

Landesamt für Bürger– und Ordnungsangelegenheiten



Geschäftsbericht



Inhalt und Impressum	2
Vorwort	3
Das LABO im Überblick	4
Aktuelles aus dem Geschäftsjahr	5
Abteilung I – Entschädigungsbehörde	6
Abteilung II – Personenstands- und Einwohnerwesen	8
Abteilung III – Kraftfahrzeugwesen	10
Abteilung IV – Ausländerbehörde	12
LABO-übergreifende Themen	14
Zahlenteil	17
Ausblick auf das Geschäftsjahr 2012	26
Ansprechpartnerinnen und –partner im LABO	27

Herausgeber / Gestaltung: Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten
Friedrichstr. 219
10958 Berlin
Steuerungsdienst

Verantwortlich: Direktorin des
Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Internet: www.berlin.de/labo/struktur/berichte.html





Foto: Martin U. K. Lengemann

Sehr geehrte Damen und Herren,

der Geschäftsbericht 2011 des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) zeigt wieder zahlreiche innovative und zukunftsweisende Vorhaben aus dem abgelaufenen Geschäftsjahr auf.

Herausheben möchte ich an dieser Stelle das im Rahmen des Förderprogramms ServiceStadt Berlin der Senatsverwaltung für Inneres und Sport durchgeführte Projekt zur Einführung eines Zeitmanagementsystems in den Publikumsbereichen des LABO, das erfolgreich abgeschlossen werden konnte. Neben der von den Kundinnen und Kunden immer häufiger genutzten Online-Terminvereinbarung ist in zahlreichen Bedienbereichen nunmehr auch das Wartemanagement eingesetzt. Die optimierte Verzahnung von Termin- und Laufkundschaft hat zu weiter sinkenden Wartezeiten der Kundinnen und Kunden geführt.

Auch beim angestrebten Ausbau der Zugangswege zur Berliner Verwaltung ist das LABO beispielgebend. Erwähnt seien hier die Beteiligung am Bürgertelefon D115 und die Ausweitung der Möglichkeiten, Dienstleistungen online zu beantragen bzw. abzurufen.

Im Bereich der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung hat das LABO begonnen, die von der Senatsverwaltung für Inneres und Sport entwickelten landesweiten Leitlinien der Personalentwicklung umzusetzen. Im Geschäftsjahr wurden Schwerpunkte zur Förderung der Veränderungsbereitschaft der Beschäftigten und zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf gesetzt. Das Projekt „alternierendes Arbeiten“ konnte hierzu wichtige Grundlagen schaffen.

Zusammenfassend hat sich das LABO aus meiner Sicht im Geschäftsjahr 2011 wieder als moderner Servicedienstleister präsentiert. Die im umfangreichen Zahlenteil dargestellten ausgewählten Produkte untermauern dies eindrucksvoll und zeigen gleichzeitig Handlungsbedarfe auf. Ich bin mir sicher, dass das LABO auch diese Herausforderungen gewohnt professionell meistern wird.

Mit freundlichen Grüßen

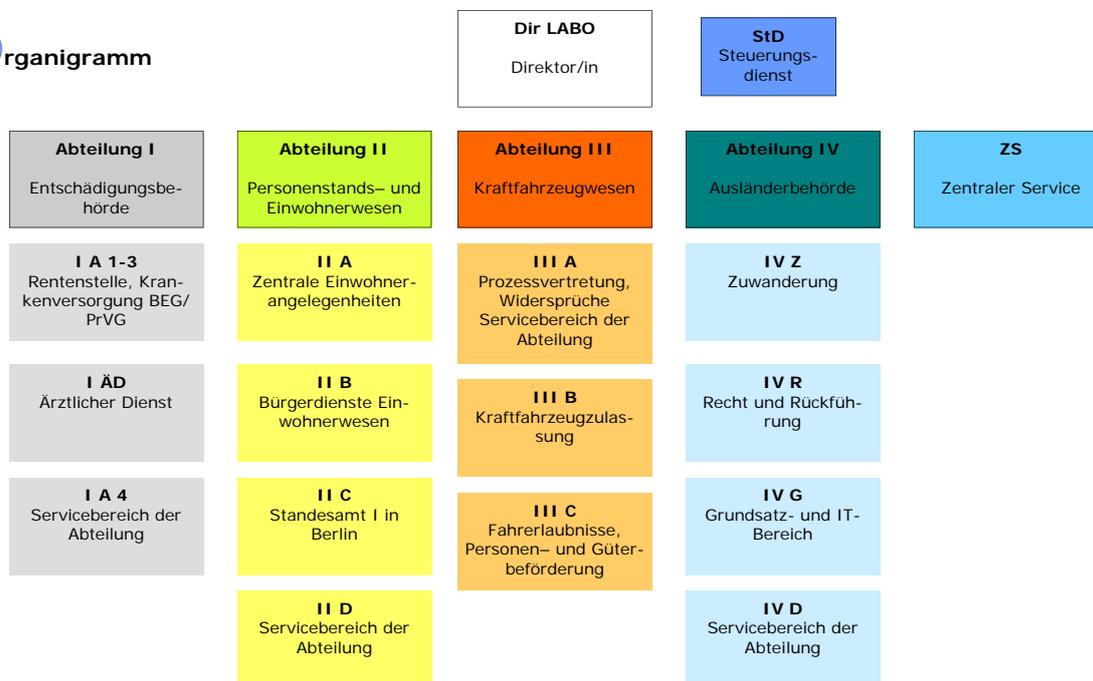
Frank Henkel
Senator für Inneres und Sport

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

Das LABO im Überblick



Haushalt

	2010	2011
Einnahmen gesamt in €	54.145.633	53.018.867
Ausgaben gesamt in €	103.363.503	104.232.990
Saldo in €	- 49.217.870	-51.214.123

Kosten

	2010	2011
Personalkosten in €	31.225.248	30.939.076
Sachkosten in €	3.173.242	3.102.630
Transferkosten in €	2.072.910	2.137.308
Verrechnungskosten in €	3.449.663	3.757.500
Kalkulatorische Kosten in €	5.691.035	5.531.241
Gemeinkosten in €	27.965.386	28.998.284
Transfers in €	43.247.303	41.448.759
Gesamtkosten in €	116.824.788	118.915.369
Erträge in	53.999.772	52.834.409

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

	2010	2011
Stellen lt. Haushaltsplan	960	945
Zahl der aktiv Beschäftigten	995	998
Zahl der männlichen Beschäftigten	239	245
Zahl der Teilzeitbeschäftigten	230	230
Zahl der schwerbehinderten Menschen	122	123
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	47	47



Aktuelles aus dem Geschäftsjahr

R. B. / pixelio.de



Jens Hasler / pixelio.de



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

Einer Empfehlung des Beirats für die Anerkennung und Versorgung von Verfolgten des Nationalsozialismus folgend wurden die PrV-Grund-, Ausgleichs- sowie Hinterbliebenenrenten durch die 25. Verfolgtengesetz-Leistungsverordnung zum 1. Januar 2011 um 4 % erhöht. Darüber hinaus wurden die Freibeträge für die Anrechnung des sonstigen Nettoeinkommens zum 1. Juli 2011 ebenfalls um 4 % angehoben. Die entsprechenden Änderungsbescheide und die Zahlbarmachung der Renten- und Nachzahlungsbeträge konnten von der Entschädigungsbehörde innerhalb des Jahres ausgeführt bzw. abschließend bearbeitet werden.



Ausweitung der Kooperation mit Sozialversicherungsträgern

Mit dem AOK-Bundesverband wurde ein jährlicher Datenabgleich vereinbart. Zum 15. Oktober jeden Jahres erhält die Entschädigungsbehörde Berlin einen aktuellen Datensatz aller bei der AOK erfassten Personen, welche einen Kranken- und Pflegeversicherungsanspruch nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG) haben. Die Entschädigungsbehörde kann somit zeitnah überprüfen, ob alle Berechtigten noch die Voraussetzungen für die Leistungsgewährung erfüllen und Überzahlungen bzw. Regressforderungen minimieren. Im Rahmen der Mitwirkungs- und Prüfpflicht wird so auch einer Forderung des Rechnungshofes von Berlin nachgekommen.



Serviceverbesserung bei Akteneinsicht

Die Entschädigungsbehörde verfügt über einen Archivaktenbestand von rd. 203.000 Entschädigungs- und PrV-Anerkennungs- bzw. Versorgungsakten. Dieser Aktenbestand enthält bis ins Detail gehende Informationen über die unter der nationalsozialistischen Gewaltherrschaft erlittenen Verfolgungsschicksale in Berlin ansässiger Personen und Körperschaften, die aus politischen, rassistischen, religiösen oder sonstigen Gründen von der nationalsozialistischen Ideologie angefeindet wurden.

Durch Neuorganisation konnte die durchschnittliche Wartezeit der Externen für Akteneinsichten in der Entschädigungsbehörde von bisher 20 Tagen um zwei Arbeitstage auf 18 Tage gesenkt werden. Auch die möglich gewordene Flexibilisierung der Termine wurde von den Externen positiv aufgenommen.

Im Jahr 2011 wurden neben den normalen Aktenanforderungen durch andere mit Wiedergutmachung betraute Behörden, Rentenversicherungsträger, Historiker sowie durch Anspruchsberechtigte oder deren Bevollmächtigte auch drei größere Projekte der Jewish Claims Conference (JCC), des Instituts für Geschichte der Medizin an der Charité Berlin und des Universitätsklinikums Hamburg-Eppendorf mit insgesamt annähernd 1.300 Akten bedient.



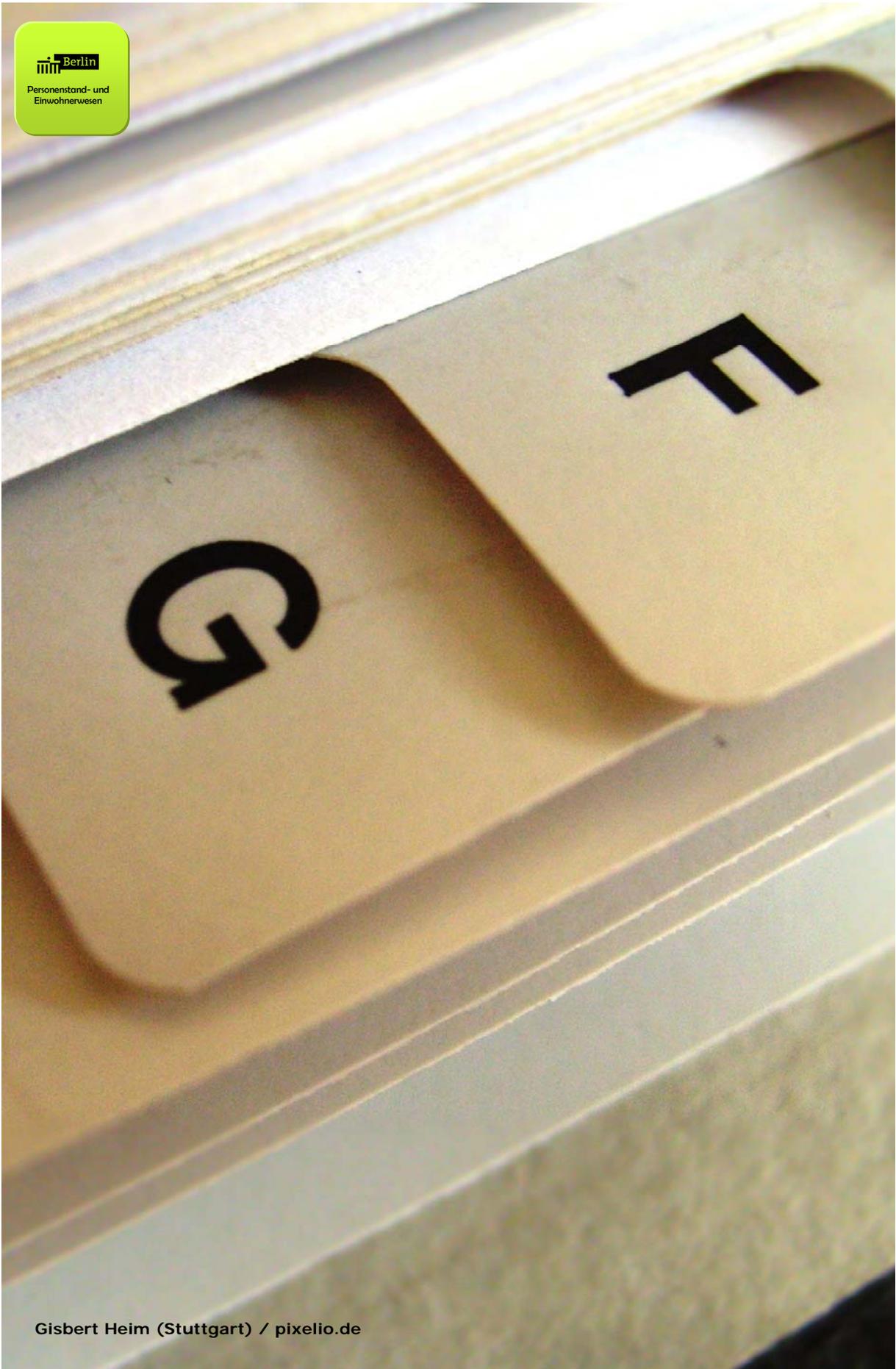
Migration des Fachverfahrens für die Entschädigungsrentenzahlung auf eine neue Plattform

Seit 1979 wurde das Fachverfahren für die Entschädigungsrenten vom IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ) auf einem IBM-Großrechner betrieben. Diese Plattform kann wirtschaftlich nicht mehr unterhalten werden. Daher wurde 2011 beschlossen, das Fachverfahren Entschädigungsrenten auf eine andere Zielplattform mit dem Betriebssystem Windows 2008 zu migrieren. Die einzelnen Migrationsphasen wurden gemäß des Migrationskonzeptes im Verlauf des Jahres umgesetzt.

Die geplanten Parallelläufe der beiden Systeme IBM und Windows zur Erstellung der Zahlungsdateien für die Landesbank Berlin (LBB) sind erfolgreich verlaufen. Auch andere bereits migrierte Programme wurden erfolgreich getestet. Vorbehaltlich der ausstehenden abschließenden Tests für weitere Programme wird die Migration in den ersten Monaten des Jahres 2012 vermutlich abgeschlossen werden können.

Eine Systemumstellung bei der LBB erforderte zudem eine Umprogrammierung des IT-Fachverfahrens Entschädigungsrentenzahlung. Um die Zahlungsdateien den modernisierten Anforderungen der LBB entsprechend erzeugen zu können, wurde auf Basis der vom ITDZ erstellten Lösungsskizze die Umprogrammierung fristgerecht zum Rentenzahlmonat Mai 2011 erfolgreich abgeschlossen.

Aktuelles aus dem Geschäftsjahr



Gisbert Heim (Stuttgart) / pixelio.de



Mehr Onlineabrufmöglichkeiten für Behörden

Ende April 2011 traten wichtige Änderungen zur Durchführung des Meldegesetzes (DVO-Meldegesetz) in Kraft. Seitdem erhalten zahlreiche Dienststellen der Berliner Bezirke (u. a. die Sozialämter und die Standesämter), aber auch Dienststellen der Hauptverwaltung wie die Entseignungsbehörde bei der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umweltschutz sowie die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) die laut DVO zulässigen Meldedaten im Wege des Online-Abrufs.

Darüber hinaus hat nun jede Behörde rechtlich die Möglichkeit, einfache Meldedaten (Name, Anschrift) selbst online abzufragen. Bisher haben davon 35 auswärtige Behörden und Ordnungsämter Gebrauch gemacht. Einigen weiteren auswärtigen Behörden ist es jetzt auch möglich, einen festgelegten erweiterten Datenumfang online abzufragen. Auch wenn sich diese Abrufmöglichkeit nur für Behörden eignet, die bisher zahlreiche schriftliche Anfragen in Berlin gestellt haben, wird erwartet, dass diese Entlastung hier mittelfristig zu kürzeren Bearbeitungszeiten für alle Anfrager führen wird. In die 4. Änderungsverordnung - die Arbeiten hierzu wurden im Herbst 2011 bereits begonnen —sollen weitere Behörden mit einem auf ihre Bedürfnisse abgestimmten Datenumfang zum Onlineabruf aufgenommen werden.



Übernahme der zentralen Verfahrensverantwortung für das Verwaltungssystem für die nichtverkehrsrechtlichen Ordnungswidrigkeiten (NOWI) und das System der mobilen Datenerfassung (MDE)

In der Abteilung II, Referat II B, ist die Leitstelle für Bürgerdienste und Ordnungsämter angesiedelt. In der Vergangenheit bezog sich deren koordinierende und unterstützende Tätigkeit für die Bezirke im Aufgabenfeld Bürgerdienste auch auf die dafür zu betreibenden IT-Verfahren. Die Aufgaben der zentralen Verfahrensverantwortung für die IT-Verfahren im Bereich Einwohner- und Personenstandswesen werden hier wahrgenommen.

Diese Situation wird nunmehr in ersten Teilbereichen auch für die bezirklichen Ordnungsämter nachvollzogen. Die Bezirke haben das LABO beauftragt, die Verfahrensverantwortung für das neue System der mobilen Datenerfassung (MDE) für die Aufnahme von Ordnungswidrigkeiten sowie für das seit Jahren in den Bezirken eingesetzte IT-Verfahren NOWI (Verwaltungssystem für die nichtverkehrsrechtlichen Ordnungswidrigkeiten) zu übernehmen. Gemeinsam mit den Bezirken wurde ein entsprechender Verfahrensauftrag gestaltet. Die bisher bei den Bezirken veranschlagten Haushaltsmittel für den Betrieb dieser beiden Systeme werden ab 2012 im LABO veranschlagt bzw. bewirtschaftet.

Mit der Aufnahme der Tätigkeiten als zentrale Stelle für die Bereitstellung der beiden IT-Verfahren weitet das LABO sein Serviceangebot und seine Kompetenzen zur Unterstützung der Bezirke im Bereich bürgernaher Dienstleistungen erheblich aus. In der ersten Zeit wird der Schwerpunkt neben der Einführung des neuen MDE-Systems auf der Konsolidierung der eingesetzten Infrastruktur und deren Einbindung in die übliche Betriebsumgebung des LABO im ITDZ-Berlin liegen.



Online Datenbank im Standesamt I in Berlin (ODiS I)

Das Auskunftssystem ODiS I bietet seit Anfang 2011 allen deutschen Standesämtern die Möglichkeit, online in den Suchverzeichnissen des Standesamts I in Berlin zu recherchieren. Es verhindert bundesweit das Entstehen von Doppelbeurkundungen.

Während das System im Standesamt I in Berlin selbst und in den Berliner Standesämtern inzwischen zu einem geschätzten Arbeitsmittel geworden ist, wird das gesetzlich vorgeschriebene Angebot von den rund 5.200 Standesämtern der anderen Bundesländer in Deutschland nur zögerlich angenommen. Hintergrund ist das vorgesehene Administrationskonzept in Form einer dreistufigen Nutzerverwaltung. Danach wird vom LABO aus ein Regionaladministrator je Bundesland verwaltet, der wiederum die Zugriffsrechte für die Standortadministratoren in den einzelnen Standesämtern zuweist. In den Ländern fehlt es vielfach an entsprechenden Strukturen, um diese zentrale Rolle zu etablieren.

Eine weitere Herausforderung im Jahr 2011 war die Bewältigung der noch nicht eingetragenen Mitteilungen zu Auslandspersonenstandsfällen in die Verzeichnisse des Standesamts I in Berlin. Da die neue Online-Datenbank noch nicht zur Verfügung stand, die Mitteilungen aber bereits seit dem 1. Januar 2009 eingegangen waren, warteten Anfang 2011 noch rund 17.000 Mitteilungen auf ihre Eintragung.

Um die Aktualität der Datenbank so schnell wie möglich herzustellen, diese Mengen aber mit den vorhandenen Ressourcen nicht zu bewältigen waren, waren alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LABO aufgerufen, das Standesamt I an acht Samstagen bei der Eingabe der Datensätze in die neue Datenbank zu unterstützen. Dem Aufruf folgten 57 Beschäftigte aus fast allen Abteilungen und so stand ODiS I im 2. Quartal 2011 bundesweit mit einem vollständigen und aktuellen Datenbestand zur Verfügung.



Arno Bachert / pixelio.de



Projekt „Kfz-Online“

Ausgelöst durch eine sich rasant verändernde technische Entwicklung und die ersten Ideen zu Deutschland Online (DOL) wurde bereits im Jahr 2006 überlegt, wie sinnvoll und erfolgreich eine Online-Zulassung in Berlin einführt werden kann. Zunächst sollte ein solches System pilothaft bei Unternehmen mit größeren Fuhrparks erprobt werden. Hierfür konnte im Jahr 2008 die Berliner Stadtreinigung (BSR) gewonnen werden. Seit April 2010 ist die BSR nun online. Seit Februar 2011 werden auch Fahrzeuge für Mercedes-Benz über ein Portal online zugelassen. Im Jahr 2011 wurden insgesamt über 4.000 Vorgänge der beteiligten Unternehmen über die Schnittstelle Kfz-Online abgewickelt.

Im Jahr 2009 wurde das LABO gebeten, an einer Arbeitsgemeinschaft mitzuarbeiten, die sich über die Nutzung des neuen Personalausweises (nPA) im Zusammenhang mit der Zulassung von Fahrzeugen Gedanken macht. Bereits zur CeBIT 2010 konnte ein erster funktionierender Prototyp der Öffentlichkeit präsentiert werden. Nunmehr steht die online-Zulassung mit dem nPA in den Häusern von Mercedes Benz zur Verfügung. Mittlerweile sind neben der Neuzulassung von Fahrzeugen auch die Geschäftsprozesse Außerbetriebsetzung, technische Änderung und Wiederzulassung implementiert, der Geschäftsprozess Umschreibung wird im Jahr 2012 fertig gestellt und dann erstmals auch für Privatkunden über den Internetauftritt bei berlin.de nutzbar gemacht.

Durch die Zusammenarbeit mit der Firma Kroschke, zu der auch der Deutsche Auto Dienst (DAD) gehört, der bundesweit Fahrzeugflotten für Autovermietungen u. a. zulässt, wurde auch eine Variante für die Zulassung von Fahrzeugflotten implementiert. Eine Evaluation der Prozesse durch das Statistische Bundesamt im Jahr 2011 hat erstaunliche Prozessverbesserungen auf allen Seiten der Beteiligten dokumentiert. Die Schnittstelle wird mittlerweile über das Teilprojekt XKfz des Projektes Deutschland Online (DOL) Kfz-Wesen zum bundesweiten Standard entwickelt und das von der Zulassungsbehörde Berlin und der Firma Steria Mummert Consulting entwickelte Modell der Unternehmenszulassung wird immer stärker nachgefragt.



Verbesserte Kundensteuerung in der Kraftfahrzeugzulassungsbehörde

Das Kundenaufkommen in den beiden Standorten der Zulassungsbehörde in der Jüterboger Str. und in der Ferdinand-Schultze-Str. ist trotz des ganz überwiegend gleichen Dienstleistungsspektrums unterschiedlich. Um den Standort Jüterboger Str. zu entlasten und die Attraktivität des Standorts in der Ferdinand-Schultze-Str. zu steigern, wurden dort ab April 2011 erweiterte Öffnungszeiten eingeführt. Dies beinhaltet vor allem die Einführung eines zweiten Spätsprechtales am Dienstag analog zur bestehenden Spätöffnungszeit am Donnerstag. Wie auch am Donnerstag stehen am Dienstag die Nachmittagszeiten von 15 bis 18 Uhr grundsätzlich nur Terminkunden zur Verfügung. Dieses Angebot hat sich bewährt, da auf diese Weise vor allem Berufstätige ihren Besuch bei der Zulassungsbehörde frühzeitig vorbereiten und auch zeitlich verlässlich planen können. Das Feedback der Kundinnen und Kunden auf dieses Angebot ist entsprechend positiv. Der Kundenanteil des Standortes Ferdinand-Schultze-Str. (ohne Händlerschalter) steigerte sich von März 2011 bis zum Ende des Jahres 2011 von 39 % auf ca. 41 % des Gesamtaufkommens.

Darüber hinaus wurde das im Jahr 2010 eingeführte Modul „elektronische Terminvereinbarung“ des Zeitmanagementsystems (ZMS) in beiden Standorten ausgebaut. Seit der 2. Jahreshälfte 2011 wurde auch das Modul „Wartemanagement“, in das die Kundinnen und Kunden ohne Termin integriert werden, einbezogen. Damit ist es nun möglich, Termin- und Spontankunden einheitlich aufzurufen. Dies hat zu einer weiteren Optimierung der Steuerung beider Kundengruppen geführt. Die durchschnittlichen Wartezeiten haben sich von rd. 29 Minuten im Jahr 2010 auf 25 Minuten im Jahr 2011 gesenkt.



Zeitmanagement in der Publikumsbedienug des Referates Fahrerlaubnisse

Am 1. November 2011 wurde das Zeitmanagementsystem auch in der Publikumsbedienug des Referates Fahrerlaubnisse erfolgreich eingeführt. Seither ist es für die Bürgerinnen und Bürger möglich, für die Erledigung bestimmter Anliegen rund um Fahrerlaubnis und Führerschein per Internet oder Telefon einen konkreten Vorsprachetermin im sog. „Führerscheinbüro“ zu vereinbaren. Die Rückmeldungen sind durchgehend positiv, von der Terminvereinbarungsmöglichkeit wird sehr rege Gebrauch gemacht.

Neben den Terminkunden, für die keine Wartezeit entsteht, gibt es im Führerscheinbüro zwei weitere Kundengruppen. Zum einen sind dies Kundinnen und Kunden, die den für sie am Ausgabeschalter bereitliegenden Führerschein in Empfang nehmen wollen. Diese benötigen keinen Termin, erhalten eine spezielle Wartenummer und werden umgehend am ständig besetzten Ausgabeschalter in der Reihenfolge der gezogenen Wartenummer bedient. Zum anderen sprechen natürlich weiterhin Kundinnen und Kunden ohne vorherige Terminvereinbarung vor. Sie ziehen eine Wartenummer und werden über das „Wartemanagement“ von ZMS in die „Warteschlange“ eingereiht. Auch wenn wegen der kurzen Laufzeit noch keine abschließende Bewertung möglich ist, konnte bereits eine erste Verbesserung der Wartezeiten festgestellt werden. Es wird davon ausgegangen, dass sich mit zunehmendem Bekanntheitsgrad der neuen Kundensteuerung die Wartezeiten weiter rückläufig entwickeln werden. In der Folge sind positive Effekte in den Arbeitsbedingungen der Beschäftigten zu erwarten, da alle Kundenströme während der regulären Öffnungszeiten bedient werden können.



Einführung des elektronischen Aufenthaltstitels zum 1. September 2011

Rechtliche Grundlage für die Einführung des elektronischen Aufenthaltstitels (eAT) sind die EU-Verordnungen Nr. 1030/2002 und Nr. 380/2008 zur einheitlichen Gestaltung des Aufenthaltstitels für Drittstaatsangehörige, die durch Gesetz vom 12. April 2011 in nationales Recht umgesetzt wurden.

Zum 1. September 2011 wurde der eAT für ausländische Staatsangehörige, die nicht Unionsbürger sind, in Deutschland eingeführt. Seit diesem Datum werden Aufenthaltstitel im Regelfall nicht mehr als Etikett in das Personaldokument eingeklebt, sondern in Gestalt einer von der Bundesdruckerei hergestellten Kunststoffkarte im Scheckkartenformat ausgestellt.

Auf dem im Kartenkörper enthaltenen, kontaktlos lesbaren Chip werden neben personenbezogenen Daten, Daten zum Aufenthaltstitel (Art und Rechtsgrundlage des Titels, Dauer und Nebenbestimmungen) sowie Daten über das Personaldokument auch biometrische Merkmale (zwei Fingerabdrücke [bei Personen ab dem sechsten Lebensjahr] und ein Lichtbild) gespeichert. Angesichts des auf dem Kartenkörper nur begrenzt zur Verfügung stehenden Platzes ist es in vielen Fällen notwendig, die zum Aufenthaltstitel verfügbaren Nebenbestimmungen auf einem Zusatzblatt einzutragen.

Zur Beantragung der Erteilung/Verlängerung eines Aufenthaltstitels sind im Vergleich zum bisherigen Verfahren nunmehr zwei Vorsprachen bei der Ausländerbehörde erforderlich. Die erste Vorsprache dient der Antragsdatenerfassung (insbesondere das Erfassen der Fingerabdrücke, der Unterschrift des Betroffenen und des Passbildes). Der Antrag wird dann der Bundesdruckerei elektronisch übermittelt und dort die eAT-Karte produziert. Die zweite Vorsprache dient der Abholung. Dieser erhöhte Bearbeitungsaufwand hat seit der Einführung des eAT zu einer Verschlechterung der Wartesituation und zu steigenden Arbeitsrückständen geführt.

Die Bürgerämter, die unter bestimmten Umständen ebenfalls für die Ausstellung von Aufenthaltstiteln zuständig sind, sind derzeit technisch noch nicht in der Lage, eAT bei der Bundesdruckerei zu bestellen und auszugeben. Die Einführung des eAT in den Bürgerämtern wird Mitte 2012 angestrebt.



Einführung des Zeitmanagementsystems in Verbindung mit einem Formularservice

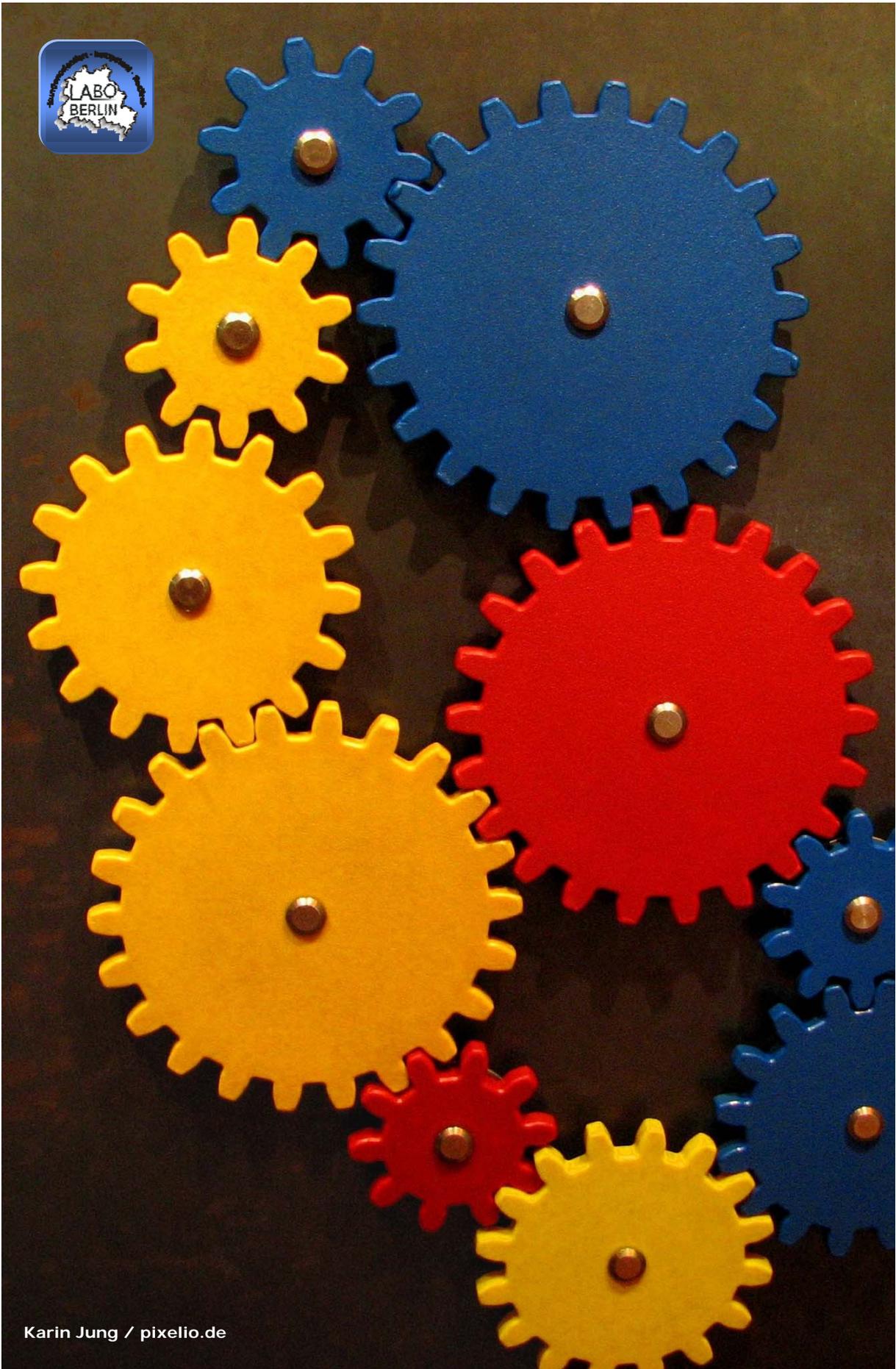
Die Ausländerbehörde beteiligte sich an dem im Januar 2010 begonnenen Projekt zur Implementierung eines ZMS in ausgewählten Publikumsbereichen des LABO mit den Sachgebieten Z 2 (Studierende) und Z 6 (Bevorrechtigte), weil diese aufgrund ihrer Kundenstruktur (hohe Fluktuation und Internetaffinität) besonders geeignet erschienen.

Im Laufe der Projektarbeit wurde festgestellt, dass das ZMS den Anforderungen der Abteilung IV nicht genügt und aufgrund seines landesweiten Einsatzes auch nicht individuell auf die Anforderungen der Ausländerbehörde (z. B. Erfassung der Staatsangehörigkeit der Kundinnen und Kunden und des konkreten aufenthaltsrechtlichen Anliegens) angepasst werden kann. Das ITDZ schlug deshalb als Alternative den Einsatz eines Formularservices (FMS) in Kombination mit ZMS vor.

Das FMS bietet die Möglichkeit, Formulare flexibel auf die Anforderungen des Nutzers anzupassen. Das ITDZ hatte die Aufgabe übernommen, die Anforderungen der Abteilung IV in einem Buchungsdialog über FMS abzubilden. In vier einfachen Schritten werden die Kundinnen und Kunden nunmehr durch ein Onlineformular geführt. Im Schritt 1 werden Anliegen und Staatsangehörigkeit abgefragt. Im 2. Schritt werden Angaben zur Person erfragt, die dann zur Identifizierung des Betroffenen im Fachverfahren zur Verfügung stehen. Schritt 3 führt zur Terminauswahl und Schritt 4 zur konkreten Terminbuchung.

Alle Termine der beteiligten Sachgebiete, die bisher in Outlook erfasst waren, wurden ab November 2010 in das ZMS übertragen. Zur Vorbereitung der Einführung von FMS fand Mitte Januar 2011 ein Belastungstest durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilung IV statt.

Ab Anfang Januar 2011 erhielten die Kunden ein Schreiben, in dem auf die Möglichkeit der elektronischen Terminvereinbarung hingewiesen wurde. Dieser Brief wurde im Abstand von 6 Wochen an alle Kundinnen und Kunden versandt, die bereits im Besitz eines Aufenthaltstitels waren und dessen Ablauf in den kommenden drei Monaten bevorstand. Die ersten Vorsprachen mit einem aufgrund der elektronischen Terminvereinbarung zustande gekommenen Termin erfolgten im Februar 2011, gleichzeitig mit einem auf drei Wochen angelegten Kundenfeedback über Fragebögen. Das Feedback ergab, dass dieser Kundenkreis die Möglichkeit der elektronischen Terminvereinbarung sehr schätzt und es als Verbesserung anerkennt, auch wenn dadurch keine Erhöhung von Kapazitäten für die Publikumsbedienungen verbunden war. Nachgefragt wurde oft eine englische Übersetzung. Geplant ist daher, künftig eine mehrsprachige (deutsch/englisch) Version des FMS für die Kundinnen und Kunden zur Verfügung zu stellen.



Karin Jung / pixelio.de



Umsetzung der strategischen Ziele im Personalmanagement

Im Geschäftsjahr 2011 standen die bisherigen Ergebnisse sowie die aktuellen und zukünftigen Anforderungen im Personalmanagement im Blickfeld einer kritischen Würdigung. Die Analyse zeigte, dass bei den immer knapper werdenden Personalressourcen die Lern- und Veränderungsbereitschaft, auch der älteren Beschäftigten, von besonderer Bedeutung sind.

Die reale Veränderungsbereitschaft lag in den zurückliegenden Jahren jedoch auf sehr niedrigem Stand. Ihre Förderung, insbesondere durch eine bedarfsorientierte Personalentwicklung, die nicht an den Grenzen des hausinternen Organisationsbereiches Halt macht, wurde deshalb als Schwerpunkt für die nächsten Jahre definiert.

In Realisierung dieses Veränderungsprozesses und gleichzeitig zur Unterstützung aller Prozessbeteiligten wurden konkrete Maßnahmen der Führungskräftequalifizierung durchgeführt, so zu den Themen „Motivationsförderung“, „Förderung der Lernkompetenz“ und „Psychische Belastungen am Arbeitsplatz“. Die im Vorjahr erarbeitete Maßnahmeplanung zur Förderung der besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie ging in die Umsetzung. Passende Empfehlungen aus den landesweiten Leitlinien der Personalentwicklung wurden unter Beachtung eigener Zielstellungen des LABO und der Berücksichtigung bisheriger Erfahrungen in der Personalentwicklung angenommen. Das strukturierte Jahresgespräch erhielt in diesem Kontext eine Schlüsselrolle. Seine systematische Einführung wurde für 2012 vorbereitet.

Die angestrebten und erreichten Ergebnisse des Veränderungsprozesses werden transparent gemacht. Hierfür wurden operative Ziele und Indikatoren für die Zielvereinbarungen ab 2012 entwickelt, deren Kennzahlen im Quartalsberichtswesen ausgewiesen werden.



Projekt Alternierendes Arbeiten - "Office to go"

Das LABO stellt sich der Herausforderung, die Arbeitsfähigkeit seiner Beschäftigten unabhängig vom Büroarbeitsplatz zu gewährleisten. Das sogenannte „alternierende Arbeiten“ spielt unter den Gesichtspunkten zunehmender Flexibilisierung von Arbeitsstrukturen, verbessertem Kundenservice, Gestaltung attraktiver und moderner Arbeitsplätze und im Hinblick auf die Vereinbarkeit von Beruf und Familie im Berufsalltag zunehmend eine Rolle.

Es ist geboten, dass sich auch Behörden mit den zunehmenden Interessen an mobiler, büroarbeitsplatzunabhängiger Ausstattung der Arbeitsplätze beschäftigen und unter den strengen Maßstäben rechtlicher Rahmenbedingungen und der Wirtschaftlichkeit prüfen, ob und wie solche Arbeitsplatzszenarien zukünftig gestaltet werden können.

Das LABO hat dazu in 2011 ein Voruntersuchungsprojekt (ProAltArb) durchgeführt. Im Rahmen des Projektes wurden organisatorische und technische Aspekte für ein verstärktes mobiles Arbeiten untersucht. Die Ergebnisse, die über die bisherigen „klassischen“ Überlegungen zur alternierenden Telearbeit hinausgehen, fließen in eine neue Dienstvereinbarung des LABO und ein Nachfolgevorhaben zur Vereinheitlichung der verfahrensunabhängigen IT-Infrastruktur ein.



Musterleitfäden für das LABO

Im Rahmen der berufseinstiegsbegleitenden Fortbildung erarbeitete eine Projektgruppe von neun Regierungsinspektorinnen auf Probe der Senatsverwaltung für Inneres und Sport Musterleitfäden für das LABO. Auf der Grundlage einer Projektvereinbarung mit dem Zentralen Service des LABO wurden diese von September 2010 bis Dezember 2011 für die Ausbildungsberufe Verwaltungsfachangestellte und Verwaltungsfachangestellter sowie Kaufleute für Bürokommunikation erstellt.

Musterleitfäden stellen ein Lehr-Lern-Profil dar, in dem sie die im Sachgebiet typischerweise zu vermittelnden und anfallenden Aufgaben und Ausbildungsinhalte beschreiben. Die Zielsetzung für das LABO besteht u. a. darin, künftig anhand der Musterleitfäden die Anforderungen an die praktische Ausbildung für alle Beteiligten transparent zu gestalten und somit die an der Ausbildung Beteiligten zu unterstützen.

Des Weiteren soll durch einheitliche, abteilungsübergreifende Kriterien die Qualität der Ausbildung gesteigert und die Handlungskompetenz gefördert werden. Auf diese Weise sollen die Inhalte der Ausbildung möglichst nah an den Arbeitsprozess angepasst werden.

Im Dezember 2011 wurden der Verlauf und das Endergebnis der sog. Projektwerkstatt „Musterleitfäden“ in Abschlusspräsentationen dem Institut für Verwaltungsmanagement an der Verwaltungsakademie Berlin und dem Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten vorgestellt.

Anhand der erarbeiteten Musterleitfäden kann künftig abgeleitet werden, welche konkreten Anforderungen gestellt und welche Kenntnisse und Fähigkeiten im jeweiligen Sachgebiet vermittelt bzw. gefördert werden, um die Ausbildungsziele möglichst optimal zu erreichen. Dies erleichtert die Dokumentation und Reflexion des jeweiligen Ausbildungsfortschritts und schafft einheitliche und transparente Ausbildungsstandards für alle an einem Ausbildungsprozess beteiligten Personen.



Projekt "Voruntersuchung zur Einführung eines multifunktionalen, elektronischen Dienstausweises für die Mitarbeiter des LABO - eDA"

Im Januar 2011 startete die Voruntersuchung zur „Einführung eines multifunktionalen, elektronischen Dienstausweises für die Mitarbeiter des LABO“ mit der Zielstellung, eine für alle Berliner Behörden einheitlich gestaltete, fälschungssichere Ausweiskarte im Chipkartenformat zu entwerfen. Neben dem LABO arbeiteten im Projekt auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, der Berliner Immobilien GmbH (BIM) und des ITDZ Berlin mit.

Bei der Analyse des ausgewählten Funktionsumfangs wurde im Ergebnis festgestellt, dass der elektronische Dienstausweis mit dem kontaktlosen RFID-Chip (Radio-Frequency IDentification) für die Funktionen elektronische Zeiterfassung und Zutrittskontrolle durchaus verwendet werden kann. Wogegen es für die Funktion „Qualifizierte elektronische Signatur — QES“, entgegen den Erwartungen, aktuell noch keine Einsatzmöglichkeit gibt. Darüber hinaus könnte die Funktion der elektronischen Identifizierung zum Beispiel bei der Anmeldung am Betriebssystem als Ersatz für die Eingabe der Benutzerkennung zur Abholung von Druckaufträgen am Etagendrucker genutzt werden.

Letztendlich kommt die Voruntersuchung zu dem Schluss, dass der elektronische Dienstausweis für eine Vielzahl der geplanten Funktionen nutzbar und auch eine flächendeckende Einführung möglich wäre. Die Vorstudie empfiehlt ein Folgeprojekt zu initiieren, das die konkrete Einführung eines eDA im Land Berlin bzw. ressortweit beinhaltet. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport wurde deshalb gebeten, die dazu noch notwendigen Entscheidungsprozesse und Vorarbeiten zu koordinieren.



Beschäftigtenportal des LABO

Der Erfolg einer Organisation hängt maßgeblich von dem Wissen und den Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ab, die in ihr tätig sind. Deshalb wurde Ende 2011 damit begonnen, erste Überlegungen zur Neugestaltung und zum Ausbau des Intranetangebots des LABO hin zu einem Beschäftigtenportal anzustellen. Dies erfolgte in enger Abstimmung mit den gleichgerichteten Aktivitäten der Senatsverwaltung für Inneres und Sport sowie in Zusammenarbeit mit dem ITDZ und dem Bezirk Marzahn-Hellersdorf, der bereits im Rahmen des Projektes „ProDiskurs“ mit dem Aufbau eines solchen Portals begonnen hat.

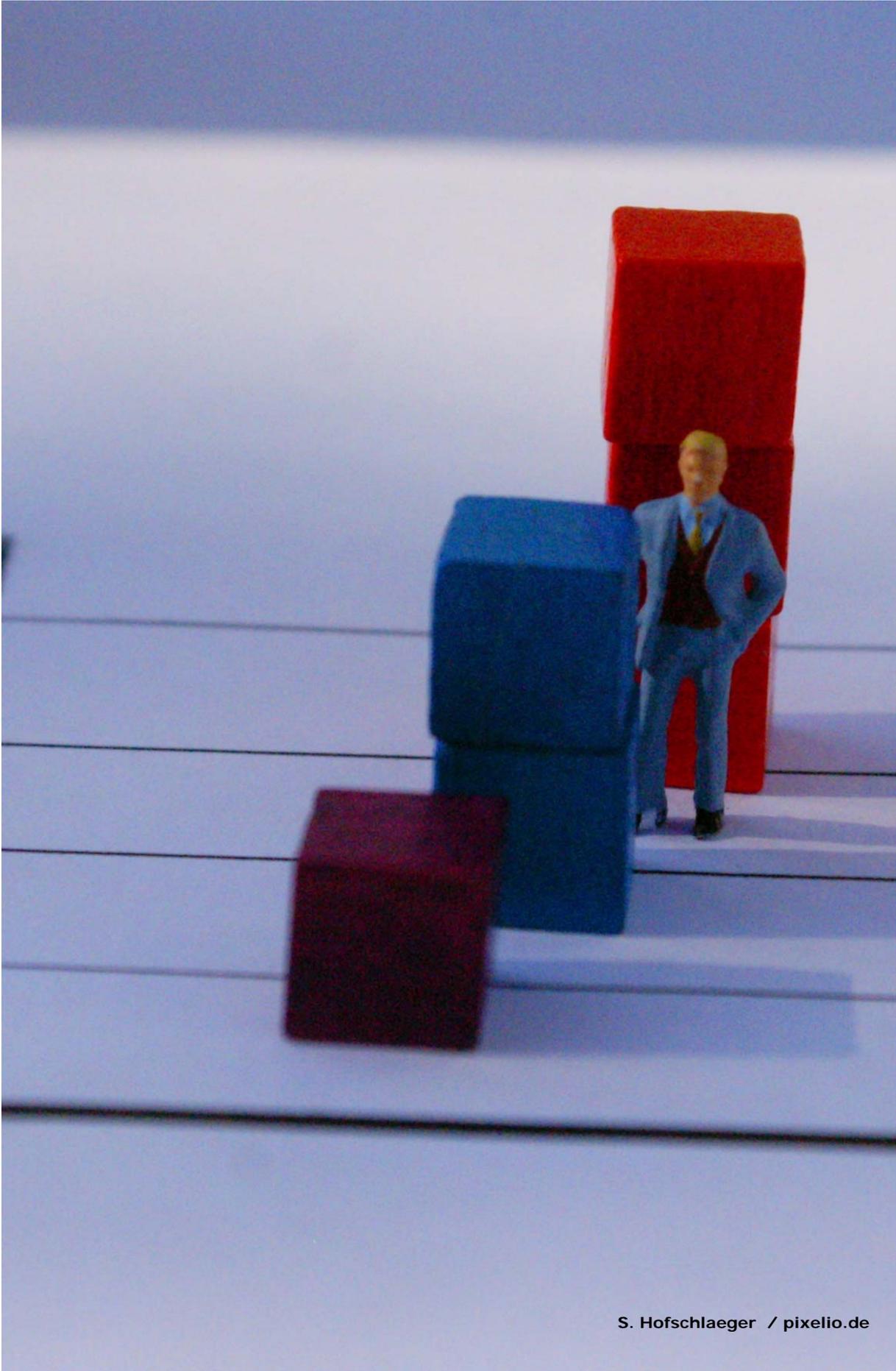
Die Ermittlung derjenigen Informationsbedarfe, die zukünftig über das Beschäftigtenportal bedient werden können, soll über eine Beschäftigtenumfrage erfolgen. Entsprechende Vorarbeiten hierzu wurden abgeschlossen.

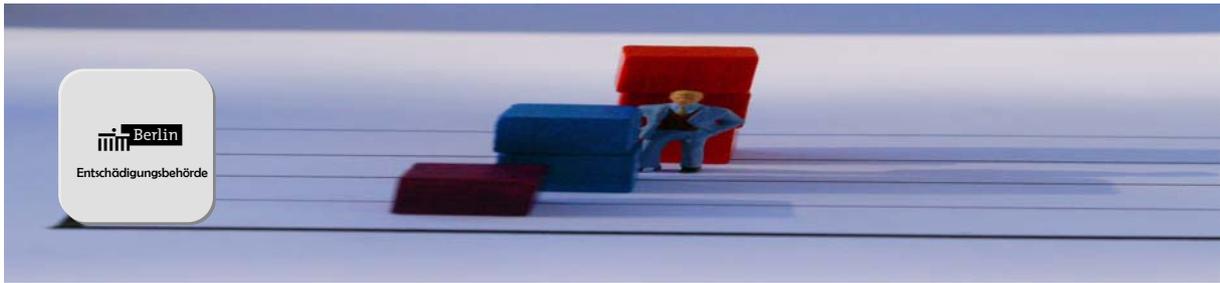


Bürgertelefon 115

Am 13. September 2011 hat der Senat den weiteren Ausbau des zentralen Telefonzugangs beschlossen. Gemäß dem „Geschäfts- und Finanzierungsmodell für das zukünftige Bürgertelefon 115“ sollen die Telefonserviceprodukte der Berliner Verwaltung (Behördenrufnummer 115, Vermittlungsdienst und Berlin-Telefon (erweiterte Auskunft)) unter der einheitlichen Rufnummer „115“ zusammengeführt werden.

Seit 2007 nutzt das LABO bereits die Servicenummer 900 (Berlin Telefon) und kann somit problemlos auf die Behördenrufnummer 115 überführt werden. In den Abteilungen II und III sind sog. 2nd Level eingerichtet, die die weitervermittelten Anrufe des 1st Level im ITDZ entgegennehmen. Um sich auch künftig aktiv an der kontinuierlichen Serviceverbesserung zu beteiligen, ist das LABO zudem im Nutzerbeirat 115 vertreten.





Abteilung I – Entschädigungsbehörde

Kamerales Finanzvolumen in €	2010	2011
Einnahmen gesamt (inkl. Transferleistungen des Bundes) in €	23.251.446	21.744.874
Ausgaben gesamt in €	46.730.609	44.706.824
Saldo in €	- 23.479.163	- 22.961.950

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2010	2011
Zahl der Rentenempfänger	4.655	4.312
Zahl der in Berlin gemeldeten Rentenempfänger (PrVG)	1.681	1.616
Zahl der im Bundesgebiet betreuten Rentenempfänger (BEG)	446	404
Zahl der im Ausland betreuten Rentenempfänger (BEG)	2.528	2.292
Zahl der Länder, in denen die betreuten Personen heute leben	34	35

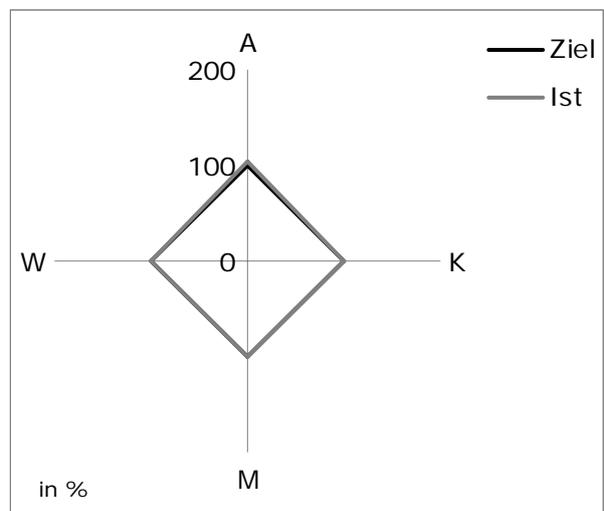
Interne Grundzahlen der Abteilung	2010	2011
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	40	39
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	74	74
Zahl der Führungskräfte, <i>davon Frauen</i>	6 2	6 2
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	50	50
Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben	20,00	34,29
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	91,20	91,51

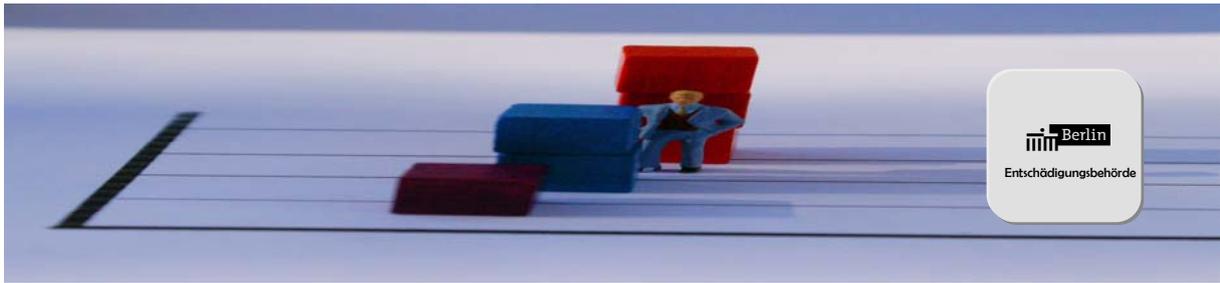
Zielerreichung

Rentenleistungen nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG)		Ziel	Ist
A*	Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in % seit 01.01.	0,10	0,095
K*	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Verschlimmerungsanträgen ab Vorlage aller Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder Dritter in Arbeitstagen seit 01.01.	3	3
M*	Gesundheitsquote in %	91,00	91,51
W*	Verwaltungskosten in €	15,76	15,91

***Legende**

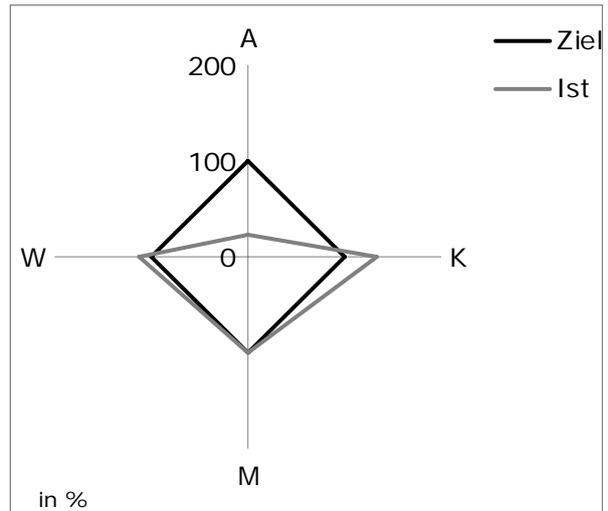
- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit





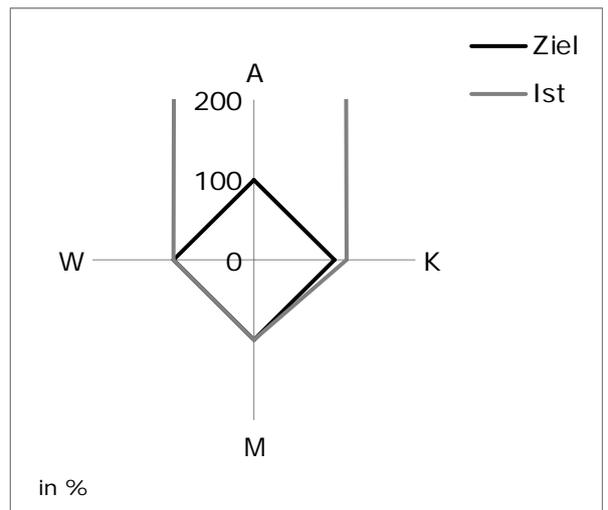
Abteilung I – Entschädigungsbehörde

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	1,34
K*	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer von der Antragstellung [nach PrVG] bis zur Bescheiderteilung ab Vorlage aller notwendigen Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder durch Dritte in Arbeitstagen	4	3
M*	Gesundheitsquote in %	91,00	91,51
W*	Verwaltungskosten in €	41,39	36,95

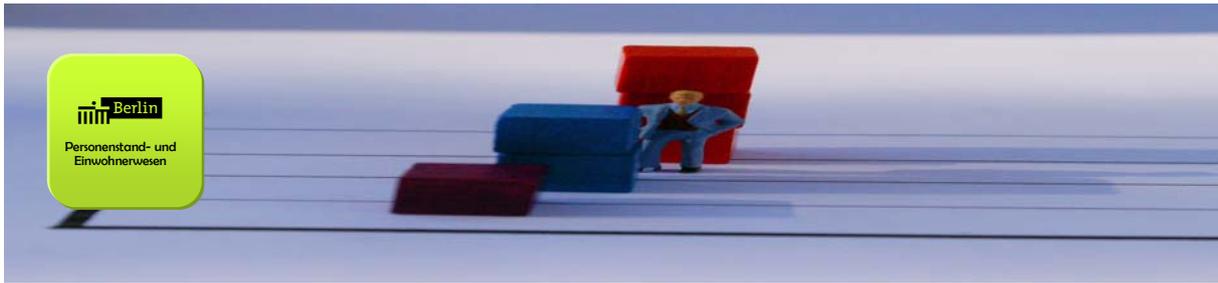


***Legende**
A-Auftragserfüllung
K-Kundinnen- und Kundenorientierung
M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
W-Wirtschaftlichkeit

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 aller notwendigen Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder durch Dritte bis zur Aushändigung des Kurpauschalvergleichs in Arbeitstagen seit 01.01.	4	3,5
M*	Gesundheitsquote in %	91,00	91,51
W*	Anteil der Pauschalkuren an allen Kuren in % seit 01.01.	95,00	95,93



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



Abteilung II – Personenstands– und Einwohnerwesen

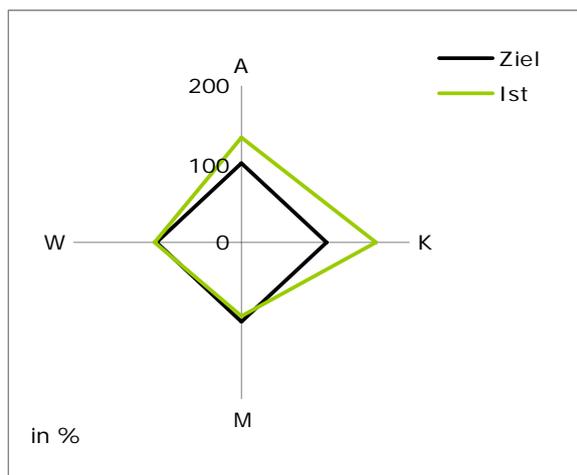
Kamerales Finanzvolumen in €	2010	2011
Einnahmen gesamt in €	3.732.814	3.732.814
Ausgaben gesamt in €	12.198.797	12.198.798
Saldo in €	- 8.465.984	- 8.465.984

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2010	2011
Gemeldete Einwohner/innen mit Hauptwohnung	3.387.479	3.427.127
Gemeldete Einwohner/innen mit Nebenwohnung	119.050	115.572
Zahl der Datensätze im aktiven Bestand	4.417.366	4.578.596
Zahl der Datensätze im historischen Bestand	3.156.710	3.156.710

Interne Grundzahlen der Abteilung	2010	2011
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	177	172
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	78	77
Zahl der Führungskräfte, davon Frauen	16 7	17 8
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	50	51
Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben	45,45	37,30
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	88,49	86,68

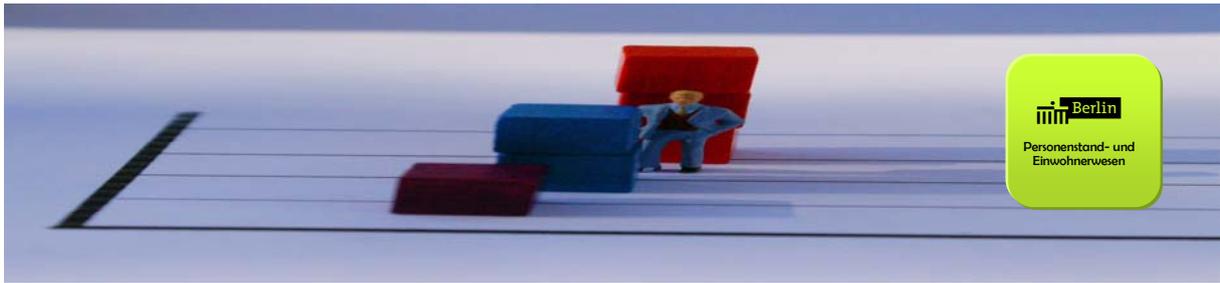
Zielerreichung

Behördenanfrage		Ziel	Ist
A*	Anzahl der Behörden des Landes Berlin und öffentlichen Stellen, die das „Portal Auskünfte für Behörden (PAB)“ nutzen	260	349
K*	Durchschnittliche Durchlaufzeit vom Eingang der Anfrage bis zum Ausgang der Auskunftserteilung in Arbeitstagen seit 01.01.	45	28
M*	Gesundheitsquote in %	92,00	86,68
W*	Anteil der Auskünfte der anfragenden Behörden auf das Melderegister über das Portal an allen Behördenauskünften in % seit 01.01.	95,00	98,70



***Legende**

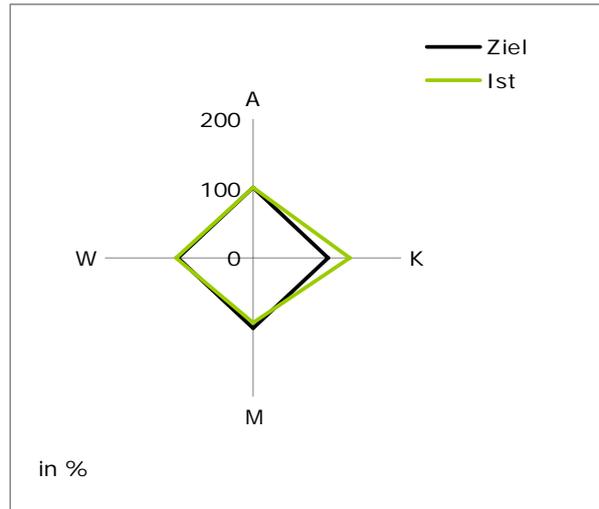
- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit



Abteilung II – Personenstands- und Einwohnerwesen

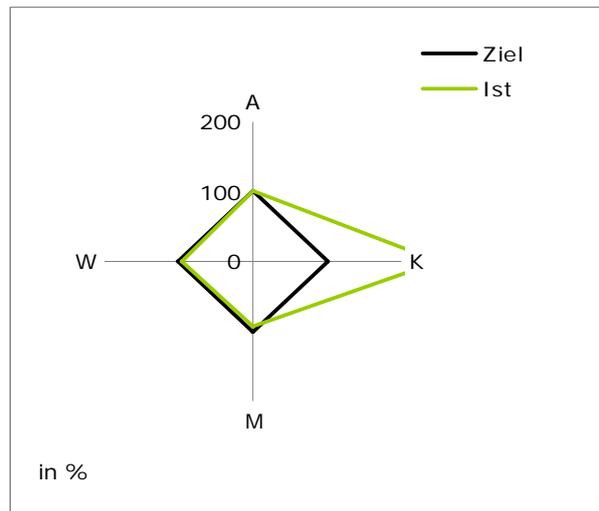
Manuelle Privatanfrage		Ziel	Ist
A*	Anteil der automatisierten Privatauskünfte an allen Privatauskünften aus dem Melderegister (automatisierten u. manuellen) in % seit 01.01.	85,00	85,91
K*	Durchschnittliche Durchlaufzeit vom Eingang der Anfrage bis zum Ausgang der Auskunftserteilung in Arbeitstagen seit 01.01.	25	19
M*	Gesundheitsquote in %	92,00	86,68
W*	Stückkosten in €	8,44	8,12

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



Verpflichtungserklärung		Ziel	Ist
A*	Menge	30.394	30.769
K*	Wartezeit in Arbeitstagen bis zum nächsten Termin jew. zum Quartalsende	5	2
M*	Gesundheitsquote in %	92,00	86,68
W*	Stückkosten in €	29,54	30,60

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





Abteilung III – Kraftfahrzeugwesen

Kamerales Finanzvolumen in €	2010	2011
Einnahmen gesamt in €	25.211.820	25.539.865
Ausgaben gesamt in €	20.988.870	22.213.029
Saldo in €	4.222.950	3.326.836

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2010	2011
Zugelassene Kraftfahrzeuge	1.414.625	1.445.435
Stillgelegte Kraftfahrzeuge	170.150	188.073
Zahl der vergebenen Wunschkennzeichen	130.947	143.009
Zahl der Fahrerlaubnisinhaber	2.459.128	2.486.143
Zahl der Konzessionen	11.071	11.174

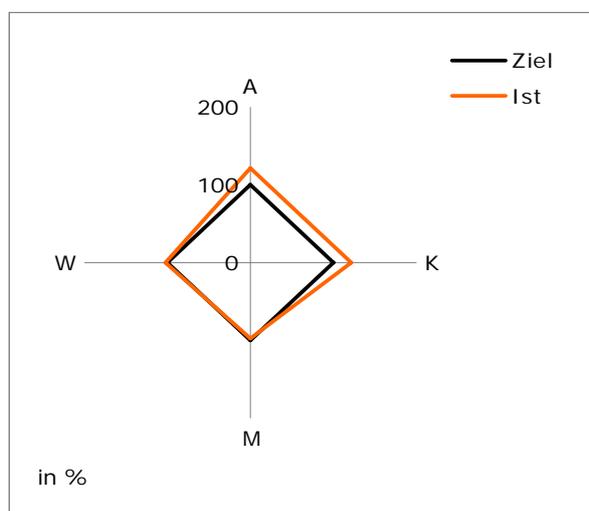
Interne Grundzahlen der Abteilung	2010	2011
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	405	399
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	79	79
Zahl der Führungskräfte, <i>davon Frauen</i>	27 15	24 11
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	49	49
Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben	20,09	39,72
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	86,15	86,89

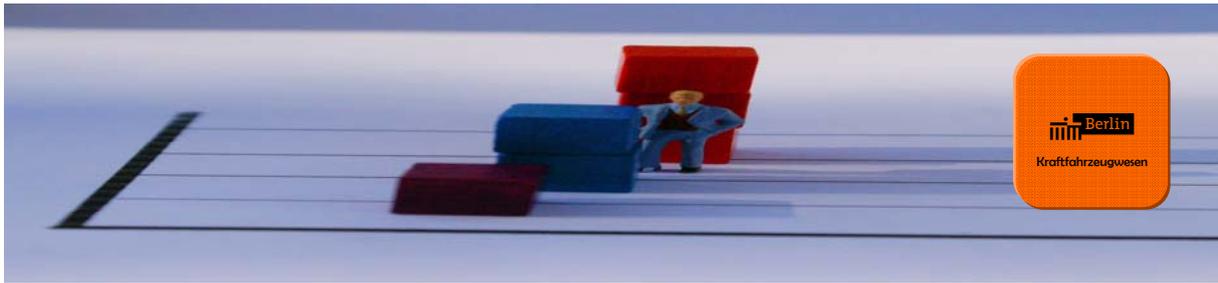
Zielerreichung

Fahrzeugzulassung		Ziel	Ist
A*	Höhe der eingetriebenen Gebührenrückstände in €	440.885	537.413
K*	durchschnittliche Wartezeit je Besuch in Minuten seit 01.01.	30	24,5
M*	Gesundheitsquote in %	88,00	86,89
W*	Stückkosten in €	23,80	23,26

*Legende

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



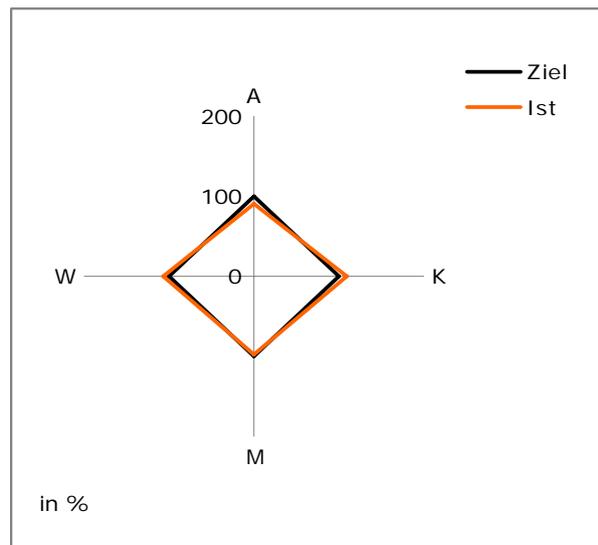


Abteilung III – Kraftfahrzeugwesen

Fahrerlaubnisse/Führerscheine		Ziel	Ist
A*	Anteil der im vorläufigen Rechtsschutzverfahren bestätigten Entscheidungen des LABO seit 01.01. in %	95,00	86,84
K*	Durchschnittliche Bearbeitungszeit bei Anträgen auf erstmalige Erteilung der Fahrerlaubnis (extrem schwierige Fälle ausgenommen) in Tagen seit 01.01.	35	32
M*	Gesundheitsquote in %	88,00	86,89
W*	Stückkosten in €	37,00	34,77

***Legende**

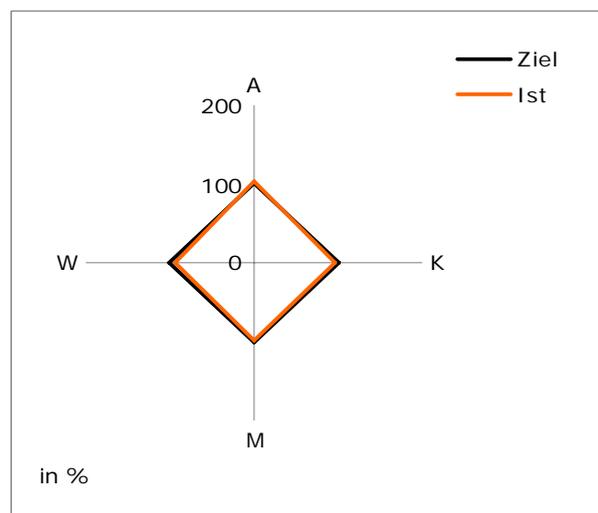
- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit

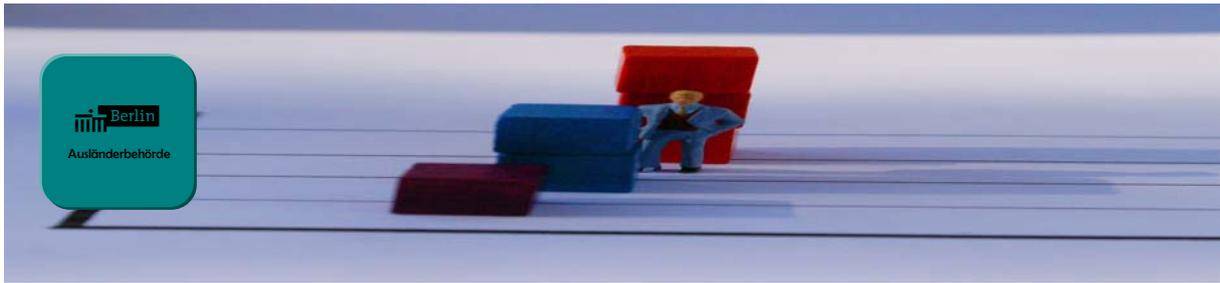


Überwachung von Halterpflichten		Ziel	Ist
A*	Anteil der im Klageverfahren bestätigten Entscheidungen des LABO seit 01.01. in %	95,00	99,41
K*	Anteil der Mängelvorgänge, die seit 6 Monaten nicht abgeschlossen werden konnten, an allen Mängelvorgängen zum Stichtag in %	20,00	20,62
M*	Gesundheitsquote in %	88,00	86,89
W*	Stückkosten in €	19,54	20,92

***Legende**

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





Abteilung IV – Ausländerbehörde

Kamerales Finanzvolumen in €	2010	2011
Einnahmen gesamt in €	1.939.758	2.102.885
Ausgaben gesamt in €	16.944.549	18.020.501
Saldo in €	- 15.004.791	- 15.917.616

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2010	2011
Zahl der in Berlin gemeldeten Ausländer/innen	459.847	471.270
Zahl der abgegebenen Stellungnahmen im VISA-Verfahren	4.678	5.415
Zahl der Asylsuchenden	1.563	2.581
Zahl der Ausreisepflichtigen	2.566	3.373
Zahl der Abschiebungen	533	453
Zahl der erfassten unerlaubt eingereisten Ausländer/innen	1.163	1.272

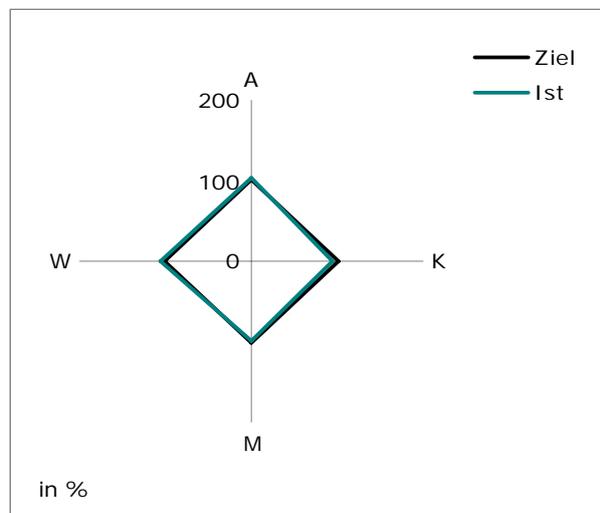
Interne Grundzahlen der Abteilung	2010	2011
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	288	284
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	71	72
Zahl der Führungskräfte, davon Frauen	15 8	15 9
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	46	46
Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben	23,64	34,33
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	90,63	89,59

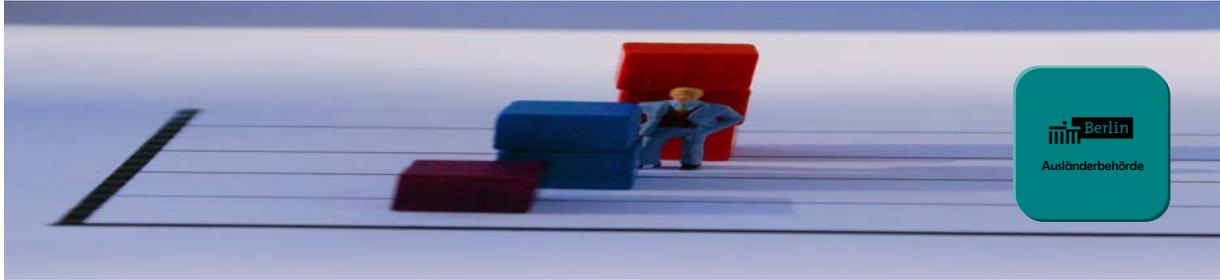
Zielerreichung

Aufenthalt		Ziel	Ist
A*	Anteil der für das LABO erfolgreichen vorläufigen Rechtsschutzverfahren an allen vorläufigen Rechtschutzverfahren in % seit 01.01.	90,00	93,21
K*	Anteil der Termine/Vorladungen an allen Behördenvorsprachen im Dienstgebäude FKU in % seit 01.01.	55,00	51,82
M*	Gesundheitsquote in %	91,00	89,59
W*	Kostendeckungsgrad für alle Produkte des operativen Ziels in %	9,62	10,14

***Legende**

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



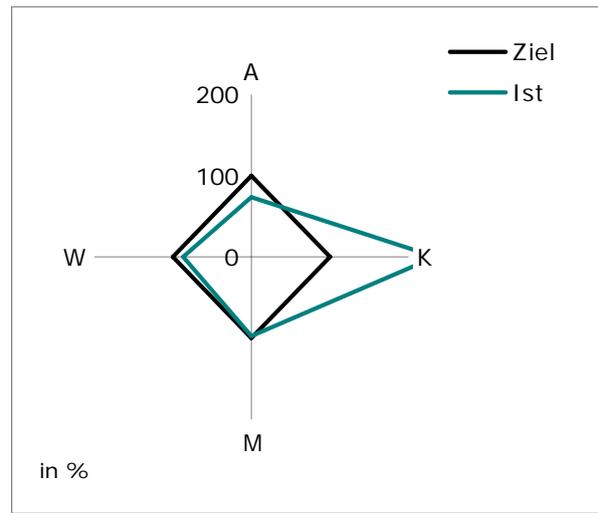


Abteilung IV – Ausländerbehörde

Beendigung unrechtmäßigen Aufenthalts		Ziel	Ist
A*	Anteil der Haftanordnungen des AG Tiergarten an allen Haftanträgen der Ausländerbehörde in % seit 01.01.	90,00	66,23
K*	Anteil der im Abschiebungsgewahrsam länger als 2 Monate Einsitzenden in % am Stichtag	15,00	6,41
M*	Gesundheitsquote in %	91,00	89,59
W*	Kostendeckungsgrad für alle Produkte des operativen Ziels in %	5,40	4,67

***Legende**

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





Ausblick auf das Geschäftsjahr 2012

In der **Abteilung I** werden im Zusammenhang mit der Einführung des einheitlichen Euro-Zahlungsraumes (SEPA—Single Euro Payments Area) weitere Schnittstellenanpassungen bzw. Umprogrammierungen im Entschädigungsrentenfachverfahren umzusetzen sein.

In der **Abteilung II** soll ein Projekt „ProAbstaReg - Abgabe standesamtlicher Register an das Landesarchiv“ initialisiert werden. Mit der Reform des Personenstandsgesetzes wurden bundesweit für die standesamtlichen Register sogenannte Fortführungsfristen eingeführt, nach deren Ablauf die Register dem Landesarchiv anzubieten sind. Im Standesamt I in Berlin werden nicht nur die Geburten-, Ehe,- und Sterberegister der Auslandspersonenstandsfälle, sondern auch eine Vielzahl weiterer Register - wie zum Beispiel die einmalige Registersammlung der ehemaligen deutschen Ostgebiete - geführt. Aufgrund der Vielzahl der abzugebenden Bücher und der aus dem Bestand resultierenden Besonderheiten sollen im Projekt schwerpunktmäßig die Organisation der Abgabe der Bücher und die Modellierung der sich ändernden Geschäftsprozesse betrachtet werden.

In der **Abteilung III** soll im Bereich der Kraftfahrzeugzulassung das online-Angebot von Wunschkennzeichen optimiert und deutlich erweitert werden. Mit dem Ziel, mehr als 3 Mio. Kennzeichen für die Reservierung anzubieten und zudem die Eingaben der Kundinnen und Kunden medienbruchfrei in das Fachverfahren zu überführen, soll das Projekt „Wunschkennzeichen online“ zum Abschluss gebracht werden.

Die Fahrerlaubnisbehörde plant ein Projekt zur digitalen Antragstellung in Verbindung mit der Einführung der elektronischen Fahrerlaubnisakte.

In der **Abteilung IV** wird im Rahmen der Einführung des elektronischen Aufenthaltstitels die Bereitstellung eines Clients für Berliner Bürgerämter im Fokus stehen, der die Bürgerämter befähigen soll, im Rahmen ihrer Zuständigkeit elektronische Aufenthaltstitel auszustellen.

LABOweit steht 2012 ein online Führungsfeedback an, das konzeptionell an das 2009 durchgeführte Feedback anschließt und den Führungskräften des LABO deren individuelle die Umsetzung der im LABO geltenden Führungsleitlinien spiegeln soll.

Mit dem Ziel, das LABO als kundenorientierten Dienstleister im Rahmen der Umsetzung der Strategie LABO 2015 weiterzuentwickeln, soll mit dem Projekt Online Kundenbefragung im LABO eine permanente Befragungsmöglichkeit für alle Bereiche zur Verfügung gestellt werden.

Strukturell ist geplant, die Aufgaben des Steuerungsdienstes und die Aufgaben des zentralen Services in einer Zentralabteilung zusammenzuführen.



Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten	Direktorin	Frau Claudia Langeheine	90269 1202	langeheine@labo.berlin.de
Entschädigungsbehörde	Leiter	Herr Bernd Lehmann	90269 5101	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	Leiter	Herr Engelhard Mazanke	90269 4001	engelhard.mazanke@labo.berlin.de
Zentraler Service	Leiter	Herr Pascal Koch	90269 1277	pascal.koch@labo.berlin.de
Steuerungsdienst	Leiterin	Frau Ulrike Frey	90269 1211	ulrike.frey@labo.berlin.de

