

Mitteilung des Senats vom 13. November 2001

Bürgerzentrum Pelzerstraße und lokale Dienstleistungszentren

Die Fraktion Bündnis 90/Die Grünen hat unter Drucksache 15/363 S eine Große Anfrage zu obigem Thema an den Senat gerichtet.

Der Senat beantwortet die Große Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung

Veränderte Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger an eine moderne und leistungsfähige öffentliche Verwaltung sowie die Notwendigkeit der Haushaltskonsolidierung machen einen Umbau der bremischen Verwaltung erforderlich.

Der Qualität des Dienstleistungsangebots als der wesentlichen Schnittstelle zu Bürgerinnen und Bürgern kommt eine herausragende Bedeutung zu, weil dies die öffentliche Wahrnehmung von Verwaltung maßgeblich prägt (Visitenkartenfunktion). Gerade bei Bevölkerungsgruppen mit seltenen Verwaltungskontakten wirken nicht zufriedenstellende Behördengänge lange nach, weshalb Qualitätsmängel an dieser Stelle zu einem deutlichen Legitimationsverlust für die Verwaltung insgesamt führen.

Ein wesentlicher Baustein auf dem Weg der Umstrukturierung zu einer bürgernahen und effizienten Verwaltung ist die Schaffung von Lokalen Dienstleistungszentren. Der Senat verfolgt mit dem Konzept der Lokalen Dienstleistungszentren das Ziel, durch lebenslagenorientierte Bündelung verschiedenster Verwaltungsdienstleistungen unterschiedlicher Fachressorts die Servicequalität für die Bürgerinnen und Bürger zu erhöhen (one-stop-agency). Die Serviceleistungen der Öffentlichen Hand sollen in den Lokalen Dienstleistungszentren an gut erreichbaren Standorten ohne längere Wartezeiten in möglichst abschließender Bearbeitung aus einer Hand angeboten werden (one-face-to-the-customer). Statt von Behörde zu Behörde zu laufen, sollen die Bürgerinnen und Bürger künftig verschiedene Behördenangelegenheiten in dem Lokalen Dienstleistungszentrum ihrer Wahl erledigen können. Sie sollen hierfür vorab über das zugehörige Call-Center einen Termin vereinbaren und erfahren können, welche Unterlagen sie mitbringen müssen. Die Dienstleistungen werden in modernen und serviceorientierten Räumlichkeiten angeboten. Neben der Bargeldzahlung am Kassensystem wird die Zahlung über Geld- oder EC-Karte ermöglicht.

Zu diesem Zweck soll die Vertriebsstruktur für Standardverwaltungsdienstleistungen vereinheitlicht werden. Dies erfordert eine organisatorische Neuausrichtung der bremischen Verwaltung, bei der der bisher überwiegend fachlich/funktional gegliederte Verwaltungsaufbau zugunsten einer vorrangig an Kundenbetreuungsaspekten orientierten Verwaltungsstruktur reformiert wird.

Das Reformprojekt „Lokale Dienstleistungszentren“, bei der die Dienstleistungen zusammengefasst nach den Lebenslagen der Bürgerinnen und Bürger vertrieben werden, trägt darüber hinaus auch zur besseren Wirtschaftlichkeit der Verwaltung bei und entspricht damit den Sanierungszielen Bremens. Durch Bearbeitung verschiedener fachlicher Vorgänge an einer Stelle lässt sich die Zahl der notwendigen Behördenbesuche reduzieren, infolgedessen so genannte Rüstkosten der Verwaltung gesenkt werden können. Die Herauslösung des Publikumsbetriebs aus

den Fachämtern und Konzentration in eigenen Lokalen Dienstleistungszentren bewirkt eine Entlastung der Sachbearbeitung von Unterbrechungen und Störungen, woraus wiederum Effizienzgewinne entstehen.

Es befinden sich gegenwärtig drei Lokale Dienstleistungszentren im Aufbau, und zwar das BürgerServiceCenter-Mitte in der Pelzerstraße sowie zwei weitere in Vegesack und Horn-Lehe. Diese haben Modellcharakter für die gegebenenfalls spätere Einrichtung weiterer Lokaler Dienstleistungszentren an anderen Standorten. Das hier geschaffene moderne und serviceorientierte Dienstleistungsangebot, das es den Bürgerinnen und Bürgern erlaubt, ihre Behördenangelegenheiten schnell und effektiv zu erledigen, wird die Arbeits- und Lebensqualität Bremens erhöhen.

1. a) Welche Dienstleistungen, die zurzeit vom Senator für Inneres erbracht werden, sollen im neuen Bürgerzentrum Pelzerstraße angeboten werden?

In Abkehr von den bisher stark arbeitsteiligen Verwaltungsstrukturen, die für die Bürgerinnen und Bürger oft unübersichtlich und mit mehrfachen Behördengängen verbunden sind, hat die Staatsräte-Steuerungsgruppe „Bürgerkommune/Lokale Dienstleistungszentren“ für die erste Pilotphase einen Katalog von Verwaltungsdienstleistungen beschlossen, die lebenslagenorientiert in den Lokalen Dienstleistungszentren zusammengefasst und aus einer Hand angeboten werden sollen. So sollen die Bürgerinnen und Bürger künftig bei einer Verwaltungskraft im BürgerServiceCenter-Mitte (BSC-Mitte) wie auch den anderen beiden Lokalen Dienstleistungszentren sämtliche z. B. mit einem Umzug verbundenen Behördenangelegenheiten erledigen können. Dies sind zunächst

- An- und Ummelden unter der neuen Anschrift,
- Adressänderung im Kfz-Schein,
- Kfz-Ummeldung (samt Schilder),
- Reservierung von Wunschkennzeichen,
- Gewerbeanmeldung,
- Informationen über die Entsorgungsbetriebe (Sperrmüllkarten, Antrag auf Abfallgefäße, Anzeigen von Eigentümerwechsel bei der BEB),
- mögliche Weitergabe der Adressänderung an Private.

Dabei handelt es sich um Aufgabenbereiche aus dem Zuständigkeitsbereich des Senators für Inneres, Kultur und Sport, des Senators für Wirtschaft und Häfen sowie des Senators für Bau und Umwelt.

Weitere Verwaltungsdienstleistungen des Senators für Finanzen, des Senators für Bau und Umwelt sowie des Senators für Arbeit, Frauen, Gesundheit, Jugend und Soziales sollen folgen. Es ist beabsichtigt, sowohl im BSC-Mitte als auch in den anderen beiden Lokalen Dienstleistungszentren eine eigenständige „Zentrale Informations- und Annahmestelle“ in Steuerangelegenheiten einzurichten (Shop-in-shop-Lösung). Diese umfasst

- die Erteilung von allgemeinen Auskünften in Steuerangelegenheiten,
- die Annahme von Steuererklärungen einschließlich Vorprüfung,
- die Bearbeitung von Lohnsteuer-Ermäßigungsanträgen.

Ferner soll es im BSC-Mitte zunächst als Shop-in-shop-Lösung möglich werden,

- Bundeserziehungsgeldanträge,
- Anträge nach dem Unterhaltssicherungsgesetz

sowie

- Wohngeldanträge,
- Anträge auf Ausstellung von Wohnberechtigungsscheinen,
- Anträge auf Subventionsbescheinigungen

zu stellen.

Eine Integration dieser Fachaufgaben (one-stop-agency) wird in enger Kooperation mit den zuständigen Fachressorts geprüft und vorbereitet (siehe auch Antwort zu Frage 2 d).

Zu den weiteren Einzelheiten des künftigen Dienstleistungsangebots wird auf die beigefügte Anlage 1 verwiesen, in der der auf Basis des Beschlusses der Staatsräte-Steuerungsgruppe erarbeitete detaillierte Aufgabenkatalog tabellarisch dargestellt ist. Der Katalog umfasst das Startangebot an Serviceleistungen, mit denen die Lokalen Dienstleistungszentren bei der für Herbst 2002 vorgesehenen Eröffnung beginnen werden. Das Angebot wird fortlaufend aktualisiert und gegebenenfalls um weitere geeignete Standardverwaltungsdienstleistungen ergänzt und erweitert werden. Die Liste weist auch aus, welches Amt und welches Fachressort gegenwärtig für die jeweilige Aufgabe zuständig sind.

- b) Wie viele Mitarbeiter/-innen sollen dort beschäftigt sein?

Nach dem jetzigen Stand der Planung werden zwischen 40 und 50 Kundenbetreuerinnen und -betreuer im BSC-Mitte beschäftigt sein. Ihre fachlichen Aufgaben werden durch zusätzliche allgemeine Serviceleistungen, wie Terminsteuerung, Telefonauskunft (Call-Center), Hilfestellung bei Selbstbedienungsangeboten und allgemeine Auskunft- und Beratungsdienstleistungen, ergänzt. Die endgültige Festlegung des Personalbedarfs erfolgt nach noch zu entwickelnden Parametern (z. B. Öffnungszeiten, Teamstrukturen, Kundenfrequenzen) und wird mit den Bedarfen in den beiden anderen Lokalen Dienstleistungszentren abgeglichen.

- d) Welche Öffnungszeiten sind geplant? Welche Stellungnahme hat der Personalrat des Stadtamtes zu diesem Vorhaben abgegeben?

Politische Zielsetzung ist es, die Öffnungszeiten im Sinne der Serviceorientierung an den Öffnungszeiten der umliegenden Geschäfte auszurichten.

Gegenwärtig stehen die Öffnungszeiten noch nicht abschließend fest. Sie werden sowohl bürger- als auch mitarbeiterorientiert sein. Der Personalrat ist an der Erarbeitung des Öffnungszeitenkonzepts beteiligt.

2. a) Welche Dienstleistungen anderer Ressorts sollen im neuen Bürgerzentrum Pelzerstraße angeboten werden?

Die Antwort ergibt sich aus der Stellungnahme zu Frage 1 a).

- b) Welche zusätzlichen Aufgaben für das Bürgerzentrum Pelzerstraße ergeben sich aus der Neu-Einrichtung einer Neubürgeragentur?

Das Angebot lebenslagenorientierter Standardverwaltungsdienstleistungen beinhaltet beispielsweise im Bereich Umzug ein Leistungspaket, das geeignet ist, die Bedarfe von Neubürgerinnen und -bürgern zu erfüllen. Die Weiterentwicklung dieses Leistungsangebotes kann durch die Neubürgeragentur gefördert werden.

Der Senat hat dazu in seiner Sitzung am 16. Oktober 2001 die von ihm eingesetzte Arbeitsgruppe gebeten, ein für die Stadtgemeinde Bremen vorgeschlagenes Modell des „Neubürgerservice unter einem Dach“ mit der Option einer Weiterentwicklung zu einem „Neubürgerservice aus einer Hand“ weiter zu konkretisieren und ihm bis zum Frühjahr 2002 eine umsetzungsreife Konzeption vorzulegen. Insoweit ergeben sich direkte Auswirkungen auf das Aufgabenvolumen des BSC-Mitte erst dann, wenn die Neubürgeragentur als integraler Bestandteil des BSC-Mitte („Neubürgerservice aus einer Hand“) betrieben werden soll.

- c) Wann wurden welche Vereinbarungen mit den anderen Ressorts über

aa) Ausstattung,

bb) Mitarbeitereinsatz,

cc) Kostenaufteilung

getroffen?

Diese Fragen werden im Rahmen einer gesonderten Senatsbefassung geklärt.

- d) Welche Konzepte verfolgt der Senat, um eine Integration der Dienstleistungsangebote der verschiedenen Ressorts im Bürgerzentrum zu erreichen?

Grundlage für den Reformprozess zur Reorganisation bürgerorientierter Verwaltungsdienstleistungen ist die von der Staatsräte-Steuerungsgruppe „Bürgerkommune/Lokale Dienstleistungszentren“ entwickelte und im Zusammenhang mit dem von der Roland Berger & Partner GmbH zum Stadtamt vorgelegten Organisationsgutachten weiter konkretisierte Reformstrategie. Danach sind verschiedene Schritte der Reform zu gestalten, die über den bisherigen Ansatz der Zusammenführung von Dienstleistungen in Bürgerämtern hinausgeht. Der entscheidende konzeptionelle Reformansatz besteht darin, die fachlich/funktional gegliederten Verwaltungsabläufe in der Sachbearbeitung so zu verändern, dass Standardverwaltungsdienstleistungen in dv-technisch gestützter Anwendung zielgruppenorientiert aus einer Hand zur sofortigen Erledigung in modernen Vertriebsstrukturen, wie sie z. B. im Bankenbereich bestehen, angeboten werden können. Aus der Integration zusätzlicher über den jetzigen Aufgabenumfang des Stadtamtes sowie der Ortsämter hinausgehender Dienstleistungen anderer Ämter und Ressorts wird sich in Entwicklungsstufen der Optimierung der Arbeitsprozesse sowohl ein organisatorischer als auch wirtschaftlicher Gestaltungseffekt ergeben.

- e) Welche Maßnahmen zur Qualifikation von im Bürgerzentrum tätigen Mitarbeiter/-innen plant der Senat?

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im BSC-Mitte als Kundenbetreuerinnen und -betreuer eingesetzt werden sollen, durchlaufen fachliche Schulungen, bei denen der Serviceanspruch im Vordergrund steht. Der Senator für Finanzen richtet – vor allem – für den Bereich der Ausbildung ein so genanntes Lern-Office ein.

3. a) Welche Institutionen, Behörden und Ortsämter werden welche Aufgaben abgeben?

Die mit dem Reformprojekt „Lokale Dienstleistungszentren“ verfolgte Neuorganisation der Aufgabenwahrnehmung zielt darauf ab, den Publikumsverkehr aus den verschiedenen Fachämtern der Ressorts auszugliedern und in eine einheitliche, auf Kundenkontakte spezialisierte Vertriebsorganisation zu überführen. Eine weitere Aufgabenverlagerung ist nicht vorgesehen.

Der im BSC-Mitte und den beiden anderen Lokalen Dienstleistungszentren geplante Aufgabenumfang ist in der Antwort zu Frage 1. a) dargestellt. Aus der in der Anlage 1 enthaltenen Auflistung ergibt sich auch, welche Ämter diese Aufgaben gegenwärtig noch wahrnehmen.

- b) Werden Institutionen, Behörden und/oder Ortsämter geschlossen und wenn ja, welche?

Die Frage der organisatorisch und wirtschaftlich sinnvollen Aufgabengestaltung in den jetzigen öffentlichen Dienstleistungsstrukturen wird sich im Fortgang des Reformprozesses stellen.

Für die Ortsämter ergeben sich durch die Einrichtung Lokaler Dienstleistungszentren Änderungen bei der Wahrnehmung von Standardverwaltungsdienstleistungen. Eine Verlagerung dieser Aufgaben in die im Aufbau befindlichen Lokalen Dienstleistungszentren sowie gegebenenfalls künftige weitere Standorte ist im Interesse der Schaffung leistungsfähiger Strukturen vorgesehen. In ihrer Funktion, die Beiratsarbeit zu unterstützen, bleiben die Ortsämter durch die Einrichtung Lokaler Dienstleistungszentren jedoch unberührt. Eine Schließung von Ortsämtern ist insoweit nicht beabsichtigt.

- c) Welche Auswirkungen auf das Stadtamt hat das Bürgerzentrum (Aufgaben, Anzahl der Mitarbeiter/-innen)?

Entsprechend des vom Senat verfolgten Reformkonzeptes, Standardverwaltungsdienstleistungen in Lokalen Dienstleistungszentren zusammenzufassen, ist für das Stadtamt und das in seiner Trägerschaft errichtete

BSC-Mitte mit einem Aufgabenzuwachs zu rechnen. Voraussetzung für die Übernahme von Verwaltungsdienstleistungen für andere Fachämter und Ressorts durch eigenes Personal, ist die dv-gestützte Optimierung der Arbeitsprozesse. Genaue Zahlen zu der sich hieraus ableitenden künftigen Personalentwicklung lassen sich in der gegenwärtigen Aufbauphase noch nicht benennen.

4. Welche Ergebnisse hatte der so genannte Probelauf zu Bürgerämtern bei den Ortsämtern Horn-Lehe, Vegesack und Blumenthal?

- a) Wann wurde der Auswertungsbericht, der eigentlich zum 30. April 2000 fertig gestellt sein sollte, vorgelegt?

Der Senator für Inneres, Kultur und Sport hat am 31. März 2000 einen Erfahrungsbericht zum Projekt Bürgerämter erstellt. Dieser Erfahrungsbericht ist als Anlage 2 beigefügt.

- b) Welche Ergebnisse hatte er, und welche Schlussfolgerungen können daraus gezogen werden?

Zu den Ergebnissen und Schlussfolgerungen wird auf den als Anlage 2 beigefügten Erfahrungsbericht verwiesen. Während des auf ein Jahr befristeten Probelaufs der Bürgerämter hat die vom Senat eingesetzte Staatsräte-Steuerungsgruppe „Bürgerkommune/Lokale Dienstleistungszentren“ eine Weiterentwicklung der Bürgerämter zu Lokalen Dienstleistungszentren empfohlen. Das Modell der Bürgerämter ist mit der Projektierung der Lokalen Dienstleistungszentren in diese neue Zielsetzung überführt worden. Die in den Bürgerämtern gewonnenen Erfahrungen werden dabei berücksichtigt.

- c) Welche Empfehlungen enthält er zu der Frage, welche weiteren Fachaufgaben für eine dezentrale Bearbeitung in einem Bürgeramt geeignet sind?

Die den Lokalen Dienstleistungszentren dezentral zugewiesenen Fachaufgaben ergeben sich aus dem auf den Beschluss der Staatsräte-Steuerungsgruppe zurückgehenden Aufgabenkatalog (Anlage 1). Infolge der Ablösung des Modells der Bürgerämter durch die Lokalen Dienstleistungszentren gab es keinen Anlass, im Erfahrungsbericht zu den Bürgerämtern Empfehlungen auszusprechen, welche Fachaufgaben sich für eine dezentrale Bearbeitung in einem Bürgeramt eignen. Diese Frage ist inzwischen durch den erwähnten Aufgabenkatalog beantwortet.

5. Welche konkreten Planungen existieren bezüglich der Umwandlung der beiden Modellbürgerämter Vegesack und Horn-Lehe in Lokale Dienstleistungszentren? Welche Haushaltsmittel stehen wo zur Verfügung, um Umbauten in den Ortsämtern vornehmen zu können?

Die Staatsräte-Steuerungsgruppe „Bürgerkommune/Lokale Dienstleistungszentren“ hat die Weiterentwicklung der Modellbürgerämter Vegesack und Horn-Lehe zu Lokalen Dienstleistungszentren empfohlen.

Haushaltsmittel zur Einrichtung Lokaler Dienstleistungszentren sind in der Finanzplanung nicht enthalten. Die sich durch Ressourcenoptimierung, insbesondere aus dem Abbau von Rüstkosten und der Verstetigung von Arbeitsabläufen durch Abbau von Störungen und Unterbrechungen in der Sachbearbeitung ergebenden Wirtschaftlichkeitseffekte können als Startinvestition genutzt werden (Vorfinanzierung aus dem Fond für betriebswirtschaftlich rentable Maßnahmen).

6. a) Welche bürgernahen Dienstleistungen des Senators für Inneres sollen in Zukunft dezentral in so genannten Lokalen Dienstleistungszentren erbracht werden?

Hinsichtlich des geplanten Aufgabenspektrums wird auf die Anlage 1 Bezug genommen.

- b) Welche Standorte sind vorgesehen? Wie viele Haushaltsmittel stehen dafür in der Finanzplanung zur Verfügung?

Für die bereits angelaufene erste Pilotphase wurden die Ortsämter Vegesack und Horn-Lehe sowie das Stadtamt mit dem neuen innerstädtischen

Dienstleistungszentrum am Standort Pelzerstraße zur Erprobung der neuen Form der bürgerorientierten Dienstleistungen bestimmt. An der Universität wurde als Vorstufe einer gegebenenfalls eigenständigen Dienstleistungsagentur für die besondere Zielgruppe Studierende/Hochschullehrende eine Außenstelle des Stadtamtes eingerichtet, in der die genannte Zielgruppe ihre melde- und ausländerrechtlichen Angelegenheiten vor Ort erledigen kann.

Für die zweite Pilotphase hat die Staatsräte-Steuerungsgruppe die Einrichtung eines Lokalen Dienstleistungszentrums am Standort Gröpelingen empfohlen.

Weitere Standorte wurden noch nicht festgelegt. Vor der abschließenden Entwicklung eines Flächenkonzeptes sollen die Erfahrungen in den Pilotprojekten beobachtet und ausgewertet werden. Auf dieser Basis sollen in einem weiteren Schritt bestehende Dienststellen oder gegebenenfalls neue Standorte als Träger Lokaler Dienstleistungszentren ausgewählt werden.

Bezüglich der Haushaltsmittel wird auf die Antwort zu Frage 5 verwiesen.

- c) Welchen Zusammenhang – örtlich und inhaltlich – haben diese Dienstleistungen und Standorte mit den geplanten Sozialzentren?

Das Konzept der Lokalen Dienstleistungszentren sieht ein fach- und ressortübergreifendes Angebot von Standardverwaltungsdienstleistungen für verschiedene Zielgruppen vor. In den zum 1. Oktober 2001 eingerichteten Sozialzentren werden ausschließlich Dienstleistungen der Jugend- und Sozialhilfe erbracht und sozialraumbezogene Planungen für diese Bereiche entwickelt.

Das für die zweite Pilotphase geplante Lokale Dienstleistungszentrum Gröpelingen soll im Rahmen des dortigen Sozialzentrums in Trägerschaft des Amtes für Soziale Dienste aufgebaut werden. Räumliche und organisatorische Verzahnungen an anderen Standorten sind ebenfalls nicht ausgeschlossen.

7. Sind im Bürgerservicezentrum und in den Lokalen Dienstleistungszentren betreute PC-Nutzer/-innen-Plätze vorgesehen?

- a) Wenn ja, in welcher Anzahl und wie soll die Qualifikation der Mitarbeiter/-innen vorgenommen werden, damit diese die Bürger/-innen bei der Benutzung unterstützen können, und welche Mittel in welcher Höhe sind dafür vorgesehen?

- b) Wenn diese Plätze nicht vorgesehen sind, warum nicht?

Entsprechende PC-Plätze zur Selbstbedienung für die Bürgerinnen und Bürger sind vorgesehen. Es wird angestrebt, die Kundenbetreuung in enger Kooperation mit den Trägern der Selbstbedienungsangebote zu realisieren. Besondere Mittel sind hierfür nicht vorgesehen.

8. In welcher Art und Weise findet eine Kooperation mit dem media@komm-Projekt statt?

Das media@komm-Projekt ist in die Projektstruktur zum Aufbau der Lokalen Dienstleistungszentren eingebunden. Es wird die technischen Voraussetzungen für eine Optimierung der Kundenkontakte schaffen. Dazu ist eine – in enger Kooperation erfolgende – Veränderung der zugrundeliegenden Verwaltungsvorgänge erforderlich. Neben der Einführung von Selbstbedienungsangeboten wird des Weiteren geprüft, inwieweit von der bremen-online-services GmbH & Co. KG entwickelte technische Lösungen auch von einer optimierten Präsenzverwaltung genutzt werden können.

9. a) Welche Konzepte verfolgt der Senat zur Beteiligung privater Dienstleister an dem Angebot des Bürgerzentrums Pelzerstraße bzw. der Lokalen Dienstleistungszentren?

- b) Gibt es konkrete Interessenten/-innen; haben bereits Verhandlungen stattgefunden?

Die Einbindung privater Dienstleister in die Lokalen Dienstleistungszentren ergibt sich zunächst aus der Aufgabenbeschreibung in Anlage 1.

Darüber hinaus gibt es mehrere Anfragen privater Träger von Bürgerdienstleistungen, die sich mit gezielten Angeboten in den Räumen des BSC-Mitte an Bürgerinnen und Bürger wenden möchten. Dabei ist der Zusammenhang mit den angebotenen Verwaltungsdienstleistungen ebenso ausschlaggebend wie die zentrale innenstadtnahe Lage und offensive Serviceorientierung. Auch die Verbindung zu Dienstleistungen der geplanten Neubürgeragentur in den Räumen des BSC-Mitte verstärkt dieses Interesse. Die Integration dieser privaten Dienstleister entspricht den Zielsetzungen des BSC-Mitte. Aufgrund der Raumplanung sind allerdings kaum andere als integrative Nutzungen möglich.

- c) Welche Überlegungen hat der Senat zu der Frage angestellt, ob die bremische Verwaltung zusätzliche Dienstleistungen gegen Entgelt anbietet, um dadurch die absehbare Erhöhung der laufenden Kosten zu verbessern?

Das Angebot erweiterter Dienstleistungen gegen Entgelt (z. B. Bringe- und Abholdienst für Verwaltungsdienstleistungen) wird sich an der Nachfrage und Ressourcenbindung orientieren. Gegenwärtig liegt der Schwerpunkt bei den öffentlichen Aufgaben.

Startangebot der Lokalen Dienstleistungszentren

Anlage 1

Produkte	BSC-Mitte	BSC-Horn-Lehe	BSC-Vege sack	Anmerkungen	Zust. Behörde	Zust. Ressort
An-/Um- und Abmeldungen der Wohnung	x	x	x		Stadtamt	Inneres
An-/Um- und Abmeldungen eines Gewerbes	x	x	x		Stadtamt	Wirtschaft
Angelegenheiten nach dem Unterhaltssicherungsgesetz	shop in shop				Amt f. Soziale Dienste	AFGJS
Auskünfte aus dem Gewerberegister	x	x	x		Stadtamt	Wirtschaft
Auskünfte aus dem Gewerbezentralregister	x	x	x	Zusendung durch die Registerbehörde (Bund)	Stadtamt	Wirtschaft
Auskünfte aus dem KFZ-Register	x	x	x		Stadtamt	Bau und Umwelt
Auskünfte aus dem Melderegister	x	x	x		Stadtamt	Inneres
Beglaubigungen von Abschriften, Fotokopien, Unterschriften	x	x	x		Stadtamt	Inneres
Besuchserlaubnis ausländischer Gäste	x	x	x		Stadtamt	Inneres
Erziehungsgeld	shop in shop				Amt f. Soziale Dienste	AFGJS
Fischereischeine	x	x	x		Stadtamt	Wirtschaft
Führerscheine (Ersatz-)	x	x	x	qual. Antragsannahme	Stadtamt	Bau und Umwelt
Führerscheine (Internationale)	x	x	x		Stadtamt	Bau und Umwelt
Führerscheine (Umtausch in EuroFSch)	x	x	x	Zusendung durch die Bundesdruckerei	Stadtamt	Bau und Umwelt

Führungszeugnisse					Zusendung durch die Registerbehörde (Bund)	Stadtamt	Inneres
Informationen über die Leistungen anderer Behörden	X	X	X	X		div.	div.
KFZ- Wunschkennzeichen (Reservierungen)	X	X	X	X		Stadtamt	Bau und Umwelt
KFZ- Abmeldungen	X	X	X	X		Stadtamt	Bau und Umwelt
KFZ- Schein (Adressänderungen)	X	X	X	X		Stadtamt	Bau und Umwelt
KFZ- Schein (Ersatz)	X	X	X	X		Stadtamt	Bau und Umwelt
KFZ- Ummeldungen	X	X	X	X	KFZ-Standortwechsel natürlicher Personen	Stadtamt	Bau und Umwelt
Lebens- und Haushaltsbescheinigungen	X	X	X	X		Stadtamt	Finanzen
Lohnsteuerkarten	X	X	X	X		Stadtamt	Finanzen
Personalausweise und Pässe	X	X	X	X	sofortiger Erhalt vorläufiger Ausweise u. Kinderausweise, im übrigen Ausgabe nach Fertigstellung durch die Bundesdruckerei	Stadtamt	Inneres
Selbstbedienungsangebote	X	X	X	X	u.a. BOS/media@komm, BEB (betreute Selbstbedienung)	div.	div.
Steuerangelegenheiten: - Beratung in persönlichen Steuerangelegenheiten - Annahme von Steuererklärungen einschl. Vorprüfung - Bearbeitung von Lohnsteuer-Ermäßigungsanträgen - Bearbeitung von Hundesteuerangelegenheiten	shop in shop	shop in shop	shop in shop	shop in shop		Finanzamt	Finanzen

Subventionsbescheinigungen								AWS	Bau und Umwelt
Weitergabe von diversen Informationen	X	X	X				Auslegen von Broschüren, Unterlagen, Vordrucken etc.	div.	div.
Wohnberechtigungsscheine	shop in shop	x						AWS	Bau und Umwelt
Wohngeld soweit nicht wirtschaftliche Sozialhilfe	shop in shop (qualifizierte Antragsannahme)	Antragsannahme	Antragsannahme					AWS	Bau und Umwelt

Darüber hinaus werden für Bremen-Nord im Lokalen Dienstleistungszentrum Vegesack verschiedene zusätzliche Serviceleistungen angeboten, wie z.B. gewerbliche Erlaubnisse oder straßenrechtliche Sondernutzungserlaubnisse.

Projekt Bürgerämter (Erfahrungsbericht)

Mit dem Projekt „Bürgerämter“ in der Stadtgemeinde Bremen sollen die nachfolgend aufgeführten Ziele:

- Kundenorientierung
- Mitarbeiterorientierung und
- Organisatorische Verbesserungen

in den Modell-Bürgerämtern Blumenthal, Vegesack und Horn-Lehe erreicht werden:

Kundenorientierte Ziele

Aus Sicht des Kunden bedeutet das:

Was ist erreicht worden ?

<p>Breites Angebot öffentlicher Dienstleistungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erledigung einer Vielzahl von Verwaltungsaufgaben vor Ort 	<ul style="list-style-type: none"> • Das „Leistungsangebot“ wurde ausgebaut, jedoch noch nicht in dem bei Projektbeginn festgelegten Umfang. Es gab keine oder nur geringe Bereitschaft der angesprochenen Fachbehörden, zusammen mit einer Aufgabenübertragung die anteiligen personellen Ressourcen und Sachmittel zu den Bürgerämtern hin zu verlagern (Problem Ressortegoismus)
<p>Kurze Wege, wohnortunabhängige Zuständigkeit</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erhalt der dezentralen Verwaltungsstruktur • Auflösung der bisherigen Zuständigkeit nach Stadtteilen 	<ul style="list-style-type: none"> • Dezentrale Struktur konnte in der bisherigen Form erhalten werden • Nur in Teilbereichen (Paß- und Meldewesen) umgesetzt
<p>Keine riesige Verwaltungsstruktur, überschaubare örtliche Anlaufstelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Schnelles Auffinden des Bürgeramtes 	<ul style="list-style-type: none"> • Verbessertes „Bürgerleitsystem“ führt zu raschem Auffinden der zuständigen Organisationseinheit
<p>kompetente und entscheidungsfreudige MitarbeiterInnen, dadurch kurze Bearbeitungszeiten,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 80 % abschließende Bearbeitung und sofortige Bescheidenteilung 	<ul style="list-style-type: none"> • Ziel wurde erreicht, bezogen auf die während des Probelaufs angebotenen Verwaltungsaufgaben. Da es bisher an einer Übertragungsbereitschaft weiterer Fachaufgaben fehlte, nur bedingt aussagekräftig (wäre der Anteil von 80 % auch bei der Übertragung weiterer Aufgaben erreicht worden ?)

<p>Persönlicheres Bürger/Mitarbeiterverhältnis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Freundliche MitarbeiterInnen • Offene Beratungsatmosphäre ohne trennende Barrieren zum Bürger • Namensschilder auf den Schreibtischen • Sachbearbeiter nach Wahl 	<ul style="list-style-type: none"> • Nach dem Ergebnis der (regelmäßig) beim Aufsuchen der Bürgerämter durchgeführten Kundenbefragung werden die MitarbeiterInnen in hohem Maße als kompetent und freundlich beschrieben. Es wird auch die offene Beratungsatmosphäre positiv herausgestellt. • Sachbearbeiter kann vom Kunden gewählt werden
<p>Kundenfreundliches Ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Helle und freundliche Räume • Kundengerechte Ausstattung (z.B. Spielecke für Kinder, Getränkeautomat etc.) • Offener, aber diskreter Warte/Bearbeitungsbereich 	<ul style="list-style-type: none"> • Die 3 Modell-Bürgerämter wurden entsprechend der vereinbarten Konzeption gestaltet. Vom Senator für Inneres, Kultur und Sport wurden die notwendigen Investitionsmittel zum Umbau, einer kundengerechten Ausstattung etc. zur Verfügung gestellt. • Spielecke für Kinder wurde bisher nur in Blumenthal geschaffen • Getränkeautomaten fehlen (bei relativ kurzen Wartezeiten auch entbehrlich) • Paßbildautomaten als Serviceangebot werden gut angenommen
<p>Keine bzw. kurze Wartezeiten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maximale Wartezeit 10 Minuten 	<ul style="list-style-type: none"> • Vorgabe wird in der Regel eingehalten

Beratung und Information	<ul style="list-style-type: none"> • Behördenwegweiser, Formulare, Merkblätter • Hilfestellungen für Dienstleistungen anderer Verwaltungsbehörden • Regelmäßige Sprechstunden anderer Verwaltungsbehörden • Allgemeine Amtsauskünfte 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Bürgerinnen/die Bürger können eine Vielzahl von Formularen, Anträgen und Merkblätter erhalten • Sprechstunden anderer Verwaltungsbehörden (Finanzamt) werden in Horn-Lehe angeboten. In Blumenthal auch Angebot über Verbraucherberatung. • Es werden in allen Bürgerämtern allgemeine Amtsauskünfte erteilt. • Ist sichergestellt.
Bürgerservice aus einer Hand (Allroundservice)	<ul style="list-style-type: none"> • Jeder Mitarbeiter soll für den Bürger Ansprechpartner für das gesamte Aufgabenspektrum des Bürgeramtes sein 	
Öffnungszeiten "Rund um die Uhr"	<ul style="list-style-type: none"> • Die Öffnungszeiten sollen auf 36 Stunden in der Woche erweitert werden (Rahmen Montag bis Donnerstag von 08.00 bis 18.00 Uhr, Freitag von 08.00 bis 12.00 Uhr). Mindestens 1 Tag durchgehend geöffnet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Eine Ausweitung der Öffnungszeiten auf 36 Std. wchtl. wurde in Vereinbarungen mit den örtl. Personalräten geregelt.

Mitarbeiterorientierte Ziele

Aus Sicht der Mitarbeiter bedeutet

das:

Was ist erreicht worden ?

Mitarbeiterbeteiligung, Selbstorganisierte Teamarbeit	<ul style="list-style-type: none"> • Vorschlags- und Initiativrecht der MitarbeiterInnen 	<ul style="list-style-type: none"> • wurde im Rahmen einer Dienstvereinbarung umgesetzt
Entscheidungsbefugnis	<ul style="list-style-type: none"> • Delegation von Verantwortung 	<ul style="list-style-type: none"> • wie vor
Eigenverantwortlich geregelte flexible Arbeitszeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Personaleinsatzplanung / Arbeitszeitengestaltung durch das Team, ausgerichtet nach Kundenströmen 	<ul style="list-style-type: none"> • wie vor

Integrierte ganzheitliche und abschließende Sachbearbeitung	<ul style="list-style-type: none"> • Vorgangssachbearbeitung von der Antragstellung bis hin zur Bescheiderteilung in einer Hand 	<ul style="list-style-type: none"> • wird praktiziert
Optimale DV-Ausstattung	<ul style="list-style-type: none"> • Einheitliche und bedienungsfreundliche Benutzeroberfläche • Bedarfsgerechte DV-Technik • Vollständige PC-Vernetzung • Ergonomische Arbeitsplätze 	<ul style="list-style-type: none"> • wurde entwickelt. Option für weitere Anwendungen ist vorhanden • vorhanden • vorhanden • vorhanden
Berücksichtigung sozialer Belange bei der Personaleinsatzplanung / Arbeitszeitgestaltung	<ul style="list-style-type: none"> • Rücksichtnahme auf soziale Belange z.B. Teilzeitkräfte 	<ul style="list-style-type: none"> • per Dienstvereinbarung geregelt
Ergonomische und datenschutzgerechte Diensträume	<ul style="list-style-type: none"> • Vertrauliche Beratungsgespräche zur Kundenberatung und Information müssen möglich sein • Ausreichende Räumlichkeiten zur konzentrierten Sachbearbeitung und zur Durchführung von Teamsitzungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Es sind gesonderte Besprechungszimmer vorhanden • Verbesserungsbedürftig, allerdings Einschränkungen bedingt durch bauliche Gegebenheiten
Neue Stellenbewertung	<ul style="list-style-type: none"> • Höhere Qualifizierung und Aufgabenvielfalt muß zu einer Überprüfung der Stellenbewertung führen 	<ul style="list-style-type: none"> • Die neuen Arbeitsplätze werden entsprechend einer mit dem Finanzressort getroffenen Vereinbarung nach Abschluß der Projektphase überprüft
Zeit für Nachbereitung und Teambesprechungen	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellung ausreichender publikumsfreier Zeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Durch ausgedehnte Öffnungszeiten und Personaleinsparungen aufgrund PEP-vorgaben nur eingeschränkt umzusetzen.

<p>Bedarfsorientierte und kompetente Qualifizierung der Beschäftigten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vermittlung fachlicher Qualifikation • Kommunikationstraining und Dienstleistungsorientierung • Praxisnahe Schulung "vor Ort" 	<ul style="list-style-type: none"> • Die fachliche Qualifizierung hat sich gerade in der Anlaufphase als größtes Problem dargestellt. • Ursachen: <ul style="list-style-type: none"> - keine ausreichende Anzahl von Entlastungskräften (trotz vorheriger Zusage der SKP) - dadurch keine zeitgerechte Qualifizierungsplanung möglich - fachliche Schwerpunktsetzung bei den MitarbeiterInnen im gewohntem Fachstrang • Schulungen wurden in der Mehrzahl praxisnah „vor Ort“ durchgeführt.
<p>Beibehaltung der jetzigen Personalstärken</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wiederbesetzung freierwerdender Stellen 	<ul style="list-style-type: none"> • aufgrund der Einsparvorgaben im Rahmen des PEP nicht möglich.
<p>Bei Erweiterung des Aufgabenspektrums</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ressourcenverlagerung aus Fachämtern 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine erkennbare Bereitschaft der Fachämter, zusammen mit Fachaufgaben Personal- und Sachmittel zu verlagern.

Organisatorische Ziele

Aus Sicht der Institution bedeutet das:

Was ist erreicht worden ?

<p>Bürgerservice aus einer Hand (Allroundservice)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jeder Mitarbeiter soll für den Bürger Ansprechpartner für das gesamte Aufgabenspektrum des Bürgeramtes sein 	<ul style="list-style-type: none"> • Wurde umgesetzt
--	---	---

Einführung eines neuen Steuerungsmodells	<ul style="list-style-type: none"> • Dezentrale Ressourcenverantwortung • Einführung einer Kosten- und Leistungsrechnung • Qualitätsmanagement/Qualitätssicherung (TQL) 	<ul style="list-style-type: none"> • Wurde im Rahmen des Neuen Steuerungsmodells (NSM) umgesetzt • In Vegesack projektbezogen Einführung einer Kosten- und Leistungsrechnung • Einführung eines Ideen- und Beschwerdemanagements in allen Modell-Bürgerämtern
Effizientes Verwaltungshandeln	<ul style="list-style-type: none"> • Wirtschaftlichkeit der Leistungserbringung • Kurze Bearbeitungszeiten • Geringer Verwaltungsaufwand 	<ul style="list-style-type: none"> • Nur in geringem Umfang Einflußmöglichkeit, da die Mehrzahl der Leistungen nach gesetzlich festgelegter Gebühr erbracht wird. • Die Wartezeiten liegen in der Regel unter 10 Minuten • Wird auf verschiedenen Ebenen erprobt
Wettbewerbssituation	<ul style="list-style-type: none"> • Kennzahlenvergleiche bilden die Basis für Ressourcenverteilung innerhalb der Bürgerämter 	<ul style="list-style-type: none"> • Im Bereich des Paß-, Ausweis und Meldewesens umgesetzt. Es wurden Kennzahlen entwickelt, die eine Personalsteuerung ermöglichen.
Aufgaben in einem Fachstrang	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenführung der Dienst- und Fachaufsicht für das gesamte Aufgabenspektrum der Bürgerämter 	<ul style="list-style-type: none"> • Steht noch aus
Flache Strukturen	<ul style="list-style-type: none"> • Abbau von hierarchischen Strukturen (mindestens eine Hierarchieebene) • Selbstorganisierte Teamarbeit • Delegation von Entscheidungsverantwortung 	<ul style="list-style-type: none"> • Abbau einer Hierarchieebene umgesetzt • Es wird selbstorganisierte Teamarbeit praktiziert. • Ist umgesetzt

Wirtschaftlichkeit der Bürgerämter	<ul style="list-style-type: none"> • Investitionen müssen sich mittelfristig amortisieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Ziel wird verfolgt, insbesondere in der nächsten Phase (Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger an der Sachbearbeitung z.B. durch Nutzung des Intra/Internets), dadurch langfristig Personaleinsparungen möglich.
Ausschöpfung und Verbesserung der Einnahmesituation	<ul style="list-style-type: none"> • Public Private Partnership, Abvermietung von Räumen, etc 	<ul style="list-style-type: none"> • Ansatzweise umgesetzt
Leitbildorientiertes Arbeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellen eines Leitbildes 	<ul style="list-style-type: none"> • Leitbild muß noch erstellt werden