



Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten



Geschäftsbericht 2009



Impressum

Herausgeber / Gestaltung:	Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten Friedrichstr. 219 10958 Berlin Steuerungsamt
Verantwortlich:	Direktorin (V) des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten
Auflage:	120
Internet:	www.berlin.de/labo/struktur/berichte.html

Inhaltsverzeichnis



Impressum	2
Inhaltsverzeichnis	3
Grußwort des Staatssekretärs	4
Vorwort der Direktorin (V)	5
Das LABO im Überblick	6
Aktuelles aus dem Geschäftsjahr	8
Zahlenteil	18
Ausblick auf das Geschäftsjahr 2010	26
Ansprechpartnerinnen und –partner im LABO	27



Grußwort des Staatssekretärs



Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich freue mich, Ihnen den Geschäftsbericht 2009 des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) vorstellen zu dürfen. Das LABO präsentiert sich auf den Gebieten Wiedergutmachung, Personenstands- und Einwohnerwesen, Kraftfahrzeugwesen und Ausländerwesen als moderner und bürgerorientierter Dienstleister, der sich fortwährend den Bedürfnissen und Wünschen der Bürgerinnen und Bürger anpasst und sich kontinuierlich weiter entwickelt.

Der Bericht unterstreicht die notwendig gewordenen Veränderungsprozesse im Geschäftsjahr 2009 und die damit verbundene intensive Projektarbeit im Vorfeld.

Der Prozess der Kundenorientierung hat sich weiter stabilisiert. Wie in den Jahren zuvor stand die Ausweitung und Verbesserung der Informationstechnik im Fokus. Ein Schwerpunkt lag in der Einrichtung der Möglichkeit, den persönlichen Besuch bei der Behörde durch eine Online-Bearbeitung zu ersetzen. Aber auch andere Entwicklungen wie die Online-Anbindung des Aktenlagers, die Übernahme der zentralen Verfahrensverantwortung für AUTISTA (Personenstands-wesen), das Projekt elektronische Akte und die Weiterentwicklung der Leitstelle für die bezirklichen Bürgerämter sind hier beispielhaft zu nennen.

Das Ziel, den Kundinnen und Kunden Dienstleistungen mit hohem Nutzen anzubieten und gleichzeitig den Verwaltungsaufwand zu reduzieren, wird mit diesen Erneuerungen Stück für Stück erreicht. Bei allen Veränderungen zur Verbesserung des Bürgerservices ist jedoch zu beachten, dass solche Vorhaben immer auch das Risiko von „Kinderkrankheiten“ bergen. Damit ist aber auch immer die Chance gegeben, den neuen Service bzw. die neue Dienstleistung im Zusammenspiel mit den Kundinnen und Kunden adressatengerecht weiterzuentwickeln.

Im Bereich der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung wurden auch mit Unterstützung meines Hauses u. a. mit einer gesundheitsorientierten Mitarbeiterbefragung konkrete Handlungsbedarfe ermittelt.

Ich möchte Ihre Aufmerksamkeit nun auch auf den umfangreichen Zahlenteil im Bericht lenken. Neben interessanten Zahlen zum Dienstleistungsspektrum und zur Organisation werden auch die Zielerreichungswerte ausgewählter Produkte dargestellt.

Ich bin sehr zuversichtlich, die Herausforderungen der nächsten Jahre mit der Fortführung dieses zukunftsorientierten Handelns zur Zufriedenheit aller Beteiligten bewältigen zu können.

Staatssekretär Ulrich Freise
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Vorwort der Direktorin (V)



Sehr geehrte Damen und Herren,

das LABO versteht sich als eine Servicebehörde, die bestrebt ist, sich in ihrem vielfältigen Dienstleistungsspektrum ständig weiter zu entwickeln. Dabei steht die Verbesserung der Kundinnen- und Kundenorientierung gleichberechtigt neben der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung, der Wirtschaftlichkeit sowie der Auftrags Erfüllung.

Die große Herausforderung des Geschäftsjahres 2009 war es erneut, die Dienstleistungsqualität mit immer begrenzteren personellen und finanziellen Ressourcen zu verbessern oder zumindest zu erhalten. Hierzu beigetragen haben wieder eine Vielzahl von innovativen Projekten. Um der Lektüre dieses Geschäftsberichtes nicht vorzugreifen, möchte ich Ihnen an dieser Stelle exemplarisch zwei übergreifende Schwerpunkte vorstellen. Sie machen in besonderer Weise die Problemlagen des LABO als Publikumsbehörde mit seinen ca. 1.000 Beschäftigten und den vielen verschiedenen Fachverfahren mit höchsten Anforderungen an die Informationstechnik deutlich.

Im LABO sprechen im Durchschnitt täglich ca. 5.000 Kundinnen und Kunden persönlich vor. Darüber hinaus müssen zahlreiche Behörden auf Daten des LABO zurückgreifen, Tag und Nacht an sieben Tagen in der Woche. Für die Bearbeitung der Anliegen wird fast ohne Ausnahme Informationstechnik benötigt. Wenn hier etwas nicht funktioniert, ist das in der ganzen Stadt spürbar.

Ein neuralgischer Punkt war bisher die Anbindung der einzelnen Dienstgebäude an das Berliner Landesnetz. Der Ausfall einer einzigen Komponente hätte zu einem Komplettausfall der Netzinfrastruktur eines gesamten Dienstgebäudes führen können. Mit dem gemeinsam mit dem IT-Dienstleistungszentrum durchgeführten Projekt „Redesign Netze“ konnte hier Abhilfe geschaffen werden. Nunmehr stehen in jedem Dienstgebäude redundante Netzanschlüsse mit hochverfügbaren und leistungsfähigen Komponenten zur Verfügung. Die Netzverfügbarkeit konnte damit deutlich verbessert werden.

Ein weiterer Schwerpunkt des Geschäftsjahres lag im Bereich der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung. Durch eine gesundheitsorientierte Mitarbeiterbefragung, die auch mit zentralen Fördermitteln der Senatsverwaltung für Inneres und Sport unterstützt wurde, sollten konkrete Handlungsbedarfe ermittelt werden.

Der zunehmende Altersdurchschnitt der Beschäftigten des LABO, die Herausforderungen der Arbeit mit Publikum und die hohen Anforderungen, die mit dem fortschreitenden technologischen Wandel einher gehen, sind mit ursächlich für hohe Krankenstände im LABO. Neben der guten Beteiligung an der Befragung ist deshalb besonders erfreulich, dass der ganz überwiegende Teil der Beschäftigten des LABO die Arbeit als sinnvoll, abwechslungsreich und interessant empfindet und gern im LABO arbeitet. Handlungsbedarfe hat die Befragung u. a. in den Bereichen Führung und Kommunikation sowie bei den Regenerationsmöglichkeiten ergeben. Hieran anknüpfend und mit Blick auf die Anforderungen der kommenden Jahre sehe ich eine zentrale Aufgabe darin, für die Beschäftigten des LABO alles Notwendige, betrieblich Mögliche zu tun, um die Arbeitsbedingungen mit den individuellen Bestrebungen nach Gesunderhaltung und Leistungsfähigkeit in Einklang zu bringen.

Der vorliegende Geschäftsbericht soll die enge Zusammenarbeit mit politischen und gesellschaftlichen Institutionen des Landes Berlin unterstützen. Meine Bitte ist, setzen Sie sich konstruktiv kritisch mit dem Bericht auseinander. Für Anregungen und Hinweise bin ich stets dankbar.

Klaudia Zusta

**Landesamt für Bürger- und
Ordnungsangelegenheiten**



Das LABO im Überblick

Stellung in der Berliner Verwaltung und Aufgaben

Das LABO ist eine nachgeordnete Behörde der Senatsverwaltung für Inneres und Sport. Es ist für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Behörden auf den Gebieten Wiedergutmachung, Personenstands- und Einwohnerwesen, Kraftfahrzeugwesen und Ausländerwesen tätig.

Organigramm



Ressourcen

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	2008	2009
Stellen lt. Haushaltsplan	982	966
Zahl der aktiv Beschäftigten	1.026	1.007
Zahl der männlichen Beschäftigten	246	242
Zahl der Teilzeitbeschäftigten	243	236
Zahl der schwerbehinderten Menschen	127	127
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	48	48

Kamerales Finanzvolumen	2008	2009
Einnahmen gesamt in €	57.780.519	56.252.367
Ausgaben gesamt in €	105.171.388	102.445.246
Saldo in €	- 47.390.869	- 46.192.879

Das LABO im Überblick



S strategische und operative Ziele des LABO

Strategische Ziele	Verantwortung lebende Stadt	Dienstleistende Stadt	Bürgerverwaltende Stadt	Wahrnehmung von Bundesaufgaben	Mobile Stadt	Bürgerintegrierende Stadt
Operative Ziele	<ul style="list-style-type: none"> • Soziale Absicherung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten des Nationalsozialismus 	<ul style="list-style-type: none"> • Berlinweit abgestimmter Bürgerservice 	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbare aktuelle Ausweis-, Pass- und Melderegister • Geordnetes Leben der Einwohner/innen 	<ul style="list-style-type: none"> • Wahrnehmung der Aufgaben als Auslands-, Ersatz- und Zentralstandesamt der Bundesrepublik Deutschland 	<ul style="list-style-type: none"> • Geeignete Fahrerlaubnis- und Konzessionsinhaber/innen im Straßenverkehr • Technisch und versicherungsrechtlich einwandfreier Kfz-Bestand 	<ul style="list-style-type: none"> • Geregelter Aufenthalt der Ausländer/innen, die sich zur Erwerbstätigkeit, zur Ausbildung, aus humanitären, politischen oder familiären Gründen in Berlin aufhalten

Die wichtigsten Dienstleistungen des LABO

- Entschädigungsleistungen (Renten) nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG)
 - Versorgung nach dem Berliner Landesgesetzes über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten des Nationalsozialismus (PrVG)
 - Unterstützung historischer Forschungsvorhaben
 - Bearbeitung von Auskunftersuchen von Behörden, Gerichten und Privatpersonen,
 - Archivverwaltung
- Führung des Melderegisters und Bearbeitung zentraler Meldeangelegenheiten, Beglaubigungen
 - Führung des Pass- und Ausweisregisters, pass- und ausweisrechtliche Sonderangelegenheiten
 - Genehmigung für Lotterien und Tombolen, ordnungsbehördliches Vorgehen gegen illegale Sportwettbüros
 - Entgegennahme von Verpflichtungserklärungen für Besuchsaufenthalte visumpflichtiger Ausländer
 - Funktion als Leitstelle für die bezirklichen Bürgerdienste und Ordnungsämter
 - Verfahrensverantwortung für die IT-Verfahren im Pass-, Ausweis-, Melde- und Personenstandswesen
 - Beurkundung im Ausland erfolgter Personenstandsfälle deutscher Staatsangehöriger ohne Inlandswohnsitz
- Kfz-Zulassungsangelegenheiten
 - Überwachung der Kfz-Halterpflichten
 - Fahrerlaubnisangelegenheiten
 - Eignungsbegutachtung von Fahrerlaubnisbewerbern und -inhabern / -bewerberinnen und -inhaberinnen
 - Personenbeförderungs- und Konzessionsangelegenheiten
 - Gewerblicher Güterkraftverkehr
 - Überwachung von Gefahrguttransporten
 - Fahrlehrer- und Fahrschulangelegenheiten
 - Ausstellung von digitalen Kontrollgerätekarten zur Überwachung der Lenk -und Ruhezeiten
- Entscheidung über die Ausstellung und Verlängerung von Aufenthaltstiteln und sonstigen aufenthaltsrechtlichen Dokumenten
 - Abgabe von Stellungnahmen gegenüber den deutschen Auslandsvertretungen in Einreiseverfahren für einen längerfristigen Aufenthalt (Visaverfahren)
 - Ausstellung von Aufenthaltsgestattungen während des bei dem Bundesamt für Migration und Flüchtlinge laufenden Asylverfahrens
 - Feststellung der Berechtigung und ggf. der Verpflichtung zur Teilnahme an einem Integrationskurs
 - Beantragung von Heimreisedokumenten für ausreisepflichtige Ausländer und Ausländerinnen bei der jeweiligen Auslandsvertretung
 - Durchsetzung der Ausreisepflicht, sofern ein Ausländer oder eine Ausländerin seiner bzw. ihrer Ausreisepflicht innerhalb der gesetzten Ausreisefrist nicht freiwillig nachkommt.



Aktuelles aus dem Geschäftsjahr

Abteilung I Entschädigungsbehörde

Modernisierung der Abwicklung der Entschädigungsrentenzahlung durch die Landesbank Berlin

Seit dem 1.1.2007 wird das IT-Fachverfahren Zahlbarmachung der Entschädigungsrenten von der Entschädigungsbehörde in Zusammenarbeit mit dem IT-Dienstleistungszentrum Berlin in eigener Zuständigkeit und Verantwortung betreut. Die Zahlungsabwicklung der Entschädigungsrenten erfolgt durch die Landesbank Berlin. Im Rahmen einer bundesweiten Modernisierung des Zahlungsverkehrs werden zum Jahreswechsel 2010/2011 zahlreiche technische Anpassungen notwendig.

In Kooperation mit der Landesbank Berlin und dem IT-Dienstleistungszentrum Berlin erfolgten erste umfangreiche Vorbereitungen für die erforderlichen Veränderungen. Mit der Umsetzung wird auch zukünftig den Anforderungen an Schnelligkeit und Sicherheit im globalen Zahlungsverkehr im Interesse unserer Kundinnen und Kunden entsprochen.

Portierung des Fachverfahrens Entschädigungsrenten auf eine andere Plattform

Seit der Einführung der Datenverarbeitung in der Entschädigungsbehörde 1979 wird das Fachverfahren Entschädigung auf dem Großrechner des IT-Dienstleistungszentrum Berlin verarbeitet.

Dieses Verfahren wird nunmehr in enger Zusammenarbeit mit dem IT-Dienstleistungszentrum Berlin auf eine neue servergestützte Plattform umgestellt.

Zur Vorbereitung wurden in 2009 verschiedene Lösungsvarianten erarbeitet. In einer bereits in Auftrag gegebenen Voruntersuchung soll im ersten Halbjahr 2010 die tatsächliche Realisierung festgelegt werden.

Verbesserung im Kundenservice

Wie bereits in den Vorjahren wurde auch 2009 die Betreuung unserer Kundinnen und Kunden durch das erweiterte Angebot von Vordrucken in russischer Sprache verbessert.

Online-Anbindung des Aktenlagers

Das Aktenlager der Entschädigungsbehörde umfasst ca. 200.000 Vorgänge und ist im Bezirk Lichtenberg untergebracht. Die Büros der Sachbearbeitung befinden sich am Fehrbelliner Platz in Berlin-Willmersdorf.



Der laufende Kontakt zwischen den beiden weit voneinander entfernten Standorten konnte lange Zeit nur telefonisch und durch den täglich verkehrenden Fachwagen aufrecht erhalten werden. Von der modernen Kommunikation war das Aktenlager abgeschnitten. Ein Zugang zum Internet/Intranet bestand nicht.

Alle vorausgegangenen Bemühungen, eine Online-Anbindung des Aktenlagers herbeizuführen, scheiterten wegen der fehlenden IT-Infrastruktur. Durch das Projekt „Neuordnung der Akteneinsicht“ gelang es nunmehr, die Anbindung herbeizuführen.

Die technische Umsetzung gestaltete sich schwierig, konnte 2009 letztlich aber erfolgreich realisiert werden. Die Datenübertragung erfolgt verschlüsselt unter Beachtung aller Sicherheitsstandards und stellt eine deutliche Verbesserung in der von unseren Kundinnen und Kunden gewünschten Auftrags erledigung dar.

Abteilung II Personenstands- und Einwohnerwesen

Senkung der Bearbeitungszeiten bei Melderegisterauskünften an Private und Behörden

Die langen Bearbeitungszeiten bei den schriftlichen Auskünften konnten im Interesse der Kundenzufriedenheit erheblich gesenkt werden (im Vergleich von 2008 zu 2009 von 77 Arbeitstagen auf 21 Arbeitstage bei Privatauskünften und von 102 Arbeitstagen auf 48 Arbeitstage bei Behördenauskünften). Dies wurde vor allem durch die im 1. Quartal 2009 auf freiwilliger Basis von Beschäftigten des gesamten Amtes geleisteten Überstunden (Sonnabendarbeit) sowie durch den befristeten Einsatz von drei Zeitarbeitskräften erreicht. Das 2008 begonnene Projekt „Neuordnung Melderegisterauskunft“ konnte im Juli 2009 abgeschlossen werden.

Aktuelles aus dem Geschäftsjahr



Erste Auswirkungen zeigten sich durch die vollautomatische Bearbeitung der Umzugs-/Rückmeldungen aus anderen Meldebehörden (Anteil im Oktober 2009 rd. 25%). Dieses Ergebnis erzeugte eine gewisse zeitliche Entlastung in der Sachbearbeitung, die jedoch noch nicht ausreichte, um gleichermaßen ein wesentlich höheres Arbeitsergebnis an Melderegisterauskünften zu erzielen.

Eine weitere Entspannung wird mit dem Inkrafttreten der Änderung der DVO-Meldegesetz eintreten, wenn weiteren Behörden die Möglichkeit des Onlineabrufs von Melderegisterdaten eröffnet wird.

U **mzug des Standesamtes I in Berlin**

Im März des Geschäftsjahres ist das Standesamt I in Berlin (Referat II C) aus seinen Räumlichkeiten in der Rückerstraße 9 in das Dienstgebäude Schönstedtstraße 5 in Berlin-Mitte (Wedding) umgezogen. Neben den rund 60 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern haben mehr als 6.000 laufende Meter Personenstandsbücher und -register sowie Akten den Standort gewechselt.



Durch falsch berechnete Deckentraglasten im Erdgeschoss des Gebäudes mussten die Personenstandsregister aus den ehemaligen deutschen Ostgebieten zunächst zwischengelagert werden. Seit Juli 2009 sind alle Bestände des Standesamtes I in Berlin am endgültigen Platz. Mit dem Umzug wurde die Zuständigkeit für die Beglaubigung von öffentlichen Urkunden Berliner Behörden zum Gebrauch im Ausland vom Standesamt I in Berlin in das Nachbarreferat II A verlagert. Den Kundinnen und Kunden steht diese Dienstleistung nun am Standort Friedrichstraße mit erweiterten Öffnungszeiten zur Verfügung.

M **assendigitalisierung im Standesamt I in Berlin**

Im Vorfeld des Umzugs wurde in 2008 – mit finanzieller Unterstützung durch die Berliner Immobilienmanagement GmbH (BIM) - die Massendigitalisierung von rund 6 Mio. Karteikarten begonnen, die zuvor in sehr sperrigen und technisch veralteten Karteiliftgeräten untergebracht waren. Bereits in der frühen Phase der Umzugsplanungen stand fest, dass ein Umzug mit den Karteiliftgeräten aus Platzgründen ausgeschlossen war. Die 6 Mio. gescannten Karteikarten wurden im Geschäftsjahr den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

des Standesamtes I in Berlin mit dem sog. Karteikarten-Viewer zugänglich gemacht. Die Karteikarten und Karteiliftgeräte konnten entsorgt werden. Neben der erzielten Raumersparnis kann nun eine unbegrenzte Zahl von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf das System zugreifen, was zu einer erheblichen Optimierung der Geschäftsprozesse geführt hat.

P **rojekt Personenstandswesen**

Das bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport angesiedelte Projekt Reform des Personenstandswesens in Berlin (ProPStand) beinhaltet u. a. das Teilprojekt ODiS I (Online Datenbank im Standesamt I in Berlin). Mit ODiS I wird für das Standesamt I in Berlin die gesetzliche Vorgabe umgesetzt, seine Suchverzeichnisse über Auslandspersonenstandsfälle bundesweit elektronisch für alle Standesämter zur Verfügung zu stellen.

Im Geschäftsjahr wurde das ITDZ Berlin mit der Realisierung und dem Betrieb des Systems ODiS I beauftragt. Der Echtbetrieb im Standesamt I in Berlin ist für das 2. Quartal 2010, der Berliner Pilotbetrieb für das 3. Quartal 2010 und der bundesweite Betrieb für Ende 2010 vorgesehen.

Ü **bernahme der zentralen Verfahrensverantwortung für AUTISTA (Personenstandswesen)**

Im Frühjahr 2009 wurde vom Referat II B die zentrale Verfahrensverantwortung für das IT-Verfahren Autista, das in allen Berliner Standesämtern eingesetzt wird, übernommen. Das LABO stärkt damit seine Rolle als Dienstleister für die Bürgerdienste in Berlin und erweitert diese um Aufgaben aus dem Bereich Personenstandswesen. Künftig wird dazu auch die Führung des zentralen Berliner Personenstandsregisters gehören.

L **etztmaliger Druck der Lohnsteuerkarten**

Ab dem Jahr 2011 gehört die Lohnsteuerkarte in Papierform der Vergangenheit an. Damit endet die Zusammenarbeit mit dem ITDZ auf diesem Gebiet. Die letzte Erstellung und der Druck für das Land Berlin erfolgten im September 2009 für das Jahr 2010 in einem Umfang von ca. 2,4 Mio Karten. In Zukunft werden die Lohnsteuermerkmale in elektronischer Form an das Bundeszentralamt für Steuern übermittelt. Diese Daten sind in einem bundeseinheitlichen Datenpool (Datenbank für **E**lektronische **L**ohnsteuer-**A**bzugs-**M**erkmale = ELStAM), in dem alle für das Lohnsteuerabzugsverfahren benötigten Daten vorhanden sind, gespeichert.



Aktuelles aus dem Geschäftsjahr

W^eiterentwicklung der Bürgerämter und Ordnungsämter

Der Entwurf einer Rahmenzielvereinbarung (RZV) 2010/11 für die Bürgerdienste wurde erarbeitet und die Zahlen für 2008/09 evaluiert. Im Bereich der Leitstelle Bürgerdienste lagen im Jahr 2009, neben den koordinierenden und fachlichen Aufgaben in der Betreuung der bezirklichen Bürgerdienste (mit dem Schwerpunkt auf den Bürgerämtern), die Hauptaktivitäten in der Mitarbeit im Projekt Online Bürgerdienste und Zeitmanagementsystem für Berliner Bürgerämter. Begonnen wurde mit den ersten Vorbereitungsaktivitäten zur Einführung des neuen Personalausweises, der ab 1.11.2010 ausgestellt wird.

Die Leitstelle hat die Erstellung der Rahmenzielvereinbarung für den Leistungszeitraum 2010/2011 über die Weiterentwicklung der Ordnungsämter moderiert; sie wurde von allen Bezirken und den fachlich verantwortlichen fünf Senatsverwaltungen unterschrieben. Auf dieser Grundlage wird in den kommenden Jahren mit Unterstützung der Leitstelle im LABO die Arbeit der bezirklichen Ordnungsämter vorangebracht.

Das Projekt ProOrdOpt (Optimierung Ordnungsämter) endete am 31.03.09. Der Abschlussbericht wurde dem Senat und dem Abgeordnetenhaus vorgelegt. Als Folge aus dem erfolgreich abgeschlossenen Projekt wurden zwei neue Projekte gegründet: ZAB = zentrale Anlauf- und Beratungsstelle und ProOrd Online = Online-Dienste Ordnungsämter.

Abteilung III Kraftfahrzeugwesen

Oⁿline-Beantragung von Feinstaubplaketten mit ePayment-Funktion

Bereits seit Einführung der Umweltzone besteht die Möglichkeit, über das Internet die Plakette für ein oder mehrere Fahrzeuge online bei der Kfz-Zulassungsbehörde zu beantragen. Rechtzeitig vor Einführung der verschärften Regelungen zur Berliner Umweltzone hat die Kfz-Zulassungsbehörde in Zusammenarbeit mit BerlinOnline/berlin.de die Beantragung einer Feinstaubplakette nochmals erleichtert. Eingeführt wurde ein Online-Shop, der u. a. auch die Möglichkeit des ePayment umfasst. Das bedeutet, dass die Gebühr in



Höhe von 6 EUR für die Plakette (einschl. Bearbeitung und Versand) vom Kunden unmittelbar beim Bestellvorgang per Kreditkarte oder Banküberweisung bezahlt wird.

Aufgrund dieser garantierten Zahlung kann die Bearbeitung und der Versand der Plakette unmittelbar nach Eingang des Antrages erfolgen, so dass der Kunde je nach Postlaufzeit seine Plakette innerhalb weniger Tage erhält.

Die neue Funktion ist vor allem auch für Kunden aus dem Ausland interessant, da eine normale Banküberweisung in einigen Ländern sehr hohe Gebühren verursacht. Für diesen Kundenkreis wurde als weitere zusätzliche Funktion die Möglichkeit eines Datei-Uploads geschaffen. Dieser ist erforderlich, da für ausländische Fahrzeuge nur dann eine Plakette erteilt werden kann, wenn anhand der Fahrzeugpapiere die Berechtigung geprüft wurde. Nutzt ein Kunde aus dem Ausland direkt diese Upload-Funktion, verringert sich in Verbindung mit der ePayment-Funktion der Zeitraum bis zum Erhalt der Plakette von bisher 3 bis 4 Wochen, je nach Postlaufzeit in den einzelnen Ländern, auf rund eine Woche.

Mit diesen Neuerungen ist das LABO Berlin dem Ziel, Dienstleistungen anzubieten, die dem Kunden einen hohen Nutzen bieten und gleichzeitig den verwaltungsinternen Aufwand reduzieren, ein weiteres Stück näher gekommen.

Z^weite Stufe der Fahrzeug-Zulassungsverordnung

Nach mehreren Terminverschiebungen seitens des Kraftfahrt-Bundesamtes (KBA) wurde im September 2009 die 2. Stufe der Fahrzeug-Zulassungsverordnung umgesetzt. Kernpunkt ist der direkte Online-Zugriff der Kfz-Zulassungsbehörden auf das zentrale Fahrzeugregister beim Kraftfahrt-Bundesamt bei jedem einzelnen Zulassungsvorgang.

Dieser Schritt bedeutet für die Kfz-Zulassungsbehörde Berlin eine Weiterentwicklung der bereits länger bestehenden technischen Möglichkeiten. Trotz wechselnder Vorgaben des Kraftfahrt-Bundesamtes, die zum Teil sehr kurzfristig erfolgten, konnten in bewährter Zusammenarbeit mit der beauftragten Firma die erforderlichen Voraussetzungen zeitgerecht geschaffen werden.

Grundsätzlich ist die Umstellung auf das neue Verfahren sehr gut gelungen. Für eine reibungslose Funktion ist eine sehr hohe Verfügbarkeit der EDV-Technik einschließlich aller Datenverbindungen auf allen Ebenen (LABO, ITDZ, KBA) zwingend erforderlich.



Projekt Kfz Online

Das Projekt konnte im Jahr 2009 weiter voran gebracht werden und hat am 20.09.2009 den Pilotbetrieb mit der BSR aufgenommen. Dabei wurden erste Zulassungen von Standardfahrzeugen realisiert und die jeweiligen Prozesse weiter verbessert. Es konnte neben den bereits bestehenden Schnittstellen zum TÜV Rheinland und der Dekra auch eine Anbindung an die Datenschnittstelle des TÜV Süd/Nord in die Wege geleitet werden. Grundsätzlich war hier bereits erkennbar, dass mit dem Projekt eine deutliche Verbesserung des Zulassungsprozesses für Unternehmen verbunden sein wird. Berlin ist damit auch wieder in das Projekt Deutschland Online Kfz-Wesen unter der Federführung der Stadt Hamburg eingetreten.

Erfreulich war, dass auf der Grundlage der im Projekt Kfz-Online realisierten Schnittstellen eine Beteiligung des LABO in der Arbeitsgemeinschaft (ARGE) eKfz (mit dem Fraunhofer Institut Fokus, der Christoph Kroschke GmbH, der Daimler AG – Mercedes –Benz Niederlassung Berlin und dem ITDZ Berlin) möglich wurde. Diese hat zum Ziel, den neuen Personalausweis, der Ende 2010 erstmalig ausgegeben wird, in den Zulassungsprozess zu integrieren. Das LABO gehört damit in der ARGE eKfz zu einem von 30 ausgewählten Anwendungsfällen, die vorab die Funktionsfähigkeit des neuen Personalausweises unter Beweis stellen sollen.

Ziel im Jahr 2010 ist es, die Online-Zulassungsprozesse stabil lauffähig zu machen und auf eine breite Anwenderbasis zu stellen, um die daraus resultierenden Vorteile vielen Nutzern und der Zulassungsbehörde zukommen zu lassen.

Maßnahmen zur Verkürzung der Wartezeiten in den Zulassungsstellen

Die beschriebenen Maßnahmen und Projekte haben mit zu einer Verkürzung der Wartezeiten in den Zulassungsstellen von durchschnittlich 52 Minuten im Jahr 2008 auf 45 Minuten im Jahr 2009 beigetragen, allerdings wurde auch im Jahr 2009 der Zielwert von 35 Minuten verfehlt. Deshalb soll im Jahr 2010 das bereits in den Bürgerämtern erfolgreich erprobte Terminmanagement mit elektronischer Terminvereinbarung via Internet auch in den Zulassungsstellen eingeführt werden. Ziel ist es hierbei, eine möglichst große Anzahl von Kundinnen und Kunden ohne Wartezeit am gewählten Termin zu bedienen und in einem 2. Schritt Lauf- und Terminkundinnen und -kunden durch ein Wartemanagement intelligent zu verzahnen. Mit der Entspannung bei der Wartesituation wird auch ein positiver Effekt für die Beschäftigten und damit auch eine Erhöhung der dramatisch niedrigen Gesundheitsquote erwartet.

Projekt DIGANT FS

Das Projekt „Digitaler Führerscheinantrag (DIGANT FS)“ ist im Verlaufe des ersten Halbjahres 2009 erfolgreich abgeschlossen worden. Die digitale Bestellung der Kartenführerscheine bei der Bundesdruckerei hat im Verlauf des Geschäftsjahres zu einer erheblichen Vereinfachung der Arbeitsabläufe im Bereich der Bearbeitung von Fahrerlaubnisanträgen geführt. Das mittlerweile problemlos funktionierende Verfahren ist auch unerlässliche Voraussetzung für die erfolgreiche Einführung des neuen Verfahrens "Elektronischer Prüfauftrag/Vorläufiger Nachweis der Fahrberechtigung EPA/VNF".

Projekt EPA/VNF und Managementmaßnahmen zur Verkürzung der Bearbeitungszeiten

Mit dem Projekt "Elektronischer Prüfauftrag/Vorläufiger Nachweis der Fahrberechtigung (EPA/VNF)", das im August 2008 startete, sollen die Voraussetzungen dafür geschaffen werden, dass die Fahrerlaubnis nicht wie bisher mit Aushändigung des Führerscheins sondern mit Aushändigung des Vorläufigen Nachweises der Fahrberechtigung (VNF) erteilt wird. Damit sollen in erster Linie zwei Ziele erreicht werden: Zum einen die schnellere Bearbeitung der Anträge auf Erteilung der Fahrerlaubnis und zum anderen die Vermeidung unnötig hergestellter Führerscheine, da diese nach dem neuen Verfahren erst nach bestandener Prüfung hergestellt werden. Außerdem soll die Bearbeitung der Anträge noch medienbruchfreier als bisher verlaufen.

Im Verlauf des Geschäftsjahres hat die wissenschaftliche Begleitung und Evaluierung des Projektes durch die Universität Potsdam begonnen. In einem zum Ende des Jahres 2009 vorgelegten Zwischenbericht wurden das aktuelle und künftige Verfahren gegenübergestellt und der Nutzen des neuen Verfahrens für alle Beteiligten (Fahrerlaubnisbewerberinnen und -bewerber, Technische Prüfstellen und Fahrerlaubnisbehörde) herausgearbeitet und bewertet. Damit wurde eine wichtige Grundlage für die Erprobung des neuen Verfahrens im Echtbetrieb geschaffen. Die Sicherstellung von reibungslosen technischen Verfahrensabläufen mit den beiden Technischen Prüfstellen Berlins (DEKRA und TÜV) ist eine zwingende Grundvoraussetzung für den Start des Modellversuches im Echtbetrieb im Jahr 2010.

Die im Jahre 2009 zeitweise aufgetretenen, langen Bearbeitungszeiten bei der Erteilung der Fahrerlaubnisse wurden durch umfassende Managementmaßnahmen in der zweiten Hälfte des Geschäftsjahres auf einem niedrigeren Niveau (7 Wochen) stabilisiert. Dazu gehörten umfassende Umstrukturierungen und Geschäftsprozessoptimierungen, wie z. B. eine noch



Aktuelles aus dem Geschäftsjahr

weitergehendere Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von händischen Tätigkeiten im Massengeschäft sowie die Bildung spezieller Teams zur strukturierten Vorgangsbearbeitung.

Die Implementierung des neuen Verfahrens EPA/VNF wird die Abläufe weiter straffen und positive Auswirkungen auf die dauerhafte Verringerung der Bearbeitungszeiten haben.

Erweitertes Genehmigungsverfahren für Krankentransportwagen (KTW)

In Folge gutachterlich festgestellter Mängel an einzelnen KTW, die in erster Linie die Sicherheitstechnik der für den Krankentransport wesentlichen Ausrüstungsgegenstände (Sicherheitsvorrichtungen der Krankentragen, der Tragestühle etc.) betrafen, konnte eine Gefahr für die Gesundheit der Patienten und des Fahrzeugpersonals nicht mehr ausgeschlossen werden. Die mangelbehafteten Ausrüstungsgegenstände wurden und werden in der zulassungsrechtlich vorgeschriebenen jährlichen Hauptuntersuchung aufgrund einer Gesetzeslücke bislang nicht näher untersucht. Es musste deshalb im Geschäftsjahr ein neues Verfahren zur Überprüfung entwickelt werden. Alle KTW müssen daher seit November 2009 neben der ohnehin jährlich vorgeschriebenen Hauptuntersuchung eine erweiterte Zusatzuntersuchung vornehmen lassen. Diese ist Grundvoraussetzung für die Erteilung weiterer Genehmigungen.

Das im Grundsatz u. a. auch mit dem Landesverband der privaten Rettungsdienste (LPR) und der Arbeitsgemeinschaft für Krankenkassenverbände abgestimmte neue Verfahren hat bisher auch beim überwiegenden Teil der Krankentransportunternehmen Zustimmung gefunden.

Erweiterte Plausibilitätsprüfung im Genehmigungsverfahren für Taxiunternehmen

Bei einigen Berliner Taxiunternehmen lagen konkrete Anhaltspunkte vor, die eine Verschleierung der Umsätze zum Zwecke des Steuerbetruges und des Bezuges ungerechtfertigter Sozialleistungen vermuten ließen. Angesichts des (vermuteten) Umfangs der illegalen Praktiken hat der Senat, auch auf Anregung von beteiligten Fachverbänden entschieden, die unternehmerische Zuverlässigkeit im Antragsverfahren künftig nach dem "Hamburger Modell" strenger zu prüfen und damit auch an dieser Stelle einen (kleinen) Beitrag zur notwendigen Bekämpfung der Schwarzarbeit zu leisten. Seit Sommer 2009 werden seitens des LABO die betrieblichen Unterlagen einer intensiveren Plausibilitätsprüfung insbesondere auf Einhaltung der abgabenrechtlichen Aufzeichnungs-

pflichten unterzogen. In Einzelfällen wurden konkrete Anhaltspunkte für eine Umsatzverschleierung gefunden. Im Ergebnis wurden den betroffenen Betrieben keine neuen Konzessionen mehr erteilt.

Abteilung IV Ausländerbehörde

Vorbereitung Standortkonzentration am Friedrich-Krause-Ufer

Für den im Sommer 2010 geplanten Umzug der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Dienstgebäude Nöldnerstraße an das Friedrich-Krause-Ufer wurde im Geschäftsjahr u. a.



die gesamte Belegungsplanung des Standortes Friedrich-Krause-Ufer gemeinsam mit allen Sachgebieten komplett überdacht und überarbeitet. Ziel war es dabei, möglichst wenige Umzüge innerhalb des bestehenden Standortes durchführen zu müssen und gleichzeitig sowohl Kundenströme zu optimieren als auch die unterschiedlichen Bedürfnisse der Sachgebiete zu berücksichtigen. Auf dieser Basis erfolgte die Planung der Bau- und Umzugsmaßnahmen in drei Phasen, beginnend im Herbst 2009.

Projekt elektronische Akte

Die wesentlichen Voraussetzungen für die Arbeit mit der elektronische Ausländerakte waren im Geschäftsjahr 2008 technisch beschrieben und organisatorisch vorbereitet worden. Zu Beginn des Geschäftsjahres 2009 erhielten die Arbeitsbereiche leistungsfähige Multifunktionsgeräte mit personalisierten Funktionen zum Scannen, Drucken und Fax senden. Zudem wurde die Ausstattung der Arbeitsplätze mit zwei 19"-Monitoren realisiert. Die erweiterte Ausstattung konnte unabhängig von der elektronischen Akte sofort genutzt werden.

In der 2. Hälfte des Geschäftsjahres 2009 wurden die rechtlichen Rahmenbedingungen für die elektronische Aktenführung in der Berliner Verwaltung im Ergebnis eines Projektes der Senatsverwaltung für Inneres und Sport benannt. Diese sollen in der geplanten Anpassung der GGO I dokumentiert werden. Auf dieser Grundlage wurde für die technisch vorbereiteten Abläufe der Geschäftsprozesse zur elektronischen



Aktuelles aus dem Geschäftsjahr

Ausländerakte eine Feinabstimmung durchgeführt und nach letzten Anpassungen zur Produktionseinführung die schrittweise Inbetriebnahmephase initiiert.

Beim Übergang vom Test- und Pilotbetrieb des Vorjahres in den Produktivbetrieb traten temporär kritische Situationen im Umfeld der erforderlichen e-Governmentdienstleistungen auf, die zu weiteren Verzögerungen und schließlich einem auf Ende November 2009 festgelegten Inbetriebnahmetermin führten. Der begonnene Produktivbetrieb musste auf Grund kurzfristig nicht mangelfrei herstellbarer Betriebsbedingungen allerdings abgebrochen werden, die erneute Aufnahme ist für Februar 2010 geplant. Die vorgelagerten Schulungsmaßnahmen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fanden planmäßig statt.

Schwerpunkte der in der Schlussphase des Projektes initiierten und auf den Produktivbetriebsbeginn folgenden Aktivitäten sind die sukzessive Umstellung des bestehenden Aktenbestandes auf elektronische Akten und die unmittelbare elektronische Aktenbearbeitung für einen Teil der neu anzulegenden Akten. Die Umstellung erfolgt mittelfristig, wobei die Digitalisierung des bestehenden Aktenbestandes durch einen externen Scan-Dienstleister zu zusätzlichen Arbeiten im Zuge der Qualitätssicherung und der normierten Beschreibung der Inhalte (Metadaten) führt. Über das Projekt hinaus erfordert die schrittweise Umstellung auf die elektronische Aktenführung eine permanente Begleitung und Nachsteuerung in allen Teilprozessen.

Die Ergebnisse des Projektes wurden gemeinsam mit dem zentralen IT-Dienstleister des Landes Berlin auf mehreren öffentlichen Veranstaltungen, u. a. der Messe Moderner Staat, vorgestellt und stießen auf großes Interesse.

Wesentliche Rechtsänderungen

Das Bundesministerium des Innern (BMI) hat die Einschätzung zur Anerkennung von sog. DDV (Document de Voyage pour les Réfugiés Palestiniens) als Passersatz für Palästinenser im Sommer 2008 geändert. Somit war es erforderlich, für etwa 5.000 Personen bis zum Ablauf der vom BMI für Ende April 2010 angesetzten Übergangsfrist deutsche Passersatzpapiere auszustellen. Die betroffenen Personen wurden u. a. über das Internet informiert bzw. angeschrieben. Das Verfahren funktionierte trotz der erheblichen zusätzlichen Belastung dank der guten Vernetzung und der Flexibilität aller beteiligten Bereiche gut.

Nach Maßgabe von EU-Vorschriften sind in deutsche Passersatzpapiere seit dem 29.06.2009 zwei Fingerabdrücke aufzunehmen. Zudem wurde bei der

Bundesdruckerei auf ein elektronisches Bestellverfahren umgestellt. Beide Veränderungen hatten erhebliche Anpassungen des Fachverfahrens, verbunden mit Schulungen der damit befassten Dienstkräfte, zur Folge. Die Kundinnen und Kunden wurden über die anstehenden Veränderungen umfassend informiert.

Die Allgemeinen Verwaltungsvorschriften zum Aufenthaltsgesetz, Freizügigkeitgesetz und Ausländerzentralregistergesetz traten im Herbst 2009 in Kraft. Vorab wurden deshalb die internen vorläufigen Verfahrenshinweise der Ausländerbehörde überprüft, ob Änderungen der bisherigen Verwaltungspraxis erforderlich würden. Die notwendige Anpassung der Verfahrenshinweise erfolgt schrittweise. Alle Dienstkräfte wurden intern zu allen wesentlichen Neuerungen geschult.

Prozess der interkulturellen Öffnung

Mit Unterstützung des Beauftragten für Integration und Migration wurde nach Abschluss der externen Organisationsberatung eine gemeinsame Publikation über den von 2004 bis 2008 laufenden Prozess veröffentlicht, die überwiegend interessiert und positiv aufgenommen wurde. Bei der Fortsetzung des Prozesses wurde im Geschäftsjahr u. a. auf Erfahrungsaustausche mit Externen wie Migrantenorganisationen, Hochschulen und wissenschaftlichen Einrichtungen fokussiert. Zudem hat die Ausländerbehörde die engen Kontakte zu ausländischen Vertretungen ausgebaut und arbeitet erfolgreich mit der Industrie- und Handelskammer und der Berlin Partner GmbH zusammen. Zudem wurde das Informationsangebot auf der Homepage der Ausländerbehörde ausgeweitet und noch exakter auf die Kundenbedürfnisse zugeschnitten. Zur Festigung bzw. Erweiterung der Sprachkompetenzen der Dienstkräfte wurden wieder zwei Sprachkurse in Englisch, einer für Anfänger und einer für Fortgeschrittene, durchgeführt.



Steuerung der Laufkunden am Standort Friedrich-Krause-Ufer

Für die Kundinnen und Kunden am Friedrich-Krause-Ufer kam es im Geschäftsjahr zu langen Wartezeiten, u. a. weil die zentrale Infostelle überwiegend mit der Ausgabe von Wartenummern für Laufkunden beschäftigt war und die Beratung und Erledigung einfa-



Aktuelles aus dem Geschäftsjahr

cher aufenthaltsrechtlicher Anliegen zu kurz kamen. Um dies zu ändern und zeitgleich die Frage der Kundensteuerung nach der Standortkonzentration mit einzubeziehen, hat eine Arbeitsgruppe verschiedene Steuerungsmodelle diskutiert. In einer dreimonatigen Probezeit wurde Anfang Juli 2009 das favorisierte Modell, nämlich die Steuerung der Laufkunden über Wartenummernautomaten direkt im Sachgebiet, unterstützt durch Hinweise im Leitsystem, Pförtner sowie Sicherheitspersonal, getestet.

Z 1	Einreise alle Staaten
Z 2	Studierende und Gastwissenschaftler sowie Bevorrechtigte insbesondere Staatsangehörige von Staaten der Europäischen Union, der Schweiz, Norwegens, Islands und Liechtensteins und deren Familienangehörige
Z 3	Nordafrika, Somalia und Sudan, Naher und Mittlerer Osten (ohne Israel), Afghanistan, Indonesien, Pakistan, Philippinen
Z 4	Nachfolgestaaten der Sowjetunion (außer EU), China, Thailand, Vietnam
Z 5	Albanien, Bosnien – Herzegowina, Kosovo, Kroatien, Mazedonien, Montenegro, Serbien
Z 6	Afrika, Nord-, Süd- und Mittelamerika, Israel und übriges Asien (soweit nicht Zuständigkeit bei Z 3 und Z 4), Australien, Neuseeland, Ozeanien Verlängerung Touristen-Visa aus besonderem Grund
Z 7	Türkei

Begleitet wurde diese organisatorische Veränderung durch intensive Öffentlichkeitsarbeit, eine Kundenbefragung und die Erhebung von Kennzahlen. Das Leitsystem und die Hinweisblätter wurden in der Folge weiter verändert. Die insgesamt positive Resonanz führte zur Fortsetzung des Modells.

Fachübergreifende Vorhaben

Redesign Netze

Das LABO nutzt auf Servern laufende Verfahren an verschiedenen eigenen Standorten sowie im ITDZ. Das für die Verbindungen der Clients zu den Servern genutzte Netz war in seiner Ausstattung nicht fehler-tolerant. Der Ausfall einzelner Komponenten führte

zum Teil zur kompletten Nicht-Erreichbarkeit von Standorten bzw. dem kompletten Ausfall des gesamten Netzes eines Standortes.

An jedem der Standorte wurden zwei wesentliche „Single-Point-Of-Failure“ festgestellt:

- Jeweils ein nicht redundanter zentraler LAN-Switch,
- Jeweils ein VPN-Router als einziger Aus- und Eingang der Standorte zum Berliner Landes-netz.

Ziel des Redesigns der Netze war eine modulare, hochverfügbare und performante Switch-Router-Lösung, mit der bei Ausfällen einzelner Komponenten (Geräte, Module, Strecken) die Beeinträchtigung der Anwender des LABO auf ein akzeptables Maß begrenzt wird.

Die einzelnen Standorte des LABO wurden nacheinander mit redundanten zentralen LAN-Switches und mit jeweils zwei VPN- Routern als Aus- und Eingang der Standorte zum Berliner Landesnetz angebunden. Diese Arbeiten wurden in der Regel außerhalb der normalen Dienstzeiten durchgeführt, um die Beeinträchtigung der Nutzer in den betroffenen Standorten auf ein Mindestmaß zu beschränken. In erfolgreicher Zusammenarbeit der beteiligten Firmen und Behörden (ITDZ, Siemens, LABO) wurde das Redesign im Dezember 2009 abgeschlossen.

IT-Service-Management mit INSEL

Seit 2007 wird die Bearbeitung von Kundenanforderungen einheitlich über das ZS Service Center mit Hilfe der Software INSEL wahrgenommen. Damit werden die Verfahrensabläufe im Zentralen Service homogener und effizienter gestaltet. Für 2009 war es das Ziel, neben der bereits in den vergangenen Jahren erfolgten Aufnahme und Pflege von Inventar- und Raumdaten und der Abwicklung von Störungen über INSEL nun auch die Kunden des Zentralen Service im Hinblick auf Auftragswünsche noch umfangreicher und strukturierter zu unterstützen.

Die Software INSEL wurde diesbezüglich konsequent auf die neuen Anforderungen vorbereitet und weiterentwickelt. Hierzu war es notwendig, die Grundstruktur von INSEL derart zu verändern, dass die im LABO etablierten Prozessabläufe im Rahmen des Auftragsmanagements und der Auftragsabwicklung möglichst detailliert abgebildet werden können. Durch die intensive Zusammenarbeit zwischen den Bereichen und mit der Unterstützung der betreibenden Firma wurde dieses Ziel erreicht. Seit dem 14.07.2009 werden nun alle Aufträge über das ZS Service Center mit der Software INSEL abgewickelt und gesteuert. Es ergeben automatisierte Mitteilungen an die Auftraggeber in den jeweiligen Organisationseinheiten und an die zuständigen Bearbeitergruppen innerhalb des Zentralen Service.



Mit der Abwicklung von Aufträgen über INSEL ist die Einbeziehung weiterer Geschäftsfelder (z. B. Beschaffungen, Arbeitsplatzbeurteilungen, Transporte, Vielfältigungen) des Zentralen Service in die Arbeit mit INSEL verbunden. Der ganzheitliche Ansatz, der durch den Einsatz der Software angestrebt wurde, konnte somit weiter ausgebaut und verstärkt werden. Zeitgleich wurden die verschiedenen bestehenden Dateien des Auftragsmanagements mit den Standardsoftwareanwendungen Word, Access und Outlook abgelöst. Damit ist das seit 2007 angestrebte Ziel, die Bearbeitung von Aufträgen und Störungen einheitlich und medienbruchfrei durch das ZS Service Center zu steuern, mit Hilfe der Software INSEL vollständig umgesetzt worden.

Projekt DMS/VBS – Beteiligungsverfahren in Personalangelegenheiten

Im Rahmen des Projektes "ProDMS/VBS" wurde der Prozess zur Beteiligung der Beschäftigtenvertretungen im Rahmen von Veränderungen in Personalangelegenheiten in einem Dokumentenmanagement- und Vorgangsbearbeitungssystem (DMS/VBS) abgebildet. Das LABO IT Service Management, der LABO Personalservice und die Beschäftigtenvertretungen haben dabei gemeinsam mit dem ITDZ einen zukunftsfähigen durchgängigen elektronischen Beteiligungsprozess gestaltet. Die Beschäftigtenvertretungen waren unmittelbar eingebunden und haben direkt als Projektgruppenmitglieder im Projekt mitgearbeitet.



Ausgelöst durch einen entsprechenden Antrag einer Mitarbeiterin bzw. eines Mitarbeiters aus den Organisationseinheiten, z.B. für die Verlängerung einer Teilzeittätigkeit, übersenden die LABO Querschnittsbereiche diesen Auftrag über die Veränderungen an die Stellenwirtschaft des LABO Personalservice. Für eine Vielzahl dieser Vorgänge ist die Beteiligung der Beschäftigtenvertretungen erforderlich. Die Dokumente werden in die elektronische Akte (DMS) übernommen und der Prozess im Rahmen der elektronischen Vorgangsbearbeitung ausgeführt.

Dieses Projekt ist der Einstieg in die weitgehend papierlose Dokumentenverwaltung für allgemeine Verwaltungsaufgaben ohne Anbindung an ein Fachverfahren unter Nutzung der standardmäßigen Funktionalitäten des IT-Dienstes DMS/VBS des ITDZ.

Im Ergebnis sollen Effizienz, Schnelligkeit und Transparenz des ausgewählten Bearbeitungsprozesses gesteigert werden. Die elektronische Akte soll die herkömmliche Papierakte ablösen und die Voraussetzung für einen durchgängigen und medienbruchfreien Pro-

zess zwischen dem Personalservice und den Beschäftigtenvertretungen des LABO schaffen. Schwerpunkte sind die Optimierung und Standardisierung des ausgewählten Geschäftsprozesses und die Schaffung technischer und datenschutzrechtlicher Voraussetzungen zur Nutzung des DMS/VBS.

Nach dem Beschluss des Staatssekretärsausschusses zur Verwaltungsmodernisierung vom 15. Juni 2009 soll die elektronische Akte bis 2016 als „führende Akte“ eingesetzt werden. Diesbezüglich sollen die Synergieeffekte für den Einsatz eines Dokumentenmanagement- und Vorgangsbearbeitungssystems für weitere allgemeine Verwaltungsaufgaben durch die im Projekt gewonnenen Erfahrungen genutzt werden.

LABO 2015—Vision und Ziele

Im Januar 2009 haben sich die Führungskräfte der obersten Leitungsebene des LABO in einem Strategie-Workshop über die Zukunft der Behörde ausgetauscht. Ziel war, eine am Leitbild orientierte Vision „LABO 2015“ zu entwickeln und zu klären, was getan werden muss, um die Herausforderungen der kommenden Jahre bewältigen zu können und gleichzeitig den guten Ruf des LABO als Modernisierungsmotor auszubauen. Dabei ist folgende Vision entstanden:

Vision

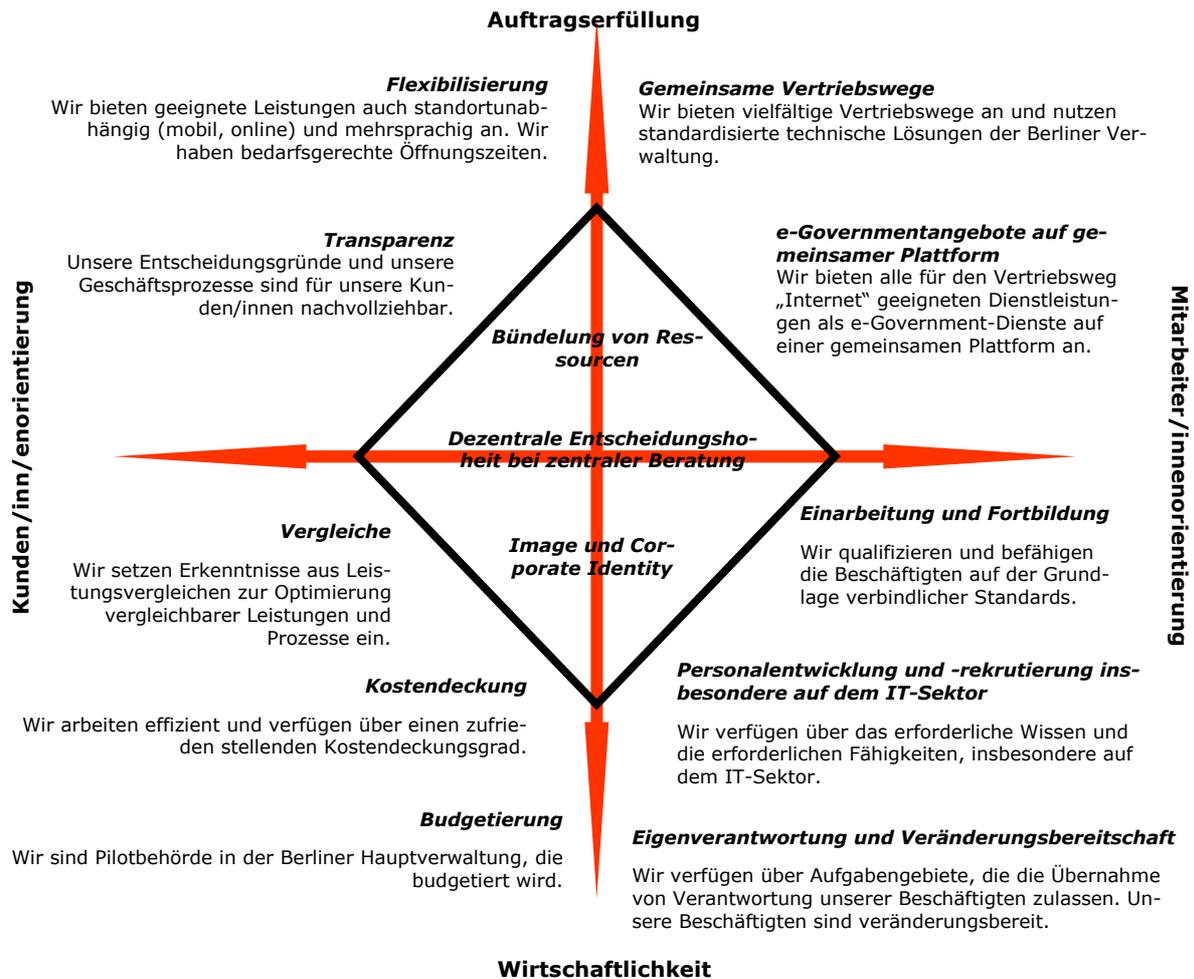
*Das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten ist **die** führende Servicebehörde Berlins. Es ist zentrale Anlaufstelle und Schrittmacher für innovative Angebote öffentlicher Dienste. Es ist für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Behörden auf den Gebieten Wiedergutmachung, Personstands- und Einwohnerwesen, Kraftfahrzeugwesen und Ausländerwesen tätig und bietet seine Serviceleistungen auf allen Vertriebswegen an. Die Steuerung des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten basiert auf den Grundsätzen der dezentralen Fach- und Ressourcenverantwortung, des Zielvereinbarungsmanagements, eines modernen Personal- und Qualitätsmanagements und der Budgetierung.*

Zur Verwirklichung der Vision wurden Arbeitsschwerpunkte und Ziele festgelegt und priorisiert. Beginnend mit dem drängendsten Thema „Personalentwicklung und -rekrutierung insbesondere auf dem IT-Sektor“, verbunden mit dem Ziel „Wir verfügen über das erforderliche Wissen und die erforderlichen Fähigkeiten, insbesondere auf dem IT-Sektor“, werden nun sukzessive Projekte und Maßnahmen durchgeführt, die das LABO und seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Lage versetzen, den Anforderungen der Zukunft gerecht werden zu können und darüber hinaus auch innovativ gestaltend das Erscheinungsbild der gesamten Berliner Verwaltung von morgen mit zu bestimmen.



Aktuelles aus dem Geschäftsjahr

Überblick über die Arbeitsschwerpunkte und Ziele zur Verwirklichung der Vision



Gesundheitsorientierte Mitarbeiterbefragung

Bereits in den Jahren 1997 und 2002 wurden im LABO zwei Mitarbeiter/innenbefragungen durchgeführt, deren Ergebnisse für die Festlegung von Schwerpunkten im Gesundheitsmanagement genutzt werden konnten.

Um einen Vergleich zu den Befragungen aus den Vorjahren herstellen zu können und damit Hinweise für Veränderungen (oder Stagnationen) zu erhalten und die Befragung als ein Instrument partizipativer Unternehmensführung auch im LABO zu verfestigen, wurde zu Beginn des Jahres 2009 mit den konzeptionellen Vorbereitungen für eine erneute Befragung der Mitar-

beiterinnen und Mitarbeiter zum Thema „Gesundheit und Arbeit im LABO“ begonnen.



Neben der Generierung von Werten für eine kennzahlenbasierte strategische Steuerung war Hauptanliegen der Befragung, Hinweise und Informationen über Ein-

Aktuelles aus dem Geschäftsjahr



stellungen und Erwartungen, Motivation und Bindung, Belastungen und Bedürfnisse der Beschäftigten des LABO zu erhalten bzw. Veränderungsprozesse zu initiieren und bewerten.

Der erhoffte Zugewinn an Informationen über das subjektive Belastungsempfinden der Beschäftigten am Arbeitsplatz und dessen Wirkung auf ihr individuelles Gesundheitsempfinden sollte damit Ausgangsbasis für geeignete und differenzierte Maßnahmen zur Gesundheitsförderung sein. Zur Förderung der Akzeptanz des Instruments der Mitarbeiter/innenbefragung und für den erfolgreichen Verlauf des Durchführungsprozesses waren eine intensive Vorbereitung der Befragung und eine offensive Kommunikation gegenüber den Führungskräften, den Beschäftigten und den Beschäftigtenvertretungen wesentlich. Alle Mitarbeiter/innen sollten zudem möglichst einfach und komfortabel an der Befragung teilnehmen können.

Die Durchführung der Befragung erfolgte im November 2009 online in einem Zeitraum von 3 Wochen parallel in allen Organisationseinheiten. Das ITDZ hielt die Daten während des Erhebungszeitraums vor, die Auswertung erfolgte mit Unterstützung einer externen Firma aus dem Bereich Gesundheitsmanagement.

Neben allgemeinen Angaben zur Person wurden die Beschäftigten gebeten, die wesentlichen Anforderungen an ihre Arbeit zu bewerten. Für die Arbeitszufriedenheit und die Gesundheit der Mitarbeiter/innen ist es wichtig, dass der/die Einzelne über „Ressourcen“ verfügt, die die empfundenen Belastungen auffangen und ausgleichen können. Diese können einerseits im dienstlichen, andererseits im privaten Kontext liegen. Im Rahmen der Befragung wurde daher nach beiden Ausprägungen gefragt: Wie hoch sind beispielsweise der Handlungsspielraum und die Aufgabenvielfalt und welche Möglichkeiten zur Gesunderhaltung nutzt die/der Einzelne außerhalb der Arbeitszeit?

Die hohe Rücklaufquote von rund 44 Prozent zeigt, wie wichtig den Beschäftigten das Thema Arbeit und Gesundheit ist. Die (geschlechterdifferenzierte) Auswertung der Ergebnisse erfolgte auf 2 Ebenen: Die Ergebnisse für LABO gesamt wurden in tabellarischer und graphischer Form aufbereitet und im Intranet veröffentlicht. Die Ergebnisse der einzelnen Organisationseinheiten wurden in moderierten Auswertungsveranstaltungen den jeweiligen Beschäftigten vorgestellt. Die Einladungen dazu erfolgten überwiegend durch die jeweilige Führungskraft bzw. den/die Abteilungsleiter/in. Anliegen dieser Veranstaltung war es, diejenigen Themen zu identifizieren, die künftig im Focus der betrieblichen Gesundheitsförderung stehen sollen.

Nachfolgend auszugsweise einige Ergebnisse der Befragung auf Basis einer 4-stufigen Antwortskala:

Aussage	Trifft überw. zu (in %)			Trifft überw. nicht zu (in %)
Meine Arbeit ist abwechslungsreich und interessant.	54,5	32,3	8,5	3,4
Meine Arbeit bringt mit sich, dass ich an der Qualität u. U. Abstriche machen muss, um die Arbeitsmenge zu schaffen.	57,8	31,6	5,1	3,3
Ich muss meine Arbeit häufig unterbrechen, weil ich gestört werde.	37,4	41,5	12,4	8,5
Die Arbeit/den Kontakt mit Kunden empfinde ich als gesundheitliche Belastung.	6,7	19,7	18,9	44,6
Ich empfinde den gegenseitigen Umgang und das Arbeitsklima in meinem Team als angenehm.	53,2	30,2	6,7	7,8
Für gute Arbeitsergebnisse werde ich von meiner Führungskraft gelobt.	24,8	28,4	21,4	20,7
Ich habe die Möglichkeit, mich in der Pause zu erholen.	31,4	26,2	18,3	20,6
Ich empfinde meine Arbeit als sinnvoll.	55,2	35,0	5,7	1,8
Ich arbeite gern im LABO.	54,0	29,1	7,8	4,2

Mit den Ergebnissen steht dem LABO eine solide Grundlage für die Diskussion über Veränderungsprozesse und Handlungsbedarfe in einzelnen Organisationseinheiten sowie für die künftige Ausrichtung des betrieblichen Gesundheitsmanagements und seiner Maßnahmen zur Verfügung. Zusammen mit geeigneten Maßnahmen im Organisationsmanagement und in der Personalentwicklung sollen so die Arbeitsbedingungen weiter verbessert und bestehende Belastungen abgebaut werden.

Mit diesem ganzheitlichen Ansatz wird das Anliegen des betrieblichen Gesundheitsmanagements - die gesundheitliche Situation im Arbeitsbereich positiv zu beeinflussen und die Eigenverantwortung der Beschäftigten zu stärken - praktisch umgesetzt.



Zahlenteil

Abt. I—Entschädigungsbehörde

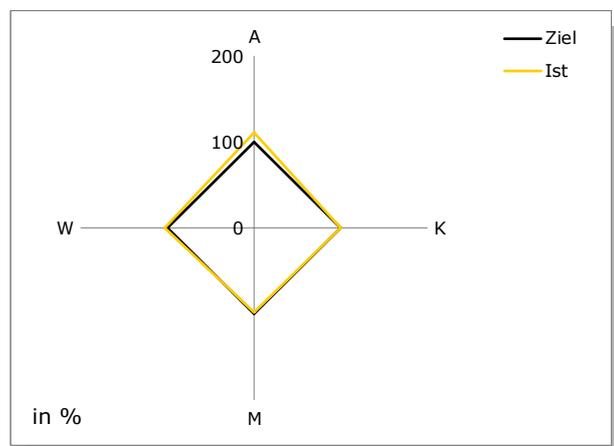
Kamerales Finanzvolumen in €	2008	2009
Einnahmen gesamt (inkl. Transferleistungen des Bundes) in €	29.525.814	26.119.337
Ausgaben gesamt in €	52.595.403	50.331.164
Saldo in €	- 23.069.589	- 24.211.826

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2008	2009
Zahl der Rentenempfänger	5.437	5.048
Zahl der in Berlin gemeldeten Rentenempfänger (PrVG)	1.835	1.771
Zahl der im Bundesgebiet betreuten Rentenempfänger (BEG)	540	492
Zahl der im Ausland betreuten Rentenempfänger (BEG)	3.062	2.785
Zahl der Länder, in denen die betreuten Personen heute leben	34	34

Interne Grundzahlen der Abteilung	2008	2009
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	46	43
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	74	73
Zahl der Führungskräfte, davon Frauen	8 3	7 2
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	51	51
Anteil der Beschäftigten, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben in %	66,67	38,10
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	92,08	90,37

Zielerreichung

Rentenleistungen nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG)		Ziel	Ist
A*	Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in % seit 01.01.	0,10	0,09
K*	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Verschlimmerungsanträgen ab Vorlage aller Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder Dritter in Tagen seit 01.01.	3	3
M*	Gesundheitsquote in %	92,00	90,37
W*	Verwaltungskosten in €	14,94	14,40



*Legende

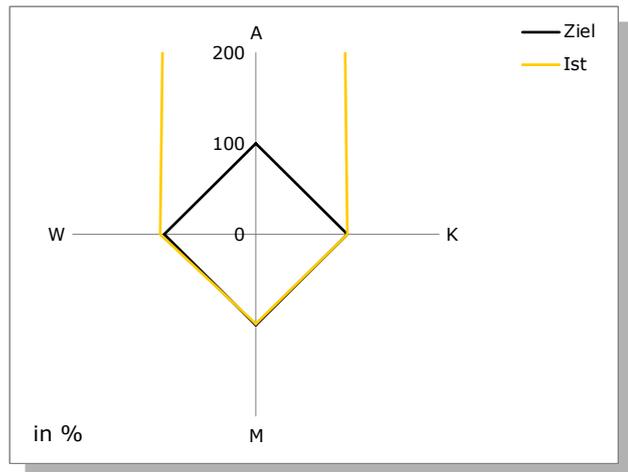
- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit



Abt. I – Entschädigungsbehörde

Rentenleistungen nach dem Gesetz über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten (PrVG)

		Ziel	Ist
A*	Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in % seit 01.01.	0,30	0,00
K*	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer von der Antragstellung [nach PrVG] bis zur Bescheiderteilung ab Vorlage aller notwendigen Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder durch Dritte in Tagen	5,00	5,00
M*	Gesundheitsquote in %	92,00	90,37
W*	Verwaltungskosten in €	40,77	39,08

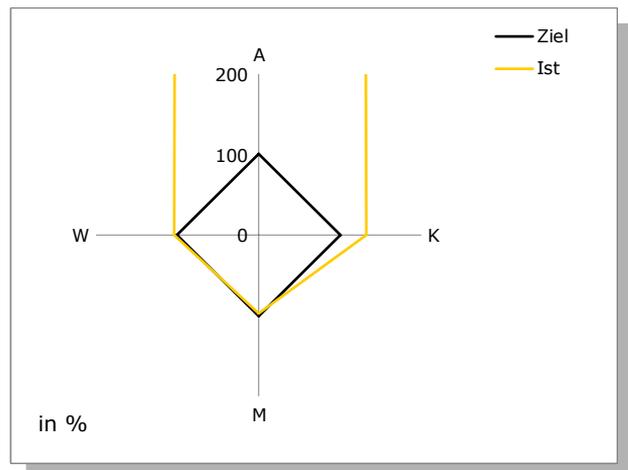


***Legende**

- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit

Heilverfahrensleistungen für Verfolgungsleiden nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG)

		Ziel	Ist
A*	Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in % seit 01.01.	0,10	0,00
K*	Durchschnittliche Dauer vom Zeitpunkt der Antragstellung ab Vorlage allen notwendigen Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder durch Dritte bis zur Aushändigung des Kurpauschalvergleichs in Tagen seit 01.01.	5,00	3,75
M*	Gesundheitsquote in %	92,00	90,37
W*	Anteil der Pauschalkuren an allen Kuren in % seit 01.01.	93,00	96,60



***Legende**

- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit



Zahlenteil

Abt. II – Personenstands- und Einwohnerwesen

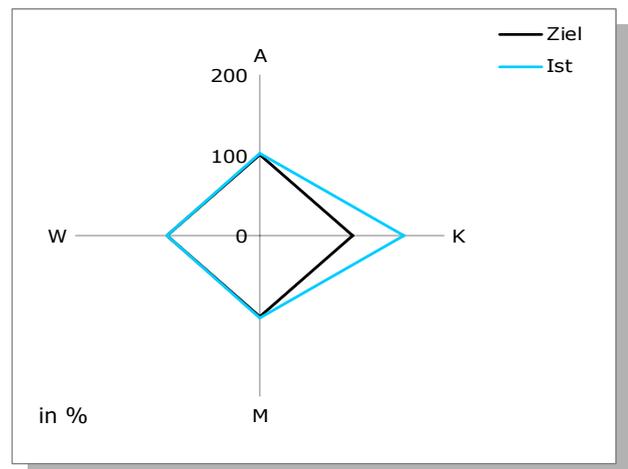
Kamerales Finanzvolumen in €	2008	2009
Einnahmen gesamt in €	2.440.114	3.001.235
Ausgaben gesamt in €	10.157.720	10.666.447
Saldo in €	-7.717.606	-7.665.212

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2008	2009
Gemeldete Einwohner/innen mit Hauptwohnung	3.363.347	3.369.971
Gemeldete Einwohner/innen mit Nebenwohnung	123.574	120.980
Zahl der Datensätze im aktiven Bestand	4.489.428	4.266.050
Zahl der Datensätze im historischen Bestand	2.787.265	3.156.748

Interne Grundzahlen der Abteilung	2008	2009
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	182	178
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	80	78
Zahl der Führungskräfte, davon Frauen	16 8	17 9
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	49	49
Anteil der Beschäftigten, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben in %	17,95	36,18
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	87,12	90,59

Zielerreichung

Behördenanfrage		Ziel	Ist
A*	Anzahl der Behörden des Landes Berlin und öffentlichen Stellen, die das „Portal Auskünfte für Behörden (PAB)“ nutzen	250	255
K*	Durchschnittliche manuelle Bearbeitungszeit vom Eingang der Anfrage bis zum Abgang der Auskunftserteilung in Tagen seit 01.01.	75	48
M*	Gesundheitsquote in %	89,00	90,59
W*	Anteil der Auskünfte der anfragenden Behörden auf das Melderegister über das Portal an allen Behördenauskünften in % seit 01.01.	95,00	96,38



*Legende

- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit

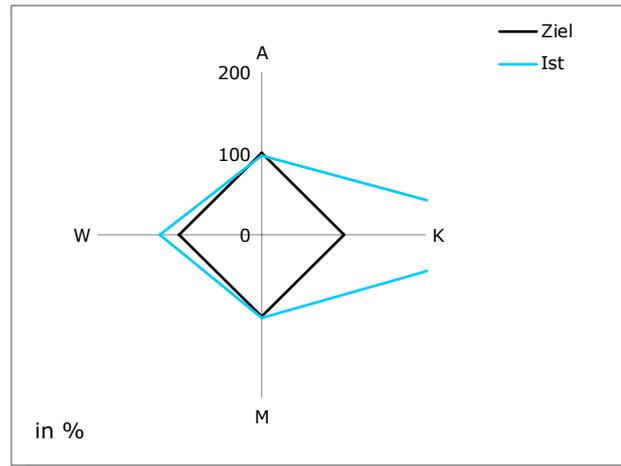


Abt. II – Personenstands- und Einwohnerwesen

Manuelle Privatanfrage		Ziel	Ist
A*	Anteil der automatisierten Privatauskünfte an allen Privatauskünften aus dem Melderegister (automatisierten u. manuellen) in % seit 01.01.	85,00	82,49
K*	Durchschnittliche Durchlaufzeit vom Eingang der Anfrage bis zum Ausgang der Auskunftserteilung in Tagen seit 01.01.	75	21
M*	Gesundheitsquote in %	89,00	90,59
W*	Stückkosten in €	5,61	4,51

***Legende**

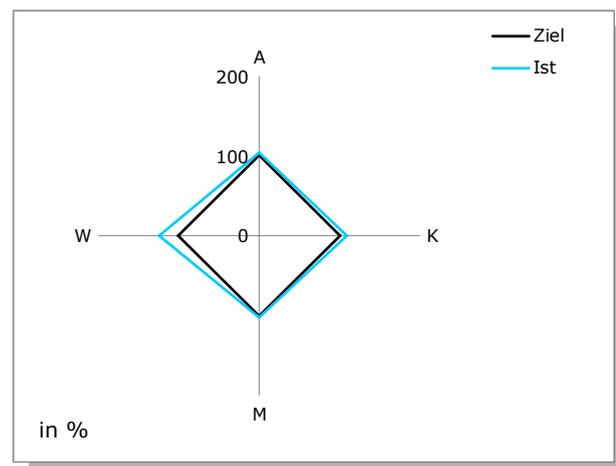
- A**-Auftragserfüllung
- K**-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M**-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W**-Wirtschaftlichkeit



Verpflichtungserklärung		Ziel	Ist
A*	Menge	30147	31207
K*	Anteil der Terminvereinbarungen an allen Behördenvorsprachen in % bezogen jeweils auf die erste Woche eines Monats im Quartal	90,00	98,14
M*	Gesundheitsquote in %	89,00	90,59
W*	Stückkosten in €	29,13	23,57

***Legende**

- A**-Auftragserfüllung
- K**-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M**-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W**-Wirtschaftlichkeit





Zahlenteil

Abt. III—Kraftfahrzeugwesen

Kamerales Finanzvolumen in €	2008	2009
Einnahmen gesamt in €	24.062.837	25.322.215
Ausgaben gesamt in €	20.267.487	20.839.110
Saldo in €	3.795.350	4.483.105

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2008	2009
Zugelassene Kraftfahrzeuge	1.362.729	1.386.123
Stillgelegte Kraftfahrzeuge	222.933	148.891
Zahl der vergebenen Wunschkennzeichen	118.383	140.997
Zahl der Fahrerlaubnisinhaber	2.396.225	2.427.732
Zahl der Konzessionen	10.627	10.888

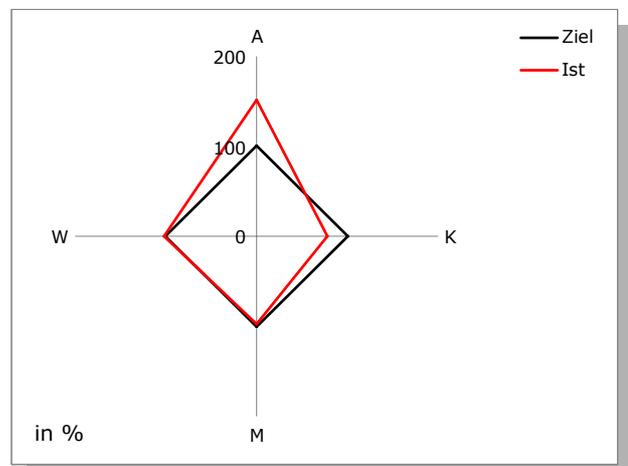
Interne Grundzahlen der Abteilung	2008	2009
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	419	413
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	80	80
Zahl der Führungskräfte, <i>davon Frauen</i>	31 21	30 16
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	48	48
Anteil der Beschäftigten, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben in %	18,10	48,05
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	86,86	86,55

Zielerreichung

Fahrzeugzulassung		Ziel	Ist
A*	Höhe der eingetriebenen Steuerrückstände in €	314520	476252
K*	durchschnittliche Wartezeit je Besuch in Minuten seit 01.01.	35	45
M*	Gesundheitsquote in %	89,00	86,55
W*	Stückkosten in €	21,92	21,40

*Legende

- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit



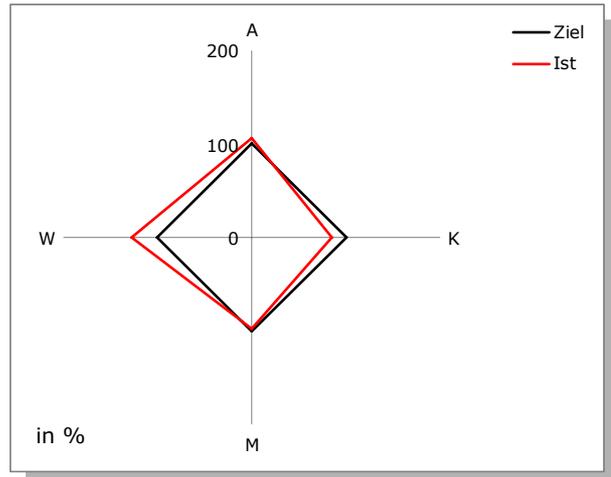


Abt. III—Kraftfahrzeugwesen

Fahrerlaubnisse/Führerscheine		Ziel	Ist
A*	Anteil der im vorläufigen Rechtsschutzverfahren bestätigten Entscheidungen des LABO seit 01.01. in %	90,00	96,30
K*	Durchschnittliche Bearbeitungszeit bei Anträgen auf erstmalige Erteilung der Fahrerlaubnis (extrem schwierige Fälle ausgenommen) in Tagen seit 01.01.	42	49
M*	Gesundheitsquote in %	89,00	86,55
W*	Stückkosten in €	41,65	33,45

***Legende**

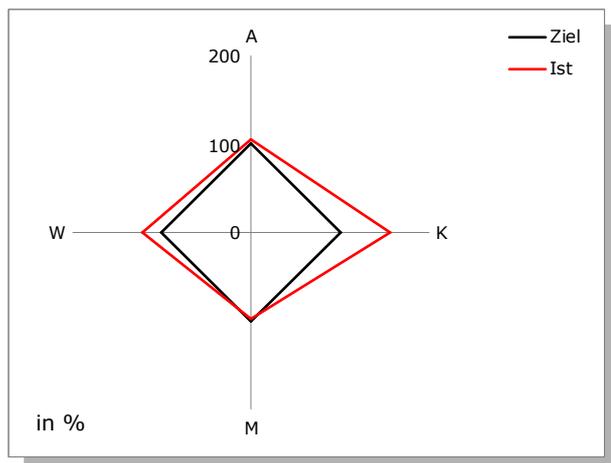
- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit



Überwachung von Halterpflichten		Ziel	Ist
A*	Anteil der im Klageverfahren bestätigten Entscheidungen des LABO seit 01.01. in %	95,00	99,45
K*	Anteil der Mängelvorgänge, die seit 6 Monaten nicht abgeschlossen werden konnten an allen Mängelvorgängen zum Stichtag in %	35,00	22,46
M*	Gesundheitsquote in %	89,00	86,55
W*	Stückkosten in €	23,90	19,65

***Legende**

- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit





Zahlenteil

Abt. IV – Ausländerwesen

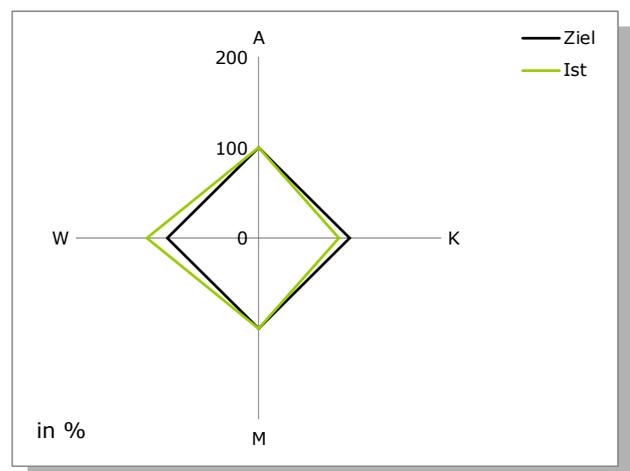
Kamerales Finanzvolumen in €	2008	2009
Einnahmen gesamt in €	1.658.873	1.773.562
Ausgaben gesamt in €	14.820.664	14.718.692
Saldo in €	-13.161.790	-12.945.130

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2008	2009
Zahl der in Berlin gemeldeten Ausländer/innen	474.501	460.210
Zahl der abgegebenen Stellungnahmen im VISA-Verfahren	4.687	4.828
Zahl der Asylsuchenden	1.346	1.422
Zahl der Ausreisepflichtigen	1.714	2.127
Zahl der Abschiebungen	719	611
Zahl der erfassten unerlaubt eingereisten Ausländer/innen	712	876

Interne Grundzahlen der Abteilung	2008	2009
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	281	279
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	71	71
Zahl der Führungskräfte, davon Frauen	17 7	17 8
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	47	46
Anteil der Beschäftigten, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben in %	65,65	28,09
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	88,60	90,45

Zielerreichung

Aufenthalt	Ziel	Ist
A* Anteil der für das LABO erfolgreichen vorläufigen Rechtsschutzverfahren an allen vorläufigen Rechtsschutzverfahren in % seit 01.01.	95,00	94,58
K* Anteil der Termine/Vorladungen an allen Behördenvorsprachen im Dienstgebäude FKU in % seit 01.01.	55,00	48,12
M* Gesundheitsquote in %	90,00	90,45
W* Kostendeckungsgrad für alle Produkte des operativen Ziels in %	8,00	9,80



*Legende

- A**-Auftragserfüllung
- K**-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M**-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W**-Wirtschaftlichkeit

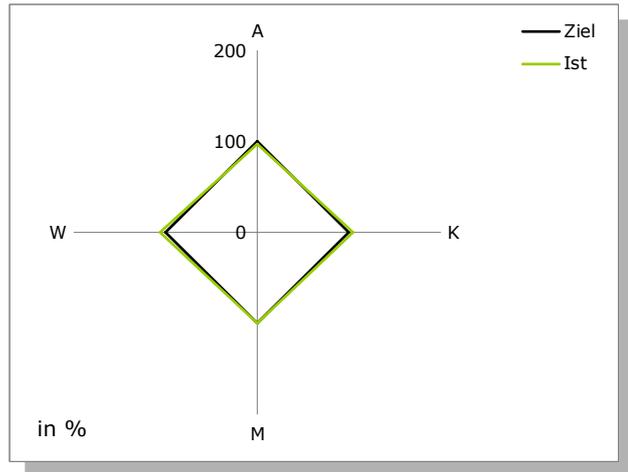


Abt. IV – Ausländerwesen

Beendigung unrechtmäßigen Aufenthalts		Ziel	Ist
A*	Anteil der Haftanordnungen des AG Tiergarten an allen Haftanträgen der Ausländerbehörde in % seit 01.01.	90,00	87,76
K*	Anteil der im Abschiebungsgewahrsam länger als 2 Monate Einsitzenden in % am Stichtag	20,00	19,12
M*	Gesundheitsquote in %	90,00	90,45
W*	Kostendeckungsgrad für alle Produkte des operativen Ziels in %	6,00	6,35

***Legende**

- A**-Auftragserfüllung
- K**-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M**-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W**-Wirtschaftlichkeit





Ausblick

Ausblick auf das Geschäftsjahr 2010

Auch das Jahr 2010 wird durch zahlreiche Herausforderungen geprägt sein, denen sich das LABO in gewohnt professioneller Art und Weise stellen wird.

In der **Abteilung I** sind bis zum Jahresende die Umstellung des Fachverfahrens auf eine serverbasierte Plattform zu realisieren und zeitgleich neue Anforderungen der auszahlenden Landesbank an die Datenübertragung zu berücksichtigen. Darüber hinaus soll damit begonnen werden, den umfangreichen Karteikartenbestand zu digitalisieren, um die Aktensuche komfortabler zu gestalten und die technologisch überholten und teilweise nicht mehr reparaturfähigen Liftgeräte abzulösen.

Ein bedeutender Schwerpunkt in der **Abteilung II** ist die Einführung des neuen Personalausweises, der ab 1. November 2010 beantragt werden kann. Neben der Befähigung der bezirklichen Bürgerämter, den neuen Personalausweis antrag einschl. Fingerabdrücken entgegenzunehmen, geht es zudem darum, Anwendungsgebiete für die vielfältigen zusätzlichen Möglichkeiten des neuen Personalausweises zu generieren. Der neue Personalausweis bietet z. B. eine qualifizierte elektronische Signatur (QES) und könnte somit verwaltungsintern als Signaturkarte für den Zugang zu speziellen Fachverfahren dienen. Wenn z. B. eine einzige Systemanmeldung, das sog. „single sign on“, für sämtliche zu nutzende Verfahren realisiert wird, würde sich ein großes Optimierungspotenzial ergeben.

Eine weitere Nutzungsmöglichkeit des neuen Personalausweises mit der Funktionalität der elektronischen Identität (eID) wird in der **Abteilung III** erprobt: die online Anmeldung eines Kfz. Beim Autokauf im Autohaus wird die Kfz-Anmeldung direkt elektronisch an die Zulassungsstelle übermittelt und dort abschließend bearbeitet. Je nach Wunsch wird das Autokennzeichen noch am selben Tag per Kurier zugesandt oder aber per Post verschickt. Möglich ist alternativ auch die Selbstabholung. Weitere Neuerungen im Bereich der Kfz-Zulassung zur Verbesserung der Kundenorientierung sind die Einführung von Terminsprechzeiten und die elektronische Terminvereinbarung.

Nach dem erfolgreichen Abschluss des Projektes „elektronische Ausländerakte“ soll auch in der **Abteilung IV** die Möglichkeit der elektronischen Terminvereinbarung für bestimmte Kundenkreise erprobt werden. Zur optimalen Nutzung wird hier ein Formularservice vorgeschaltet. Darüber hinaus ist die für Mitte 2010 vorgesehene Standortkonzentration weiter vorzubereiten.

Ansprechpartnerinnen und -partner



Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten	Direktor/in	N.N.	90269 1202	
Entschädigungsbehörde	Leiter	Herr Bernd Lehmann	9012 3613	bernd.lehmann@labo.berlin.de
Personenstands- und Einwohnerwesen	Leiterin	Frau Klaudia Zurth	90269 2222	zurth@labo.berlin.de
Kraftfahrzeugwesen	Leiter	Herr Christoph Krause	90269 2301	christoph.krause@labo.berlin.de
Ausländerbehörde	Leiterin	Frau Claudia Langeheine	90269 4001	langeheine@labo.berlin.de
Zentrale Dienste	Leiter	Herr Pascal Koch	90269 1277	pascal.koch@labo.berlin.de
Steuerungsdienst	Leiterin	Frau Ulrike Frey	90269 1211	ulrike.frey@labo.berlin.de