

## Überprüfung MoBüd auf Kundeneffizienz und Wirtschaftlichkeit

Fragestellung	Bezirk Tempelhof Schöneberg	Bezirk Reinickendorf	Bezirk Lichtenberg
Einsatz MoBüd	ja	ja	ja
Anzahl Standorte	1	4	6
Umfang Öffnungszeiten je Monat in h	12	26	82 sowie nach Bedarf
Liegen ÖZ MoBüd außerhalb der ÖZ des stat.BA	nein	nein, da Anpassung an die Gegebenheiten vor Ort	teilweise ja, durch ausgedehnte Sprechzeiten schwierig
Einsatzort(e) MoBüd	Bibliothek	Seniorenzentren, Kita und ein Familienzentrum	JobCenter, Bibliothek, KultSchule, Kulturhaus, JVA für Frauen, Sportschule, Seniorenwohn - und Pflegeeinrichtung sowie Firmen nach Bedarf
Anteil der Kunden im Vgl stat BÄ in %	< 1 %	2,40%	standortabhängig
Gab es Standorte, die nicht angenommen wurde	nein	ja - k.A.	ja - Max Taut Schule (ehem FHSVR)
Standort mit höchster Kundenfrequenz	entfällt	Seniorenzentrum Frohnau	JobCenter und Bibliothek
Werden gleiche DL angeboten wie im stat. BA?	nein	ja	ja
Welche Lstg(en) werden nicht angeboten?	Übertragung von Aufenthaltstiteln	entfällt	internationaler Führerschein
Anzahl MA je Standort	1 bis 2	2	4
Mitarbeiterzufriedenheit	hoch	gut	mittel bis gut
Einrichtung einer eigenen Ko-stelle	ja	Einrichtung einer Unterkostenstelle	ja
weitere Mglk.zur Unterstützung mobilitätseingeschränkter Bürger	Installation von höhenverstellbaren Rampen Besuch mob.eingeschränkter Bürger vor Ort	Hausbesuche in begründeten Einzelfällen	keine - Hausbesuche können durch Sozialarbeiter durchgeführt werden
Positives am Einsatz der MoBüd	Kundenakzeptanz	gute Kundenakzeptanz	alles
Was könnte verbessert werden?	nach Rücksprache mit dem Kunden erfolgt Aushändigung von neuem Dok.in MoBüd	Verringerung des Gewichts der Koffer	k.A.
Was muss verbessert werden	Beibehaltung und Ausbau der jetzigen Terminlösg	Verfügbarkeit von WLAN an allen Standorten	leichtere Koffer, schnellere und zuverlässigere Technik
Wie erfolgt die Öffentlichkeitsarbeit?	diverse Publikationen	Flyer, Internet, Pressearbeit, VÖ in Ortsteilzeitungen	Internet, Flyer in den BÜA & Einrichtgen, Lbg Bürgertel., Mund zu Mund Propaganda

## Vergleich MoBüd vs. Stat.BA

Fragestellung	Bezirk Tempelhof Schöneberg	Bezirk Reinickendorf	Bezirk Lichtenberg
Welche DL werden am häufigsten nachgefragt?			
durchschnittliche Dauer der Abwicklung einer DL?			
durchschnittliche Zahl der Kunden je geöffnete Stunde?			
durchschnittliche Kosten	geringer als bei stat BA - Def. Betriebskosten!	geringer als bei stat.BA	geringer als bei stat.BA

Bezirk Neukölln	Bezirk Mitte	Bezirk Spandau
ja	ja	ja
6	1	3
6 bis 12	12	9
nein	nein	nein, größtenteils
Senioreneinrichtungen, Klinikum Neukölln geplant: JobCenter und Gesundheitsamt	Bibliothek Luisenplatz	Bibliothek Heerstraße Kirchengemeindezentrum Ev. Johannesstift (u.a. Seniorenzentrum)
gering	ca 1,2 %	~ 1 %
nein	nein	ja - Grundschule, Bibliothek Westerwaldstr. & Paul Schneider Haus
Senioreneinrichtungen	entfällt	Bibliothek Heerstraße
nein	ja	nein
Übertragung von Aufenthaltstiteln, Ausstellung BerlinPass und vorläufige Dokumente, Stilllegung von Fahrzeugen		Parkvignetten, BerlinPass, Ausfertigung internat. Führerscheine
1 bis 2	2	2
hoch	gering, da wenig Kunden	befriedigend - gut
nein	ja	ja
Hausbesuche bei Vorlage eines Passfotos	Fahrzeug, um das schwere Equipment besser zu transportieren	Hausbesuche werden bereits angeboten Vorarbeiten finden im stat. BA statt (Antragsausdrucke)
Zusammenarbeit mit den Sozialen Diensten in den Einrichtungen	k.A.	Service und Arbeitsweise sind vergleichbar mit stat. BA
räumliche Unterbringung in einzelnen Einrichtungen	Reduzierung der Kosten für UMTS Verbindungen & für ein mobiles Zahlungssystem	Abbau der technischen Probleme, Verbesserung der Räumlichkeiten im Ev. Johannesstift
Schnelligkeit der Datenübertragung	Gewicht; Akzeptanz bei den EW erhöhen durch Veränderung der ÖZ	Verbesserung des Technikauf- und -abbaus
Internet, Pressemitteilung und Aushänge an den Standorten	VÖ im Internet und Bezirksbroschüren, Berlin Tel	Intra- und Internet, Flyer, Presse, Aushänge, Wartefernsehen

Bezirk Neukölln	Bezirk Mitte	Bezirk Spandau
eher höher, da Miet- und Arb.platzkosten trotzdem anfallen + Transportkosten	BK nicht ermittelbar	nicht zu ermitteln

Bezirk Charlottenburg Wilmersdorf	Bezirk FK	Bezirk Pankow	Bezirk SZ	Bezirk MH	Bezirk TK
ja	nein	nein	nein	nein	nein
1					
6h					
nein					
Seniorenfreizeitstätte					
1 - 1,5 %					
nein					
k.A.					
ja					
entfällt					
3					
gut					
nein					
bei Beantragung von Personalausweis-angelegenheiten suchen MA den Antragsteller auf					
Kunden schätzen den fußläufig nahen Service					
Vignetten können nur nach tel. Rücksprache im stat.Amt bearbeitet werden					
Schnelligkeit der Funkleitungen					
Flyer, Internetseite, Beschilderung am Standort, Flyerauslage im Umfeld					

Bezirk Charlottenburg Wilmersdorf	Bezirk Friedrichshain	Bezirk Pankow	Bezirk Steglitz Zf	Bezirk Marzahn H	Bezirk Treptow Köpenick
nicht ermittelt, aber eher höher					