

Bezirksamt Mitte von Berlin

Abteilung Jugend, Familie und Bürgerdienste

Bezirksstadträtin

1

Bezirksamt Mitte von Berlin, 13341 Berlin (Postanschrift)

Bezirksverordnetenversammlung Mitte von Berlin
Fraktion der FDP
Frau Bezirksverordnete Dietzsch
Herr Bezirksverordneter Hemmer
Herr Bezirksverordneter Roet

über

Vorsteher der Bezirksverordnetenversammlung
und
Bezirksbürgermeister

GeschZ. (bei Antwort bitte angeben)
BüD AL

Bearbeiter/in:
Hr. Rinner

Dienstgebäude:
Rathaus Mitte, 10178 Berlin
Karl-Marx-Allee 31

Tel. Durchwahl (030) 9018 - **24666**
Zentrale (030) 9018 -
Intern 918 -

Fax Durchwahl (030) 9018 -
Zentrale (030) 9018 - 20

Mail: rainer.rinner@ba-mitte.berlin.de
www.berlin-mitte.de

Datum: **.01.2017**

Große Anfrage DS 0134/V

Mitte-Bürgerämter – die neue Kundenfreundlichkeit ?

Sehr geehrte Frau Bezirksverordnete Dietzsch,
Sehr geehrter Herr Bezirksverordneter Hemmer,
sehr geehrter Herr Bezirksverordneter Roet,

das Bezirksamt beantwortet die Große Anfrage wie folgt:

- 1. Zur Entlastung der Situation in den Bürgerämtern wurden berlinweit 50 neue Stellen in den Bürgerämtern geschaffen. Wie viele Stellen davon wurden 2016 im Bezirk Mitte geschaffen, wie viele Stellen schaffte der Bezirk darüber hinaus selbst?**

Für den Bezirk Mitte wurden von den insgesamt 50 Stellen 20 Stellen für das Flüchtlingsbürgeramt in Mitte geschaffen.

Das Bezirksamt selbst hatte vor dem Hintergrund der VZÄ-Abbau-Vorgaben keine weiteren Stellen schaffen können.

- 2. Sind die geschaffenen Stellen in Mitte bereits alle besetzt?**

Die 20 Stellen sind alle besetzt. Einige Stellen konnten erst im September/ Oktober 2016 besetzt werden. Hier läuft hier teilweise noch die Einarbeitung/ Schulung der neuen Mitarbeiter_innen.

Verkehrsverbindungen

 U9, Bhf. Turmstraße

 101, M27, 245, 123, TXL, 187

 barrierefreier Zugang zum Gebäude vorhanden

T-Online *Berlin#

Internet
<http://www.berlin-mitte.de>

Zahlungen bitte bargeldlos

an das Bezirksamt Mitte von Berlin, Bezirkskasse

Geldinstitut

IBAN:

BIC:

Postbank

DE42 1001 0010 0650 5301 02

PBNKDEFFXXX

3. Ist die momentane Entspannung in den Bürgerämtern vorübergehend oder ist eine wieder aufkommende Anspannung nicht zu erwarten?

Die insgesamt in den Jahren 2015 und 2016 zusätzlich berlinweit bewilligten Personalkapazitäten entsprechen nunmehr dem von den Ämtern für Bürgerdienste seit langem reklamierten Personalmehrbedarf. Insoweit ist grundsätzlich davon auszugehen, dass die sich derzeit abzeichnende Entspannung nicht nur vorübergehender Natur sein sollte. Die weitere Entwicklung des Komplexes „Wachsende Stadt“ bleibt jedoch abzuwarten. Hieraus können sich – gleichbleibende Geschäftsprozesse vorausgesetzt – erneut Bedienungsengpässe ergeben.

4. Der nächste freie Termin zur Anmeldung einer Wohnung in einem Bürgeramt in Mitte ist der 06.02.2016 (Stand: 08.01.2017), der nächste freie Termin etwa in einem Bürgeramt in Charlottenburg ist bereits am 30.01.2017. Weshalb ist die Dauer (vier Wochen) bis zu einem nächsten freien Termin beim Bürgeramt in Mitte höher als in anderen Bezirken?

Der Hinweis, dass am 08.01.2017 der nächste freie im Internet buchbare Termin im Bezirk Mitte erst am 06.02.2017 zur Verfügung stand, entspricht der jetzigen Situation in den BÜÄ des Bezirks. Im Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf war am selben Tag der nächste freie Termin am 30.01.2017 buchbar. Dieser Termin stand allerdings im BÜA-Standort Heerstraße zur Verfügung. Aufgrund der berlinweiten Zuständigkeit der Bürgerämter steht es Bürger_innen frei, einen Termin in dem für ihre individuellen Bedürfnisse bestgeeigneten Bürgeramt zu suchen. Dies hat grundsätzlich zur Folge, dass innerstädtische Bürgeramtsstandorte eher gewählt werden, als Standorte in einem eher weniger dicht besiedelten Einzugsgebiet. Dies gilt zumindest dann, wenn die buchbaren Termine von den Bürger_innen als für Ihre begehrte Dienstleistung als insgesamt hinnehmbar eingestuft werden. Insoweit kann der angestellte Vergleich als Einzelfall im Hinblick auf andere zentral gelegene Bürgeramtsstandorte bewertet werden.

Ein „Gegenvergleich“ am 12.01.2017 ergab, dass in einem Bürgeramt im Bezirk Mitte der nächste freie im Internet buchbare Termin am 08.02.2017 zur Verfügung steht. Dies entspricht einem Zeitraum von 4 Wochen!

Andere zentral gelegene Bezirke bieten am selben Tag als nächsten freien Termin an:

- Friedrichshain-Kreuzberg: 21.02. (5, 5 Wochen)
- Neukölln: 13.02. (4,5 Wochen)
- Pankow: 20.02. (5,5 Wochen)
- Tempelhof-Schöneberg: 07.02. (4 Wochen)

Insoweit liegt das Terminangebot der Bürgerämter in Mitte im Vergleich mit allen anderen zentral gelegenen Bezirken mit jetzt rund 4 Wochen im akzeptablen Bereich.

5. Gab es über die Anstellung neuer Mitarbeiter*innen hinaus bereits Maßnahmen zur Umstrukturierung und Verbesserung der Prozesse und Abläufe in den Bürgerämtern?

Die Prozesse in den Bürgerämtern Berlins beruhen in ihrer großen Mehrheit auf einem landesweit zur Verfügung gestellten Fachverfahren. Dieses Verfahren gibt die einzelnen Bearbeitungsschritte soweit vor, dass weder Mitarbeiter_innen noch Führungskräfte eigene organisatorische Gestaltungsmöglichkeiten haben. Prozessuale und ggf. organisatorische Fortschritte im Sinne einer besseren und/ oder schnelleren Publikumsbedienung sind deshalb (weitestgehend) nur berlinweit zu erreichen. Das Amt für Bürgerdienste Mitte nimmt für sich in Anspruch, im Hinblick auf derartige Prozessverbesserungsprojekte eher zu den treibenden als zu den bremsenden Kräften zu zählen.

6. Welche Maßnahmen werden auch weiterhin ergriffen, um die jetzige Situation zu halten und zu verbessern?

An den Bürgeramtsstandorten Rathaus Tiergarten und Osloer Str. 36. A sollen in der letzten Januarwoche 2017 sogenannte Selbstbedienungsterminals in den Warteräumen aufgestellt werden. Hiermit wird der Prozess zur Beantragung von Personalausweisen und Pässen dadurch unterstützt, dass die Erstellung von biometrischen Fotos und die Erfassung von Fingerabdrücken für die Bürger_innen möglich ist und damit der Antragstellungsprozess selbst beschleunigt werden kann. Jede Prozessoptimierung sorgt letztlich für mehr Bedienungspotenzial.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Sandra Obermeyer