen Zeitraums seit Inkrafttreten der Verwaltungsvorschrift noch nicht möglich. Die dauerhafte Stabilisierung der Terminverfügbarkeit bleibt dabei eines der Kernziele der Weiterentwicklung der Berliner Bürgerämter im Kontext der wachsenden Stadt.

- **Gesamtstädtisches Qualitätsmanagement etabliert: Politisches Steuerungsgremium konstituiert sich im Mai 2019 und erteilt Auftrag zur Entwicklung von Qualitätszielen bis August 2019**

Mit der durch den Senat beschlossenen Verwaltungsvorschrift zur Einführung eines gesamtstädtischen Monitorings und Steuerungsverfahrens wurde für die Ämter für Bürgerdienste ein gesamtstädtisches Qualitätsmanagement (QM) eingeführt. Politisches Steuerungsgremium dieses Qualitätsmanagements ist ein Lenkungskreis Bürgerdienste, der sich in seiner ersten Sitzung am 2. Mai 2019 gebildet hat. Aufgabe des Lenkungskreises Bürgerdienste ist es unter anderem, gesamtstädtische Qualitätsziele vor deren Festlegung durch die zuständige Senatsverwaltung zu beraten. Der Lenkungskreis Bürgerdienste hat in seiner ersten Sitzung eine Arbeitsgruppe mit der Entwicklung kundenorientierter, messbarer Qualitätsziele bis August 2019 beauftragt. Die Ergebnisse sind Gegenstand der nächsten Sitzung des Lenkungskreises Bürgerdienste.

Diese anhand von Indikatoren messbaren Qualitätsziele bilden die wesentliche Grundlage für die berlinweite Qualitätsentwicklung und Steuerung der Ämter für Bürgerdienste. So sind bei Zielwertunterschreitungen gegensteuernde Maßnahmen auf gesamtstädtischer und bezirklicher Ebene zu ergreifen. Gleichzeitig werden damit die in den Richtlinien der Regierungspolitik formulierten strategischen Ziele im Politikfeld Bürgerdienste für die operative Arbeit der einzelnen Ämter konkretisiert.

Das mit der Verwaltungsvorschrift etablierte Steuerungssystem wird ein Jahr nach seinem Inkrafttreten evaluiert werden. Dabei ist insbesondere zu betrachten, inwie-

weit diese Form der berlinweiten Steuerung zu einer Verbesserung der Servicequalität beitragen kann.

- **Management Cockpit Bürgerämter verfügbar: Die gesamtstädtische und bezirkliche Steuerung wird seit April 2019 durch ein digitales Informationssystem unterstützt; damit steht ein zentrales Werkzeug für ein steuerndes Controlling der Qualitätsziele zur Verfügung**

Die bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport eingerichtete Monitoring-Stelle Bürgerdienste hat im April 2019 den Führungskräften im Politikfeld Bürgerdienste ein digitales Management Cockpit zur Verfügung gestellt. Das Management Cockpit bündelt die im Bereich der Berliner Bürgerämter verfügbaren Steuerungsinformationen und dient als zentrales Informationssystem für ein kundenzentriertes, wirkungsorientiertes Management. Damit wird für den Bereich der Bürgerämter ein zentrales Anliegen des vom Senat und Rat der Bürgermeister verabschiedeten „Zukunftspakts Verwaltung“ umgesetzt. Dieser sieht als eine Maßnahme zur Verbesserung der Servicequalität den flächendeckenden Aufbau von datengestützten Steuerungsinstrumenten vor.

Im Zuge der Festlegung gesamtstädtischer Qualitätsziele für das Politikfeld Bürgerdienste erlaubt es das Management Cockpit allen Steuerungsverantwortlichen, den aktuellen Zielerreichungsgrad „auf einen Blick“ zu erfassen. Damit kann auf Fehlentwicklungen bei der Gewährleistung einer guten Servicequalität schnell reagiert werden. Die Datenbasis des Management Cockpits wird kontinuierlich erweitert und soll perspektiv auf Basis von Business Intelligence Technologien weiterentwickelt werden.

- **Ausbau des digitalen Serviceangebots der Bürgerdienste: Nach der online-Statusabfrage für Ausweisdokumente sind für 2019 weitere Weichen gestellt**

Seit Februar 2019 können Kundinnen und Kunden den Status zum Stand der Herstellung von beantragten Ausweisdokumenten online oder telefonisch über die 115 abrufen. Damit besteht eine verbesserte zeitliche Planbarkeit für den Besuch im Bürgeramt zur Abholung.

Folgende weitere online-Dienstleistungen werden in 2019 wie folgt realisiert:

- **Ende 2019/Anfang 2020: online-Antragstellung auf einfache, gebührenpflichtige Meldebescheinigungen.**

Der Zeitplan für die Realisierung dieser Dienstleistung musste angepasst werden. Im bisherigen analogen Verfahren können Anträge auf einfache, gebührenpflichtige Meldebescheinigung wohnortunabhängig gestellt werden. Eine digitale Transformation dieses Prozesses ohne Optimierung hätte in der Konsequenz eine adressbezogene Zuordnung der Antragsteller und damit erhöhte Programmieraufwände im Fachverfahren, bei der Anbindung des IKT-Basisdienstes E-Payment sowie bei der Anbindung des IKT-Basisdienstes Servicekonto bedeutet. Zugunsten einer effektiveren und kostengünstigeren Arbeitsweise im Land Berlin bei der Bearbeitung online gestellter Anträge wurde im Projekt eine zentrale Zuständigkeit vorgeschlagen. Die hierfür erforderliche Zuständigkeitsregelung ist derzeit in Vorbereitung. Die Inbetriebsetzung der online-Dienstleistung ist nach rechtlicher Grundlagenschaffung möglich. Die Zeitplanung erlaubt nach aktuellem Stand die Inbetriebsetzung Ende 2019/Anfang 2020.

- **Ab 4. Quartal 2019: Online-Voranzeige für Geburten und Sterbefälle durch Krankenhausbetriebe und Bestatter.**

Die Erstellung eines Prototypen auf Basis bestehender Fachspezifikationen ist abgeschlossen. Die Möglichkeit zur online-Voranzeige von Geburten- und Sterbefällen über den Basisdienst Digitaler Antrag (BDA) bedingt aktuell die Entwicklung einer technischen Schnittstelle zwischen dem Basisdienst an das in den Standesämtern eingesetzten Fachverfahrens Autista. Auch hier wurde die Projektplanung an die technische Realisierbarkeit angepasst. Ab dem 4. Quartal 2019 ist der Testbetrieb mit einem Berliner Bestattungsunternehmen und einem Berliner Krankenhausbetrieb sowie bis zu drei Berliner Standesämtern vorgesehen. Mit der Möglichkeit, Geburten und Sterbefälle online vorab anzuzeigen werden Standesämter in die Lage versetzt, Beurkundungen weitestgehend vorzubereiten bis die rechtlich zwingend vorgeschriebene Vorlage von Nachweisen erfolgt ist.

II. Organisationsuntersuchung Berliner Standesämter

Die Weiterentwicklungen in den Berliner Standesämtern auf Basis der Ergebnisse aus der Organisationsuntersuchung in den Berliner Standesämtern schreiten derzeit in folgenden Schwerpunktfeldern voran:

Personal

- **Überprüfung der Stellenbewertung: Ziel für 2019.**
Für die Überprüfung der Stellenbewertung der Berliner Standesbeamtinnen und Standesbeamten liegt auf Basis des KGSt-Stellenbewertungskongress ein von den Bezirken erarbeiteter Vorgehensvorschlag vor. Die Senatsverwaltung für Finanzen prüft diesen derzeit im Hinblick auf seine Umsetzbarkeit.

Service-Stelle

- **Zentrale Service-Stelle für die Berliner Standesämter: Konzeptionsphase ist abgeschlossen, Vorbereitungen für die Einsetzung ab 2020 laufen.**
Auf Basis der durch die AG Ressourcensteuerung zusätzlich bewilligten 7,9 dauerhaften Vollzeitäquivalenten wurde die Einrichtung einer zentrale Service-stelle für die Standesämter konzipiert. Derzeit wird die Beschlussfassung zur Übernahme dieser Aufgabe durch einen Bezirk vorbereitet. Parallel laufen die Vorbereitungen zur Personalgewinnung sowie zur Einrichtung der Arbeitsplatzinfrastruktur und weiteren organisatorischen Voraussetzungen. In der Service-Stelle werden ab 2020 nicht-fachliche Aufgaben gebündelt. Damit wird eine Professionalisierung der Aufgabenwahrnehmung einhergehen. Vor allem aber wird dies zu spürbaren Verbesserungen der Servicequalität für Kundinnen und Kunden als auch zu Entlastungen für die Beschäftigten der Berliner Standesämter führen. Sie werden durch die Service-Stelle zugunsten ihrer Fachaufgaben entlastet und Mehrfacharbeiten werden reduziert. Die Service-Stelle wird ebenfalls die Aufgabe übernehmen, die durch die AG Ressourcenstellung temporär zur Verfügung gestellten 6 Vollzeitäquivalente zum Abbau bestehender Bearbeitungsrückstände in den Standesämtern zu koordinieren.

Prozesse

- **Prozesslandkarte für alle standesamtlichen Fachprozesse: erste Testung als Grundlage für die Aus- und Fortbildung erfolgreich.**

Die Arbeiten an der Dokumentation aller 26 Fachprozesse sind für 2019 im Zeitplan. Sie ist grundlegend für die Service-Stelle und deren Anbindung an den IKT-Basisdienst Vermittlung und Auskunft sowie einer verbesserten Aus- und Fortbildung der Beschäftigten in den Berliner Standesämtern. Da insbesondere ein effizienter Wissenstransfer an neue Mitarbeitende unabdingbar ist, werden die Prozesse in eine „Wissensmappe“ transferiert und einer kontinuierlichen Qualitätskontrolle durch Standesbeamtinnen und Standesbeamte unterzogen.

IKT-Nutzung

- **Die flächendeckende Einführung des IKT-Basisdienstes ZMS sowie die Ablösung der Access-basierten Datenbanklösung „Länderliste“ werden im Jahr 2019 gemeinsam mit den Bezirken konzipiert.**

Steuerungssystem

- **Gesamtstädtischen Steuerungssystems für die Standesämter: Einführung bis Ende 2019 in Planung.**

Das überarbeitete Kennzahlensystem der Berliner Standesämter wird derzeit in die bezirksübergreifende Steuerungsstruktur der Bürgerdienste überführt. Zum Ende des Jahres 2019 kann mit einem Monitoring analog der Bürgerämter begonnen werden.

Die Umsetzung der Ergebnisse aus der Organisationsuntersuchung in den Berliner Standesämtern wird nach den bereits im Bericht vom 8. August 2018, Drucksache 18/1243 dargestellten Organisationsstrukturen umgesetzt.

Wir bitten, den Beschluss damit für das zweite Halbjahr 2019 als erledigt anzusehen.

Berlin, den 23.07.2019

Der Senat von Berlin

Michael Müller

.....
Regierender Bürgermeister

Andreas Geisel

.....
Senator für Inneres und Sport