

# Evaluierung Mobile Bürgerdienste

Zeitraum: Januar 2008 – Dezember 2010

Stand: August 2011



- Überprüfung des bisherige Einsatzes hinsichtlich Kundeneffizienz und Wirtschaftlichkeit in einer verwaltungsübergreifenden Arbeitsgruppe
- seit 2008 wird der Service angeboten
- vier Bezirke sind mobil unterwegs:
  - Lichtenberg, Reinickendorf, Neukölln und Spandau
- vier weitere Bezirke haben Erfahrungen mit dem Einsatz gewonnen:
  - Mitte, TS; Pankow und CW
- folgenden Optimierungsbereiche konnten identifiziert werden:
  1. bisherige Technik (Größe und Gewicht des Koffers, Verbesserung des Antwort-Zeit-Verhalten)
  2. Erarbeitung eines Geschäfts- und Betreibermodells, Verbesserung der Wirtschaftlichkeit
  3. Landesweites Personaleinsatzkonzept, Verbesserung der Akzeptanz bei den Beschäftigten
  4. Verstärkung Öffentlichkeitsarbeit

# Evaluierung Mobile Bürgerdienste

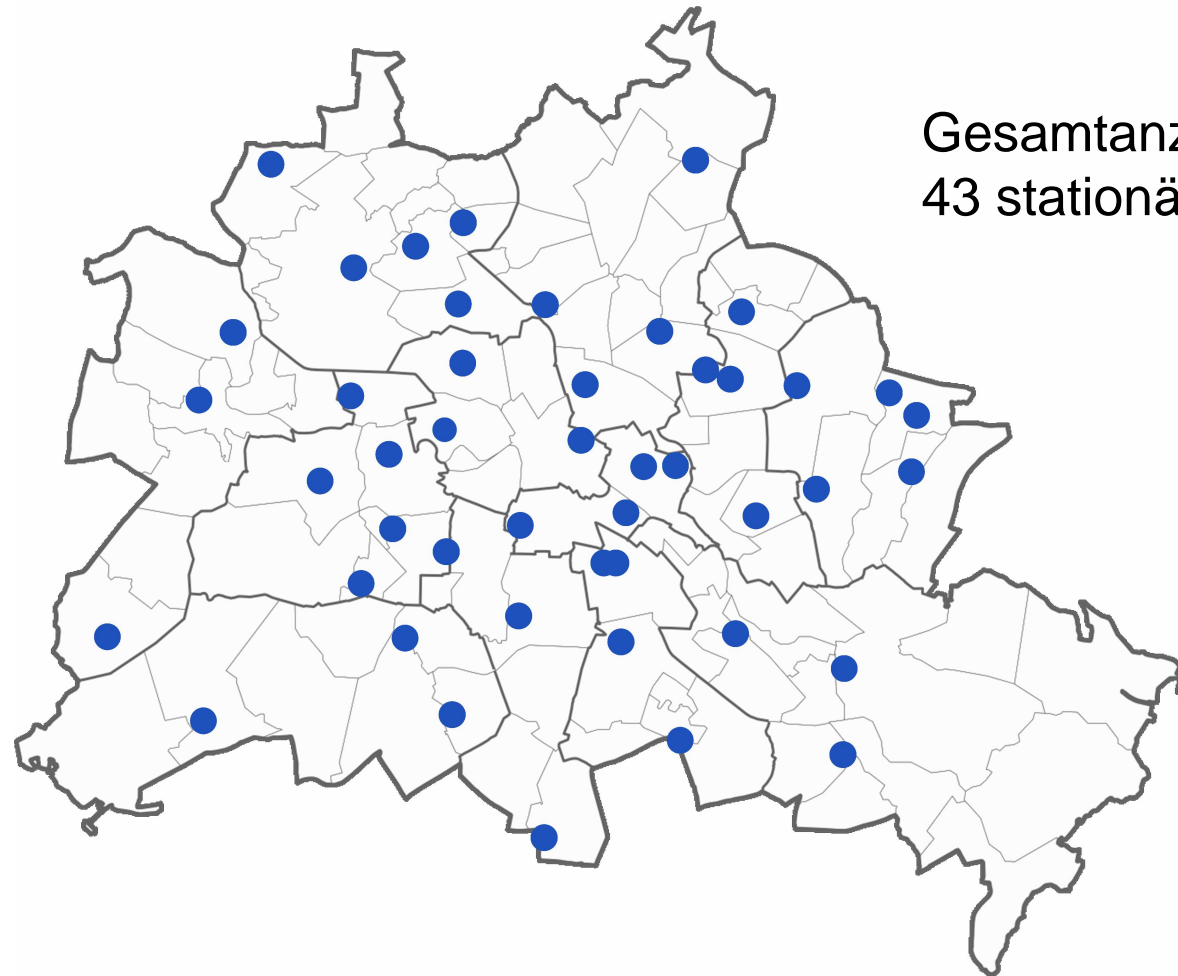
## Definition



- **"Wir kommen Ihnen entgegen."**
- Mobile Bürgerdienste sind das entscheidende Mittel, um die "aufsuchende Verwaltung" umzusetzen und dienen der temporären Bereitstellung von Bürgerservices an bestimmten Standorten.
- **Servicegedanke**: alle Dienstleistungen der stationären Ämter zu festgelegten Zeiten auch an externen Standorten bereitzustellen.
- **Einsatzorte**: Öffentliche Einrichtungen wie Bibliotheken und Seniorenfreizeiteinrichtungen sowie wichtige Reiseknotenpunkte wie der Flughafen Tegel.
- **Vorteile**: Dem Kunden werden dadurch lästige Fahr- und Wartezeiten erspart.



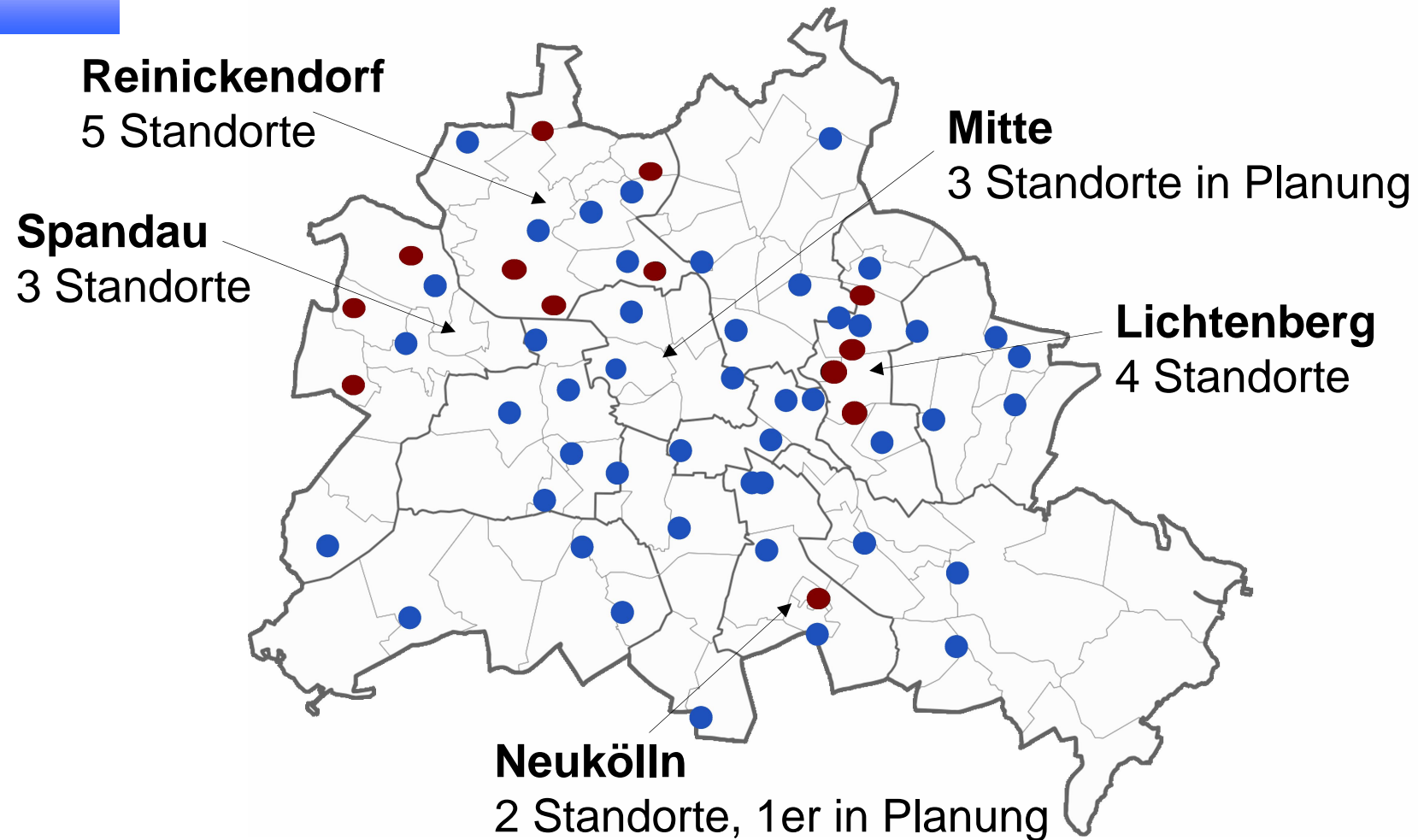
# Evaluierung Mobile Bürgerdienste Standorte der Berliner Bürgerämter



Gesamtanzahl:  
43 stationäre Bürgerämter



# Evaluierung Mobile Bürgerdienste MoBüD und Bürgerämter in Berlin



# Evaluierung Mobile Bürgerdienste Mobile Standorte in Lichtenberg



- **Kultschule Sewanstr. 43**
  - jeden Dienstag 9.00 – 11.00 Uhr
- **Jobcenter Gotlindestr. 93**
  - jeden Donnerstag 8.00 – 15.00 Uhr
- **Anton-Saefkow-Bibliothek Anton-Saefkow-Platz 7**
  - jeden Freitag 9.00 – 12.00 Uhr und jeden Dienstag 14.00-18.00 Uhr
- **Vitanas Seniorenzentrum am Obersee, Degnerstr. 11**
  - Jeden letzten Mittwoch im Monat 14.00 – 16.00 Uhr



# Evaluierung Mobile Bürgerdienste Mobile Standorte in Neukölln



- **Vivantes Kinikum Neukölln**
  - Auf Nachfrage
- **Verschiedene Pflegeheime**
  - Auf Nachfrage
- **Dorfschule Rudow**
  - in Planung



# Evaluierung Mobile Bürgerdienste Mobile Standorte in Reinickendorf



- **Seniorenzentrum Märkisches Viertel**, Senftenberger Ring 51
  - Ungerade Kalenderwochen alle 2 Wochen Dienstag 14.00 – 17.00 Uhr
- **Seniorenzentrum Frohnau**, Welfenallee 37 – 43
  - Gerade Kalenderwoche alle 2 Wochen Dienstag 14.00 – 17.00 Uhr
- **Vivantes Senioren Centrum Am Schäfersee**, Stargardtstr. 12-14
  - Gerade Kalenderwoche alle 2 Wochen Freitag 9.00 -12.00 Uhr
- **DIBS Familienzentrum**, Neheimer Str. 19
  - Ungerade Kalenderwoche alle 2 Wochen Freitag 9.00 – 12.00 Uhr
- **Flughafen Tegel**
  - Mo.-Mi. 8-15, Do. 11-18, Fr. 8-14



## Evaluierung Mobile Bürgerdienste Mobile Standorte in Spandau



- **Ev. Paul-Gerhardt-Gemeinde**, Im Spektefeld 26,
  - jeden 1. Mittwoch im Monat 8.00 – 10.00 Uhr
- **Ev. Johannisstift Spandau**,
  - jeden 4. Mittwoch im Monat 10.00 – 13.00 Uhr
- **Stadtteilbibliothek Heerstraße**, Obstallee 28,
  - jeden 1. und 3. Mittwoch im Monat 12.00 – 14.00 Uhr



## Evaluierung Mobile Bürgerdienste Weiterentwicklung Technik



- Die gesteigerte Mobilität der Verwaltungsmitarbeitenden wird durch die Verwendung eines speziellen Koffers ermöglicht, der die gesamte Technik enthält.
- Gemeinsam mit dem Heinrich Hertz Institut, dem ITDZ, der Bundesdruckerei und Vertretern aus den Bürgerämtern wurden die Komponenten des bisherigen Koffers weiterentwickelt.
- SenInnSport stellt im Rahmen des Senatsprogramms „Servicestadt Berlin“ die gewichtsreduzierten Koffer für die Pilotbezirke zur Verfügung.



# Evaluierung Mobile Bürgerdienste Weiterentwicklung Technik

**Gewicht: 16 kg statt 23 kg**  
→ **leichter als ein Urlaubsgepäckstück**



# Evaluierung Mobile Bürgerdienste Weiterentwicklung Technik



# Evaluierung Mobile Bürgerdienste Weiterentwicklung Technik



# Evaluierung Mobile Bürgerdienste Weiterentwicklung Technik



# Evaluierung Mobile Bürgerdienste Weiterentwicklung Technik



# Evaluierung Mobile Bürgerdienste

## Weiterentwicklung Technik



### Inhalt des Koffers:

- Standardkomponenten wie Desktopbox, Notebook, Drucker und Scanner
- Zusatzkomponenten wie Änderungsterminal, Unterschriften- und Signaturpad.
- Hinzu kommen Dokumente, Büromaterial, Fotokamera und ggf. ein EC Cash Gerät.



## Evaluierung Mobile Bürgerdienste Einsatz der neuen Koffer



- Aufforderung zur Angebotsabgabe ans HHI ist erfolgt
  - Fristverlängerung: bis 05.08.2011
  - **Zuschlag**: bis 12.08.2011
  - **Auftragserfüllung**: bis 12.11.2011



# Evaluierung Mobile Bürgerdienste Zukunftsperspektive



- **Ausdehnung MoBüD Angebot:**
- zu Semesterbeginn an Universitäten
- auf ausgewählten Messen, z.B. Moderner Staat, ITB, IFA
- Aktionstage zum Tag der Offenen Tür, z.B. Bundesbehörden, Feuerwehr, Polizei
- Hausbesuche und Termine bei Unternehmen auf Anfrage gegen Entrichtung einer Servicegebühr
  - Antrag zur Einrichtung eines neuen Gebührentatbestandes in der VwGebO an SenFin ist gestellt
  - Gebührenerhebung ist Ermessensentscheidung



# Evaluierung Mobile Bürgerdienste

## Weitere Vorgehensweise



- Die AG erarbeitet derzeit ein Geschäfts- und Betreibermodell mit klaren Rollenverhältnissen.
- Zusammen mit dem HPR und den örtlichen Beschäftigtenvertretungen wird eine Rahmendienstvereinbarung erarbeitet.
- Die Ergebnisse der Evaluierung fließen in ein Konzept mit konkreten Handlungs- und Umsetzungsmaßnahmen ein.
- Weitere Informationen auf der MoBüD Internetseite:  
[Projekte SenInnSport](#)

