

### **Vorlage zur Kenntnisnahme**

für die Sitzung der Bezirksverordnetenversammlung am 17.06.2021

1. Gegenstand der Vorlage: Abschlussinformation zum Ersuchen der BVV, Ds-Nr. 0098/VIII aus der 7. BVV vom 27.04.2017

Bürgeramtsstruktur entwickeln, Standorte erhalten!

2. Die BVV wird um Kenntnisnahme gebeten:

Dem Ersuchen kann nicht gefolgt werden.

Das Bezirksamt sieht zum jetzigen Zeitpunkt keine Möglichkeit, den o.g. BVV-Beschluss unter Berücksichtigung der gesamtstädtischen Entwicklungen sinnvoll umzusetzen.

Die Erstellung eines Konzeptes zur strategischen Ausrichtung der Bürgeramtsstruktur, welches verschiedene Standortmodelle gegenüberstellt und in welchem die in der Begründung genannten Aspekte nebst möglichen Wechselwirkungen zu betrachten wären, ist kaum ohne externe Unterstützung leistbar. Ob dafür ausreichende finanzielle Mittel zur Verfügung stehen, ist aufgrund der finanziellen Auswirkungen der Pandemie derzeit fraglich.

Ein die Bürgeramtsstruktur im Bezirk betreffendes Konzept ist dabei in die gesamtstädtischen Rahmenbedingungen einzubetten und hat entsprechende Entwicklungen im Land Berlin zu berücksichtigen, wenn es erfolgreich umgesetzt werden soll.

Dies gilt insbesondere für gesamtstädtisch definierte Qualitätsziele. Eben solche Qualitätsziele wurden in jüngerer Vergangenheit auf Fachebene von Vertreter:innen der Bezirke, der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, der Senatsverwaltung für Finanzen und der Senatskanzlei erarbeitet und in den Entwurf einer Zielvereinbarung Bürgerämter übernommen. Diese soll im Rahmen des Zukunftspakt Verwaltung zwischen Senat und allen Berliner Bezirken abgeschlossen werden. Der Entwurf der Zielvereinbarung wird nun auf politischer Ebene diskutiert, sodass aktuell noch nicht klar gesagt werden kann, ob und wann welche gesamtstädtischen Ziele Verbindlichkeit erlangen werden.

Im Rahmen des im Jahr 2017 durchgeführten Leitprojektes „Weiterentwicklung Bürgerämter“ haben sich die Berliner Bezirke und die Senatsverwaltung für Inneres und Sport zum Ziel gesetzt, die Berliner Bürgerämter kund:innen- und mitarbeitendenorientiert weiterzuentwickeln. So soll die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der Servicequalität in den Berliner Bürgerämtern weiter erhöht werden. Um repräsentative Daten zur Kund:innenzufriedenheit zu den Berliner Bürgerämtern zu erheben, werden in Kooperation mit dem beauftragten Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (AfS) seit dem 4. Quartal 2020 in allen zwölf Berliner Bezirken Kund:innenzufriedenheitsbefragungen durchgeführt, um relevante

Verbesserungsbedarfe zu erkennen. Auch diese Erkenntnisse sind bei der Konzepterstellung zu berücksichtigen - allerdings sind pandemiebedingte Verzerrungen bei den vorliegenden Ergebnissen der Befragung nicht auszuschließen.

Auch die systematische Erfassung der Mitarbeitendenzufriedenheit in den Berliner Bürgerämtern erfolgt in Kooperation mit dem Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (AfS). Die Befragungen wurden im 4. Quartal 2020 mit zwei Bezirken - Spandau und Marzahn-Hellersdorf - pilotiert und sollen mittelfristig ebenfalls auf die übrigen Bezirke ausgeweitet werden. Ein Abwarten der Auswertung zur Identifikation möglicher Handlungsbedarfe ist zwingend, um eine angemessene Berücksichtigung der Mitarbeitendenperspektive in dem Konzept sicherzustellen.

Aufgrund der aktuell prognostizierten Bevölkerungsentwicklung und des in den vergangenen Jahren kontinuierlichen Aufgabenzuwachses in den Berliner Bürgerämtern sind Standortschließungen im Bezirk ausgeschlossen, um das Dienstleistungsangebot in den Bürgerämtern abzusichern. Auch das Bezirksamt hält daher an den drei vorhandenen Standorten fest und ist aktuell sogar dabei, dauerhaft einen Back-Office-Bereich einzurichten.

Zudem wurde durch den zuständigen Bezirksstadtrat für Bürgerdienste und Wohnen die Berücksichtigung der Einrichtung eines weiteren Bürgeramtes als Sondertatbestand im DHH 2022/2023 beantragt. Insofern ist eine Bedarfs- und Standortanalyse durchzuführen und die erarbeiteten Lösungsmöglichkeiten auf ihre Wirtschaftlichkeit hin zu untersuchen.

Dagmar Pohle  
Bezirksbürgermeisterin

Thomas Braun  
Bezirksstadtrat für Bürgerdienste und Wohnen