



**Geschäftsbericht
2001**

VORWORT

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Landeseinwohneramt Berlin (LEA) ist eine nachgeordnete Behörde aus dem Geschäftsbereich der Senatsverwaltung für Inneres und gehört zur Hauptverwaltung des Landes Berlin. Das Amt ist - herkömmlich betrachtet - eine klassische Ordnungsbehörde, die zunehmend ihre dienstleistenden Funktionen verstärkt und weiterentwickelt. Dies drückt sich auch in seinem Leitbild: **kundenorientiert, kompetent, flexibel** aus; ein Leitbild, das die Beschäftigten selbst entwickelt haben.

Erstmals legt das LEA einen Geschäftsbericht für das Jahr 2001 vor, der in übersichtlicher Form über die Ergebnisse der Arbeit des Amtes informiert.

Einen besonderen Schwerpunkt dieses Berichtes bilden die Darstellungen der drei Fachabteilungen Einwohner-, Kraftverkehrs- und Ausländerwesen. Es werden deren inhaltliche Beiträge zu den sich noch in der Diskussion befindlichen Zielfeldern **Dienstleistende Stadt, Mobile Stadt** sowie **Integrative Stadt** erläutert.

Zugleich zeigt der Bericht die Entwicklung des Amtes zu einem modernen und kundenorientierten Dienstleister auf. Basis für diese Entwicklung sind die Fortsetzung des im Jahr 1999 eingeleiteten Organisations- und Personalentwicklungsprozesses sowie die veränderte Verwaltungssteuerung im Amt, die die Eigenverantwortung der Fachabteilungen und Serviceeinheiten fördert.

Die ersten Erfolge stellten sich bereits im Berichtsjahr 2001 ein.

Der Geschäftsbericht wendet sich einerseits an unsere Auftraggeber aus dem Parlament und dem Senat und andererseits an die Partnerorganisationen und Verbände aus dem Kundenumfeld der Wirtschaft, mit denen wir die begonnenen Dialoge fortsetzen wollen.

Ich lade Sie daher recht herzlich ein, diesen Bericht und die Arbeit unseres Amtes kritisch zu würdigen und uns Hinweise zur Verbesserung insbesondere hinsichtlich der Kundenorientierung und der zu erzielenden Ergebnisse zu geben.

Mit freundlichen Grüßen

Udo Rienaß

Direktor des Landeseinwohneramtes Berlin

Herausgeber / Gestaltung:

Landeseinwohneramt Berlin
Friedrichstr. 219
10958 Berlin
Steuerungsdienst

Verantwortlicher:

Udo Rienaß

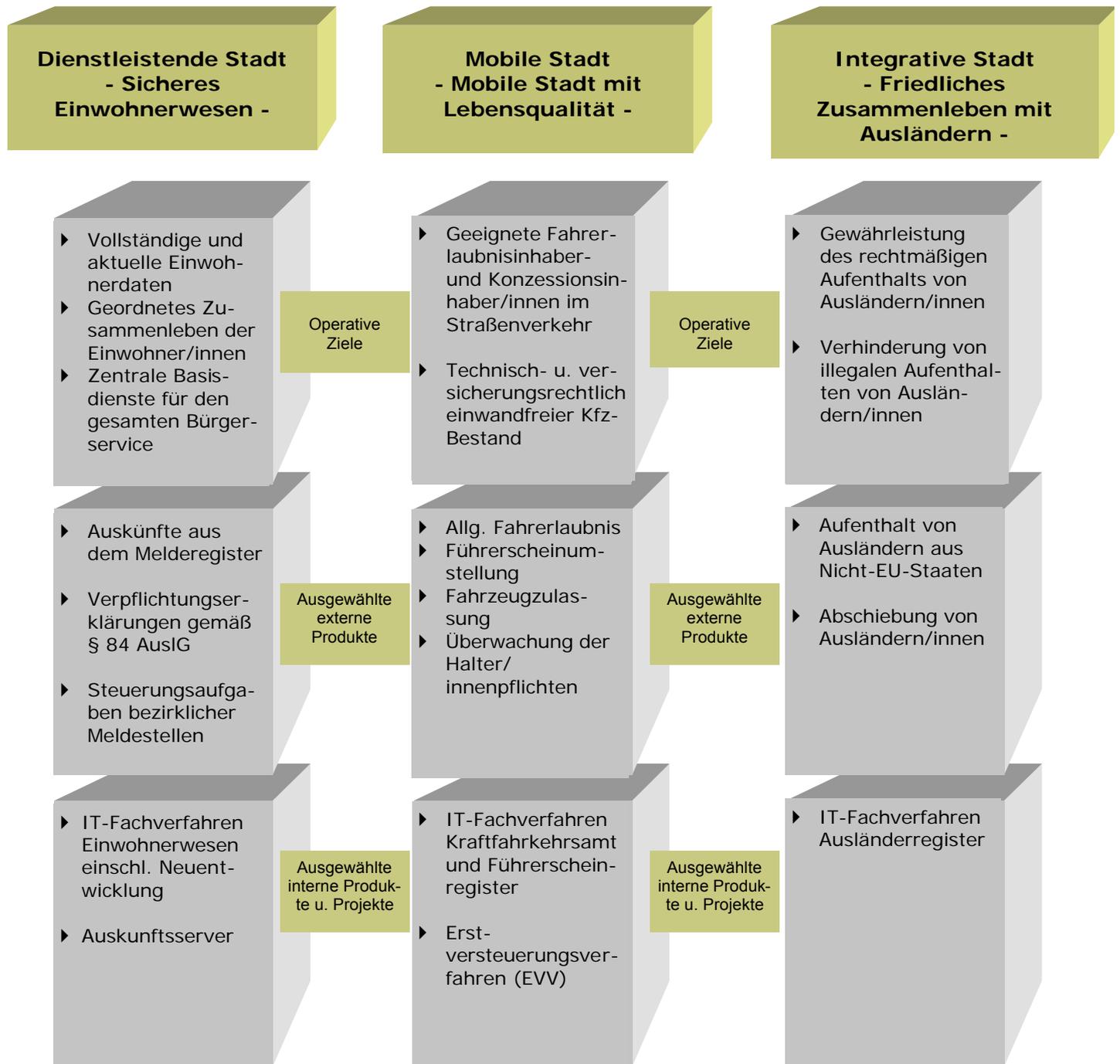
Druck:

Landesbetrieb für Informationstechnik Berlin

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	3
IMPRESSUM	4
Das Landeseinwohneramt Berlin im ÜBERBLICK	7
Beitrag des Landeseinwohneramtes Berlin zur DIENSTLEISTENDEN STADT	9
Beitrag des Landeseinwohneramtes Berlin zur MOBILEN STADT	13
Beitrag des Landeseinwohneramtes Berlin zur INTEGRATIVEN STADT	16
ÖFFENTLICHKEITSARBEIT im Landeseinwohneramt Berlin	18
Die INTERNE STEUERUNG des Landeseinwohneramtes Berlin	20
ANSPRECHPARTNER/INNEN im Landeseinwohneramt Berlin	26

Ziele und Kernaufgaben

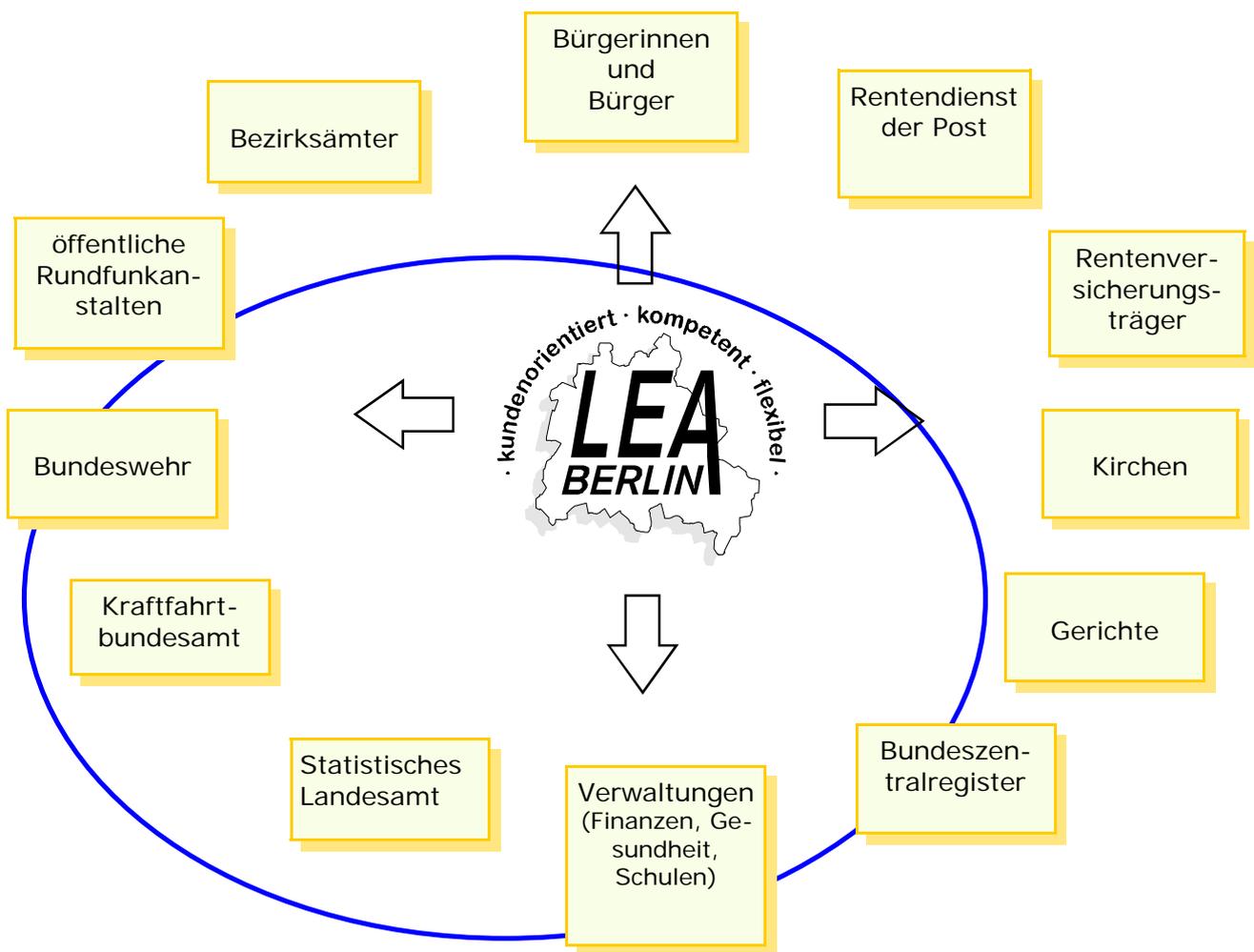


Zur Erledigung seiner Aufgaben stehen dem Landeseinwohneramt Berlin ein Steuerungsdiensnt und zwei Serviceeinheiten
-Zentrale Dienste sowie Personal- und Finanzen- zur Verfügung

Das Landeseinwohneramt Berlin umfasst die drei Fachabteilungen:

- ▶ II - Einwohnerwesen
- ▶ III - Kraftverkehrswesen
- ▶ IV- Ausländerangelegenheiten

Das Amt trägt dazu bei, dass sich die Hauptstadt Berlin für die Bürgerinnen und Bürger zu einer dienstleistenden (sicheren), mobilen und integrativen Stadt weiterentwickelt. Daneben sind die im Landeseinwohneramt Berlin geführten Unterlagen und Register für eine Vielzahl von Verwaltungen und Ämtern Grundlage für deren Tätigkeiten.



Personalbestand: 1.257 Beschäftigte

Haushaltsvolumen: 56.284.000 € Ausgaben
30.485.500 € Einnahmen

Einwohnerwesen

Ein Funktionieren des gesamten öffentlichen Lebens Berlins einschließlich der Verwaltung ist zu einem großen Teil davon abhängig, dass die Personendaten aller Einwohner/innen verlässlich zur Verfügung stehen.

Produkte und Leistungen

Im Geschäftsjahr 2001 wurden die Meldestellen mit ihren Aufgaben durch Beschluss des Abgeordnetenhauses von Berlin vom Landeseinwohneramt in die bezirkliche Organisationsverantwortung verlagert. Die Integration der Meldestellen in Bürgerämter zielte darauf ab, zu einer Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Effizienz zu gelangen.

Die zentralen, steuernden Aufgaben aus dem Bereich des Melde-, Pass-, Personalausweis-, Lotterie- und Sammlungswesens verblieben in der Verantwortung des Landeseinwohneramtes Berlin.

Geschäftsfälle	
5.150	Personalausweisangelegenheiten
14.043	Passangelegenheiten
1.921.369	Auskünfte aus dem Melderegister
48.182	Verpflichtungserklärungen
2.370	Beglaubigungen

Zentraler Punkt für den verwaltungsübergreifenden Informations- und Datenfluss war im Geschäftsjahr 2001 das Melderegister, das von der Abteilung II des Landeseinwohneramtes Berlin vorgehalten wird. Gemeinsames Ziel mit den Bürgerämtern/Meldestellen der 12 Bezirke ist es, eine gleichbleibende Qualität und Aktualität des aktiven Melderegisters zu gewährleisten.

Melderegister

Die Daten des Melderegisters werden für folgende Behörden regelmäßig automatisiert zur Verfügung gestellt und dienen diesen wiederum als Arbeitsgrundlage für vielfältige Aufgaben:

- Bezirksämter (Lohnsteuerstellen, Wahlämter),
- Finanzverwaltung (Zweitwohnungssteuer),
- Gesundheitsverwaltung (Jugendgesundheitsdienst Vorsorge/Impfungen),
- Schulverwaltung (Einschulungen),
- Bundeswehr (Durchsetzung der Wehrpflicht),
- Gerichte (Schöffen),
- Kirchen (Steuerpflicht),
- Bundesanstalt für Arbeit (Kindergeld),
- Rentenversicherungsträger (Information zu Sterbefällen),
- Rentendienst der Post (Information zu Adressenänderung und Sterbefällen),

- Bundeszentralregister (regelmäßiger Änderungsdienst),
- Kraftfahrtbundesamt (regelmäßiger Änderungsdienst),
- Statistisches Landesamt (regelmäßiger Änderungsdienst),
- öffentliche Rundfunkanstalten (Adressenänderungsdienst).

Im Jahr 2001 wurden im Landeseinwohneramt Berlin rund 200.000 Rückmeldungen anderer Behörden und 110.000 personenstandsrechtliche Mitteilungen der Standesämter und Gerichte verarbeitet.

Melderegister- auskünfte

Auf Antrag werden allein im Landeseinwohneramt Berlin im Jahr 2001 rund 1,9 Mio. Auskünfte aus dem Melderegister (einschließlich der Auskünfte aus dem Meldearchiv) an Behörden und Privatpersonen erteilt.



Im Pass- und Ausweisrecht wurden dem Landeseinwohneramt Berlin im Zuge der Neuregelung der Zuständigkeiten seit 1.2.2001 ausgewählte Leistungsbereiche übertragen. Das Aufgabenspektrum der Pass- und Ausweisstelle umfasst

- die Ausstellung von Identifikationspapieren für in Berlin nicht gemeldeter Personen,
- die Behandlung gefundener Pässe und Ausweise von in Berlin nicht gemeldeter Personen,
- die Ausstellung von Pässen an Touristen bei Passverlust im Wege der Amtshilfe bzw. werden Unbedenklichkeitsbescheinigungen erstellt, wenn in Berlin gemeldete Deutsche bei Passverlust im Ausland einen neuen Pass benötigen.

Pass- und Aus- weiswesen

Das Landeseinwohneramt Berlin führt das Pass- und Ausweisregister. Darin sind neben den im Ausweis und Pass ausgewiesenen Daten auch Lichtbilder und Unterschriften hinterlegt. Bei Verlust der Dokumente können dem Bürger schnell neue Identifikationspapiere ausgestellt und so seine Freizügigkeit wieder sichergestellt werden.

Die Pass- und Ausweisstelle leistet mit der Anordnung von Passbeschränkungen bei sicherheitsrelevanten Ereignissen einen wesentlichen Beitrag zur inneren Sicherheit. So wurden zum Beispiel anlässlich mehrerer Tagungen hochrangiger Vertreter ausländischer Regierungen (EU-Gipfel) in Berlin zur Verhinderung möglicherweise im Ausland geplanter gewalttätiger Protestveranstaltungen in Zusammenarbeit mit den Sicherheitsbehörden des Bundes und des Landes zwischen Juli und Dezember 2001 gegen rund 40 Personen derartige Maßnahmen ergriffen und Auslandsreisen zu den Tagungsorten unterbunden.

Das Landeseinwohneramt Berlin nimmt die Aufsichts- und Kontrollfunktionen nach dem Sammlungsgesetz und der Lotterieverordnung für zahlreiche Sammlungen von Geld- und Sachspenden und Lotterien / Tombolen berlinweit wahr. Als Veranstalter treten bekannte karitative Verbände der freien Wohlfahrtspflege mit anerkannter förderungswürdiger Aufgabenstellung und private Institutionen und Einzelpersonen auf, die sich meistens die Unterstützung eines gemeinnützigen Zwecks mit geringerem Bekanntheitsgrad zum Ziel gesetzt haben. Um auszuschließen, dass die Freigiebigkeit der Spender zu fragwürdigen Zwecken missbraucht oder die Spielbereitschaft der Bevölkerung rechtswidrig oder eigennützig ausgenutzt wird, umfasst die ordnungsbehördliche Kontrolle die Genehmigung sowie die Überwachung der Durchführung und der zweckentsprechenden Verwendung des Reinertrags der jeweiligen Veranstaltung. Nicht genehmigte Sammlungen und verbotswidrig veranstaltete Lotterien werden, soweit sie bekannt werden, unterbunden. Die sichergestellten Spenden oder Erlöse werden eingezogen und möglichst dem Spenderwillen entsprechend verwendet.

Sammlung und Lotterien

Im einzelnen wurden im Berichtszeitraum 249 Sammlungen überwacht, die Fortsetzung nicht genehmigter Sammlungen in ca. 40 Fällen untersagt. Ebenso wurden 118 Lotterien und Tombolen u.a. auch auf dem prestigeträchtigen Presse- und Funkball genehmigt und überwacht und in ca. 40 Fällen rechtswidrig veranstaltete Lotterien unterbunden.

Die Entgegennahme von Verpflichtungserklärungen nach § 84 Ausländergesetz für Besuchsaufenthalte von visapflichtigen ausländischen Staatsangehörigen wird durch Beschluss des Abgeordnetenhauses von Berlin seit dem 1.2.2001 vom Landeseinwohneramt Berlin zentral wahrgenommen.

Verpflichtungs- erklärungen

Um als ausländischer Besucher nach Berlin reisen zu können, bedarf es in vielen Fällen eines Visums. Dazu wird eine Verpflichtungserklärung gefordert, mit der sich der Einladende zugleich verpflichtet, entstehende öffentliche Kosten für Unterbringung, Lebensunterhalt, Gesundheitsfürsorge und, im Falle der Ausreiseverweigerung, für die Abschiebung zu übernehmen.

Die Erwartung, mit der zentralen Aufgabenwahrnehmung missbräuchlich ausgesprochene Einladungen zu minimieren, konnte bei der Analyse der Mehrfacheinlader realisiert werden. Es konnte ein Einladerkreis ermittelt und einer intensiveren Überprüfung unterzogen werden, der bestimmte Staatsangehörige häufig einlud und dabei seine wirtschaftliche Leistungsfähigkeit mit der eingegangenen Verpflichtungserklärung weit überstieg.

Um die öffentlichen Kostenstellen, die Sicherheitsbehörden und die deutschen Auslandsvertretungen schneller und ergebnisorientiert unterrichten zu können, wurde eine softwaretechnische Anwendung entwickelt. Als Beitrag zur inneren Sicherheit kann somit sowohl über Mehrfacheinlader als auch über Mehrfacheingeladene schnell Auskunft erteilt werden.

Innovationen

Auskunfts- server

Der Einsatz moderner Technologie im Amt soll sowohl Zeit- und Kostenersparnis für den Nutzer als auch Steigerung der Effizienz und mittelfristig Ersparnisse im Bereich der Sach- und Personalausgaben bringen.

Seit dem Jahr 2001 wird in der Abteilung Einwohnerwesen an der Entwicklung eines Auskunftsservers gearbeitet. Damit wird den Bürgerinnen und Bürgern (Großkunden und Einzelpersonen), aber auch den Behörden ermöglicht, im Zuge der Neugestaltung des Geschäftsprozesses "Auskünfte aus dem Melderegister online" die einfache Melderegisterauskunft via Internet zu erhalten.

Die wesentlichen technischen Lösungen wurden bereits vorbereitet. Die notwendige Änderung des Melderechtsrahmengesetzes und die Schutzmechanismen für eine elektronische Signatur (Datensicherheit) sind im Vorbereitungsstadium. Es ist zu erwarten, dass im Laufe des Jahres 2002 die Melderegisterabfragen via Internet möglich sein werden.

Neue Software für das Einwohner- wesen

Die Verarbeitung und Speicherung von ca. 7 Mio. Datensätzen auf dem Gebiet des Einwohnerwesens wird zz. noch mit Hilfe eines Großrechnerverfahrens aus den 70er Jahren bearbeitet und verwaltet. Gegenwärtig wird ein Verfahren vorbereitet, das nicht nur den gegenwärtigen Anforderungen entspricht, sondern auch den absehbaren innovativen Entwicklungen angepasst werden kann.

(Start)- Infosystem

Im Interesse der Kundinnen und Kunden, die persönlich oder telefonisch Leistungen und Informationen nachfragen, wurde im Jahr 2001 damit begonnen, in den Bürgerämtern der Bezirke ein elektronisch vorgehaltenes Informationssystem ("Start-Infosystem") einzusetzen, das eine zügige, sachkundige und fachlich vielseitige Bedienung und Beratung unterstützt. Das LEA Berlin erhielt dazu den Auftrag, das entsprechende Projekt inhaltlich fachkundig zu begleiten und übernahm die dafür notwendige Geschäftsstellenfunktion.

Kraftfahrzeugwesen

Die Aufgaben zur Sicherheit und Ordnung im Straßenverkehr werden von der Abteilung III - Kraftfahrzeugwesen - kontinuierlich wahrgenommen.

Die Abteilung III konnte im Geschäftsjahr 2001 die Mobilität der Bürgerinnen und Bürger mit den Angelegenheiten "rund um das Auto", trotz weiter zunehmender Geschäftsfälle in den beiden Bereichen "Zulassungsbehörde" und "Fahrerlaubnisbehörde" sicherstellen und die Kundenzufriedenheit steigern. Dabei standen insbesondere die kundenorientierten Anlässe für einen Kontakt mit dem Landeseinwohneramt Berlin im Brennpunkt des öffentlichen Interesses und hier insbesondere die Wartezeiten bei Kraftfahrzeugzulassungen und bei den Umstellungen der bisherigen nationalen Führerscheine in Führerscheine der EU-Norm.

Produkte und Leistungen

Zu den Produkten und Leistungen des Kraftfahrzeugwesens gehören u. a. die Kraftfahrzeugzulassungen, die Fahrzeugabmeldungen sowie die Ersterteilung, Neuerteilung und Erweiterung von Fahrerlaubnissen.

Die Zulassungsbehörde mit den beiden Standorten in den Ortsteilen Berlin-Kreuzberg und Berlin-Hohenschönhausen verzeichnete Ende 2001 einschließlich der stillgelegten Kraftfahrzeuge einen Bestand von rund 1,6 Millionen Kraftfahrzeugen in Berlin.

Im Geschäftsjahr 2001 konnten folgende relevante Maßnahmen im Bereich der Kfz-Zulassung abgerechnet werden:

Geschäftsfälle	
437.108	Fahrzeugzulassungen
413.130	Fahrzeugabmeldungen
385.300	Maßnahmen zur Überwachung der Kfz-Halterpflichten
3.059	Anordnungen zum Führen eines Fahrtenbuches

Kraftfahrzeugzulassungsangelegenheiten

Die Aufgabenerledigung in diesem Bereich zeichnet sich durch einen hohen Standard der Rechtmäßigkeit und Rechtssicherheit aus. Allerdings stand der Zeitaufwand für die Kunden hierzu in einem äußerst unbefriedigenden Verhältnis. Daher wurden in 2001 erste Maßnahmen zur Geschäftsprozessoptimierung umgesetzt, die zu einer deutlichen Reduzierung der Wartezeiten (von ca. 180 bis 240 Minuten auf längstens 90 Minuten) führten. Am Standort Ortsteil Berlin-Hohenschönhausen hat sich das Verfahren der Terminvereinbarung bewährt. Auch diese Maßnahme führte zu einer erheblichen Wartezeitverkürzung.

Eine weitere Verbesserung der Kundenbeziehungen konnte durch die Änderung der Wartenummernausgabe am Standort Ortsteil Berlin-Kreuzberg erreicht werden. Der Umbau des Empfangsbereichs ermöglicht hier nicht nur bessere Informationen sondern auch eine kontrollierte Wartenummernausgabe und somit eine Steuerung der Kundenströme.



Fahrerlaubnis-angelegenheiten

Im Bereich der Fahrerlaubnisangelegenheiten konnten die folgenden relevanten Maßnahmen abgerechnet werden:

Geschäftsfälle	
56 544	Erteilungen einer allgemeinen Fahrerlaubnis (Führerschein) oder deren Bearbeitung
23 253	Maßnahmen (Aufforderungen zur Nachschulung oder zur medizinisch- psychologischen Untersuchung u.ä.)
6 948	Genehmigungen zur Fahrgastbeförderung
7025	Erteilungen von Konzessionen
1 799	Ausstellungen von Internationalen Führerscheinen
22 276	Ausstellungen von Ersatzführerscheinen
7 579	Neuerteilungen
146 450	Führerscheinumstellungen auf EU-Kartenführerscheine
21 507	Abschriften aus der Führerscheinkartei

Führerscheinumtausch

Aufgrund einer europaweiten Empfehlung sollen die bisherigen sehr unterschiedlichen Führerscheine bis zum Ende des Jahres 2005 in EU-Führerscheine umgetauscht werden. In Berlin betrifft dies eine Größenordnung von rund 2,5 Millionen Führerscheine.

Durch besondere Anstrengungen zur Bewältigung dieser Schwerpunktaufgabe ist es im letzten Jahr gelungen, die bis dahin eingetretenen Bearbeitungsrückstände dauerhaft zu beseitigen und einen aktuellen Bearbeitungsstand sicherzustellen. Insgesamt wurden 2001 rund 145.000 Umstellungsanträge bearbeitet.

Das Landeseinwohneramt Berlin hat seine Angebote zum EU-Führerscheinumtausch auf seine beiden Standorte der Zulassungsbehörde erweitert. Darüber hinaus wird der Umtausch auch beim TÜV Rheinland / Berlin-Brandenburg in Berlin-Spandau, den bezirklichen Bürgerämtern, den ADAC-Geschäftsstellen und für Privatfirmen zu vereinbarten Terminen (z. B. Schering AG, Siemens AG und der GSW) angeboten.



Innovationen

Im Geschäftsjahr 2001 wurden die Voraussetzungen entwickelt, um die "Wunschkennzeichen-Reservierung Online" einzurichten. Nach der Schaffung der technischen Voraussetzungen und der Qualifizierung der Mitarbeiter/innen wird dieses Angebot voraussichtlich im Jahr 2002 für alle Berlinerinnen und Berliner zur Verfügung stehen.

**Wunsch-
kennzeichen-
online**



Auf Beschluss des Abgeordnetenhauses und des Senats von Berlin bereitet sich die Abteilung III auf die Entwicklung eines Verfahrens vor, das die Zulassung eines Kraftfahrzeuges mit der erstmaligen Versteuerung und ggf. der Einziehung von Steuerrückständen bei der Kraftfahrzeugsteuer koppelt. Hierfür wird eine Software entwickelt. Das Erstversteuerungsverfahren wird ab 01.01.2003 von der Zulassungsbehörde angewandt werden.

**Erstver-
steuerungs-
verfahren**



Das Landeseinwohneramt Berlin hat sich entschieden, wegen der zu erwartenden größeren Zahlungssummen ein Verfahren zum unbaren Zahlungsverkehr zu entwickeln, damit ohne einen erheblichen Umbau der Kassenstellen und ohne personalintensiven Aufwand das Erstversteuerungsverfahren ermöglicht wird.

**Unbarer Zah-
lungsverkehr**

In der Zulassungsbehörde wird die Schaffung von "Multifunktionsarbeitsplätzen" vorbereitet, mit denen -mittels eines Zulassungsmanagers- künftig alle Geschäftsvorfälle der Zulassungsbehörde bearbeitet werden. Mit dieser Veränderung einher geht die Überprüfung der Aufbau- und Ablauforganisation, die im Jahre 2002 abgeschlossen sein soll.

**Multi-
funktions-
arbeitsplatz**

Im Geschäftsjahr 2001 wurde die Umstellung der noch individuell handgefertigten Widerspruchsbescheide auf ein IT- gesteuertes Verfahren begonnen, um die Bearbeitung von ca. 1632 Widerspruchsverfahren und ca. 241 Prozessangelegenheiten zu beschleunigen und die Mitarbeiter/innen zu entlasten.

**Widerspruchs-
und Prozess-
verfahren**

Ausländerwesen

Die Abteilung IV des Landeseinwohneramtes Berlin, die die Funktion der Ausländerbehörde des Landes Berlin wahrnimmt, steht im besonderen Maße im Blickwinkel der Öffentlichkeit. Insbesondere Negativentscheidungen, die durch die Ausländerbehörde als Ordnungsbehörde aufgrund der gesetzlichen Regelungen zu treffen sind, stoßen nicht immer auf das Verständnis der unmittelbar Betroffenen. Ziel der Ausländerbehörde ist es jedoch, einen aktiven Beitrag zur Integrativen Stadt zu leisten.

Produkte und Leistungen

Der Schwerpunkt der behördlichen Tätigkeit liegt auf der Erteilung bzw. Verlängerung von Aufenthaltsgenehmigungen bzw. Duldungen.

2001 waren mit einem Berliner Hauptwohnsitz 436 182 Ausländer/innen gemeldet (Angabe des Statistischen Landesamtes, Stand Juni 2001). Auf diesen Personenkreis entfielen im Berichtszeitraum 294 733 Vorsprachen (2000 waren es bei insgesamt 435 117 Ausländern/innen noch 308 452 Vorsprachen).

Geschäftsfälle	
99.593	Aufenthalt von Ausländern aus Nicht-EU-Staaten
13.956	Aufenthalt von Staatsangehörigen der EU
29.187	Aufenthalt von Asylbewerbern
44.188	Aufenthalt von Kriegs- und Bürgerkriegsflüchtlingen

Aufenthalts- angelegen- heiten

Ein Teilbereich der Behörde, das Referat Aufenthaltsangelegenheiten, befasst sich mit allen ausländerrechtlichen Aufgaben und Ereignissen im Zusammenhang mit der Beantragung und Entscheidung des Aufenthaltes für Ausländer/innen aus EU- und Nicht-EU-Staaten.

Zu seinen wichtigsten Leistungen (Auswahl) zählen:

- Erteilung, Verlängerung, Versagung, Widerruf, Beschränkung von Aufenthaltsgenehmigungen sowie deren Übertragungen in einen neuen Pass,
- Änderungen von Auflagen,
- Entscheidungen zu Anträgen von Visaverlängerungen,
- Erlass von Ausweisungen,
- Erteilung von Befristungen,
- gesonderte Ausreiseaufforderungen mit Abschiebungsandrohung.

Allein für die Aufenthaltsangelegenheiten für Ausländer/innen aus Nicht-EU-Staaten wurden rd. 166 000 Vorsprachen notwendig.

Die durchschnittliche Wartezeit je Besuch in der Ausländerbehörde konnte von ehemals mehr als 120 Minuten durch Geschäftsprozessoptimierung auf 90 Minuten verringert werden. Zudem wurde die Möglichkeit er-

öffnet, Terminverabredungen zu treffen. Dies diente der Vorbereitung eines Spätsprechstundentages, der seit dem 15. November 2001 jeweils donnerstags von 12.00 bis 19.00 Uhr eingerichtet ist. Das Angebot der Terminverabredung wurde von rund 32 % der Kunden angenommen und hat für diesen Kundenkreis zu einer Minimierung der Wartezeit auf ca. 10 Minuten geführt.

Im Geschäftsjahr 2001 befasste sich das Referat Asyl- und Abschiebungsangelegenheiten mit 17.788 Geschäftsvorgängen im Rahmen von Abschiebungen.

Insgesamt wurden in diesem Bereich 4.569 Haftanträge gestellt und 3.544 Abschiebungen durchgeführt. Ein Schwerpunkt der Tätigkeit des Referates entfiel dabei auf die Beschaffung von Pässen bzw. Passersatzpapieren und damit den Kontakt zu ausländischen Vertretungen.

In Asylangelegenheiten wurden ca. 46.000 Personen bedient.

Die Ausländerbehörde hat im Geschäftsjahr 2001 ihre dezentralen Außenstellen in Berlin-Spandau und Berlin-Hohenschönhausen aufgeben können und ist mit dem Referat Abschiebungs- und Asylangelegenheiten nur noch an einem Standort in Berlin-Lichtenberg angesiedelt.

Zu den Angelegenheiten von Staatsangehörigen aus dem ehemaligen Jugoslawien gehört sowohl die Gewährung von Aufenthalt wie auch die Durchsetzung eventueller Ausreisepflichten. Im Geschäftsjahr 2001 wurden 60.000 Personen bedient.

Im Geschäftsjahr 2001 war die Ausländerbehörde Beteiligte in 1.203 Verwaltungsstreitverfahren und 1.260 Anträgen im vorläufigen Rechtsschutzverfahren.

**Abschiebe-
und
Asylangele-
genheiten**

**Prozess-,
Grundsatz-
und Organisa-
tionsangele-
genheiten**

Innovationen

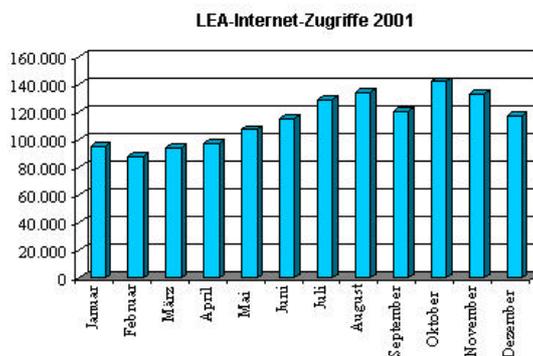
Das Referat Aufenthaltsangelegenheiten hat die seit dem Geschäftsjahr 2000 eingeführten Studentensprechtage auf jeweils sieben Tage pro Semesterbeginn erhöht. Damit wird den Erstsemestern und anderen Studenten die Gelegenheit gegeben, an einem sonst lediglich der Postbearbeitung dienenden publikumsfreien Mittwoch möglichst schnell die Aufenthaltsbewilligung zu erhalten. Auch Gastwissenschaftlern steht dieser besondere Vorspracheservice zur Verfügung. Insgesamt wurde dieser Service in Jahr 2001 von ca. 3.200 Personen wahrgenommen.

Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit

Stadt- informations- system

Die Öffentlichkeitsarbeit des LEA Berlin folgt im Wesentlichen dem Prinzip, die Informationen und Dienstleistungen nach den Lebenslagen seiner Kunden/innen strukturiert anzubieten.

So wird das Dienstleistungsangebot des Amtes seit Ende 1998 auf der offiziellen Homepage des Stadtinformationssystems des Landes Berlin unter www.berlin.de/lea dargestellt. Das Internetangebot umfasst derzeit 430 Seiten und wird stetig erweitert. Im Jahr 2001 haben 1.373.579 Internetnutzer das Informationsangebot besucht.



Ausgerichtet auf die unterschiedlichen Kundengruppen werden über die Hauptsäulen Dienstleistungen, Öffnungszeiten und Dienststellen die entscheidenden Informationen bereitgestellt. Darüber hinaus werden Zugriffe auf die wichtigsten Antragsformulare des Amtes ermöglicht.

Lebenslagen

Unter dem Stichwort "Aktuell" bieten die interaktiven lebenslagenbezogenen Ratgeber die benötigten - auch amtübergreifenden - Informationen zu Umzug, Verlust von Personal- und Kfz- Dokumenten, Reise und Kraftfahrzeugzulassung an.



Im Geschäftsjahr 2001 informierte das Landeseinwohneramt Berlin regelmäßig die Bürgerinnen und Bürger mit Presseerklärungen über Veränderungen seines Leistungsangebotes, u.a. von Öffnungszeiten und über besondere Beratungs- und Leistungsangebote.

Presseerklärungen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter präsentierten das Landeseinwohneramt mit seinen Dienstleistungen beim „Tag der offenen Tür“ der Berliner Polizei, einer mit ca. 25.000 Gästen jedes Jahr gut besuchten Veranstaltung. Außerdem war das LEA bei dem Tag der offenen Tür der Berliner Wasserschutzpolizei präsent, der von ca. 8.000 Interessierten besucht wurde. Auf beiden Veranstaltungen übte das Landeseinwohneramt mit dem "Kinderführerscheinbüro" auch in 2001 wieder auf die kleinen Gäste eine große Anziehungskraft aus und trug somit zu einer Verbesserung des Image bei.

Präsentationen



Darüber hinaus wurden auf dem Motorradtag des TÜV Rheinland / Berlin-Brandenburg vielseitige, aber auch zielgerichtete Informationen z. B. zum Führerscheinumtausch und zu technischen Veränderungen an Interessierte vermittelt.

Die LEA-Mitarbeiterzeitung ist seit 1999 ein internes Medium von Mitarbeitern für Mitarbeiter. Dieses interne Forum wird durch ein aus mehreren LEA-Mitarbeitern bestehendes Redaktionsteam gestaltet und im Turnus von zwei Monaten herausgegeben. Die Auflagenhöhe umfasst ca. 1 250 Exemplare. Der Druck und die Verteilung erfolgen hausintern. Im Geschäftsjahr 2001 erschienen insgesamt 6 Ausgaben.

Mitarbeiterzeitung "LEAktiv"



Steuerungselemente

Das Landeseinwohneramt Berlin setzt die im Verwaltungsreformgrundsatzgesetz (VGG) entwickelten neuen Steuerungsinstrumente konsequent zur effektiven Aufgabenerfüllung und Haushaltssanierung ein. Die dezentrale Fach- und Ressourcenverantwortung mit einem ausführlichen Berichtswesen ist dabei wesentlicher Teil einer veränderten Steuerung des Amtes.

Ziel- und Servicevereinbarungen

Grundlage für die interne Steuerung des Amtes sind jährliche Zielvereinbarungen zwischen der Behördenleitung und jeder Fachabteilung (Leistungs- und Verantwortungszentren), dem Steuerungsdienst sowie jeder Serviceeinheit. Für befristete Aufgaben von besonderer Bedeutung werden Projektvereinbarungen abgeschlossen. Die Ziel- und Projektvereinbarungen werden durch Servicevereinbarungen über den LEA-internen Leistungsaustausch ergänzt. Die Behördenleitung schließt ihrerseits eine Zielvereinbarung mit dem zuständigen Staatssekretär der Senatsverwaltung für Inneres ab. Dieses systematische Kontraktmanagement wurde 2001 erstmals erprobt.

Kennzahlen

Zu den vereinbarten Zielen wurde begonnen, jeweils wirkungsorientierte Kennzahlen zu den Dimensionen Auftragserfüllung, Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit zu definieren und zu vereinbaren, um so die erreichten Ergebnisse und Wirkungen messen zu können. Die Kennzahlen zum Qualitätsmanagement, zum Personalmanagement und zum Facility Management sind einheitlich für alle Organisationseinheiten definiert worden, damit ein hausinterner Vergleich möglich ist. Das Landeseinwohneramt strebt an, in den Leistungsvergleich mit den anderen Behörden zu treten.

Berichte

Im Rahmen des Controllings wurde im Jahr 2001 ein aussagefähiges Berichtswesen eingeführt.

- Ein kameraler Bericht auf der Basis der Haushaltsdaten erscheint vierteljährlich und im zweiten Halbjahr monatlich. Er beinhaltet für alle Titel eine jeweils aktualisierte Prognose zum Jahresende und eine Gesamtübersicht.
- Eine monatliche Personalausgabenprognose schafft die Möglichkeiten, die Personalausgaben zu steuern.
- Ein weiterer Bericht informiert monatlich über die Kostenstellen und wesentliche Kostenträger.
- Vierteljährlich wird in einem zusammengefassten Bericht über die Erreichung der in den Zielvereinbarungen verabredeten Kennzahlen informiert.

Qualitätsmanagement

Das Qualitätsmanagement gewinnt im LEA zunehmend an Bedeutung. Hier geht es insbesondere um die Verbesserung der Dienstleistungsqualität und um die Kundenorientierung. Die Verantwortung für das Qualitätsmanagement liegt in den jeweiligen Organisationseinheiten.

Mit dem Ziel, den internen Wettbewerb zu fördern und die Produkte des LEA mit einem hohen Maß an Qualität anbieten zu können, wurden Kennzahlen entwickelt. Einer der wichtigsten Qualitätsmerkmale ist die durchschnittliche Wartezeit. Im Jahr 2001 hat sich zum Beispiel die Abteilung Kraftfahrzeugwesen für ihr Produkt Fahrzeugzulassung das Ziel gesetzt die Wartezeiten auf weniger als 100 Minuten zu reduzieren. Erzielt wurden 90 Minuten. Ähnliche Qualitätskennzahlen wurden zu allen Produkten in Ziel- und Servicevereinbarungen ausgehandelt.

Ein etablierter Baustein des Qualitätsmanagements ist das Ideenmanagement. Es dient der Verbesserung der Arbeitsbedingungen und Arbeitsprozesse innerhalb des LEA. In 2001 nutzen noch zu wenige Mitarbeiter/innen dieses Instrument, um ihre Ideen einzubringen. Je 100 Beschäftigte wurden 0,4 Qualitätsvorschläge angenommen. Einer der Vorschläge (Optimierung der Botentourplanung) erzielte eine außerordentliche Einsparung und konnte mit einer hohen Geldprämie ausgezeichnet werden. Im Jahr 2001 wurde eine durchschnittliche Prämienhöhe von 3.724 DM gewährt.

Mit Hilfe des Beschwerdemanagements können weitere Potenziale zur Verbesserung der Produktqualitäten freigelegt werden. In 2001 war der Anteil der schriftlichen Beschwerden an allen Kundenkontakten sehr gering (< 1 %). Dadurch konnten nur wenige Anhaltspunkte für die Verbesserung der Qualität der angebotenen Produkte gewonnen werden. Zukünftig soll mit einem aktiven Beschwerdemanagement garantiert werden, dass Kundenvorschläge gewürdigt und Erwartungen schneller umgesetzt werden können.

Personal- und Gesundheitsmanagement

Die Steigerung der Mitarbeiter/innenzufriedenheit ist zentrales Anliegen im Personal- und Organisationsentwicklungsprozess. Maßnahmen, die der Erhaltung und Förderung der Gesundheit und des Leistungsvermögens der Beschäftigten dienen, bilden dabei den Schwerpunkt. Hauptzielgruppen der Förderung sind weibliche Beschäftigte (74,5 % des Personalbestandes sind Frauen), insbesondere in den publikumsintensiven Bereichen und in strategisch wichtigen Funktionen, sowie Führungskräfte aller Hierarchieebenen.

Der Gesundheitsförderung liegt ein ganzheitlicher Ansatz zu Grunde. Dieser beinhaltet die wesentlichen Einflussfaktoren Führungsverhalten,

Ideenmanagement



Beschwerdemanagement



Gesundheitsförderung

innere Organisation, soziale Kontakte/Kommunikation sowie Arbeitsbedingungen und Arbeitsumfeld. Die Handlungsfelder des Gesundheitsmanagements, des Arbeitsschutzes und der Arbeitssicherheit sind aufeinander abgestimmt und miteinander vernetzt. Die Daten krankheitsbedingter Fehlzeiten werden taggenau bis auf die Arbeitsgruppenebene erfasst und monatlich in einem Bericht veröffentlicht.

Krankenstand Erste Erfolge waren in der Abteilung Ausländerangelegenheiten mit einem erheblichen Rückgang der Krankenrate im 2. Halbjahr zu verzeichnen, in dem in der gesamten Abteilung der Krankenstand im Vergleich zum Vorjahr um 1,5 % gesenkt werden konnte. In anderen Bereichen waren die partiell eingeleiteten Maßnahmen zur Intervention (Qualifizierungen und Antistress-Workshops, Verbesserungen der Information und Kommunikation, Coaching) noch ohne spürbare Wirkung geblieben. Der Prozess wird - ausgerichtet am Gesamtkonzept Gesundheitsmanagement - fortgesetzt sowie durch Initiativen und Aktivitäten der Beschäftigten zum aktiven Gesundheitstraining ergänzt.

Personalentwicklung Entsprechend seiner herausgehobenen Bedeutung wurde das Thema Personalentwicklung in den Mittelpunkt des Personalmanagements gestellt, wodurch erkennbare Fortschritte erzielt werden konnten.

Die Qualität und Transparenz von Personalbeschaffungen/ Auswahlverfahren wurden spürbar verbessert bei gleichzeitiger Tolerierung einer noch langen Dauer der Verfahren (Durchschnittsdauer = 32,5 Wochen). Die Personalzugänge erhielten einen systematischen und umfassenden Überblick über Ziele, Aufgaben, Organisation und Arbeitsweisen des Amtes als Ganzes und seine Abteilungen (Einführungsprogramm, Mitarbeiterleitfaden).

Der Anteil von Frauen in Stellen des höheren Dienstes/vergleichbare Vergütungsgruppen erhöhte sich auf 28 %. Der Anteil weiblicher Führungskräfte (alle Hierarchieebenen) stieg auf 47,1 %.

Fortbildung Die Fortbildungsangebote im amtsinternen Programmheft wurden qualitativ und quantitativ weiterentwickelt und allen Beschäftigten auch elektronisch zur Verfügung gestellt. Die Nachfrage nach internen und externen Fortbildungsmaßnahmen erreichte insgesamt einen zufriedenstellenden Stand. Durchschnittlich nahm jede Mitarbeiterin/ jeder Mitarbeiter an 1,27 Fortbildungen pro Jahr teil.

Finanzmanagement

Der kamerale Haushalt des Landeseinwohneramtes Berlin wird seit 2001 als Einheit aus vier Kapiteln betrachtet. In konsequenter Durchsetzung der dezentralen Fach- und Ressourcenverantwortung bewirtschaftet jede Abteilung, jede Serviceeinheit sowie der Steuerungsdienst seine Finanzmittel eigenverantwortlich.

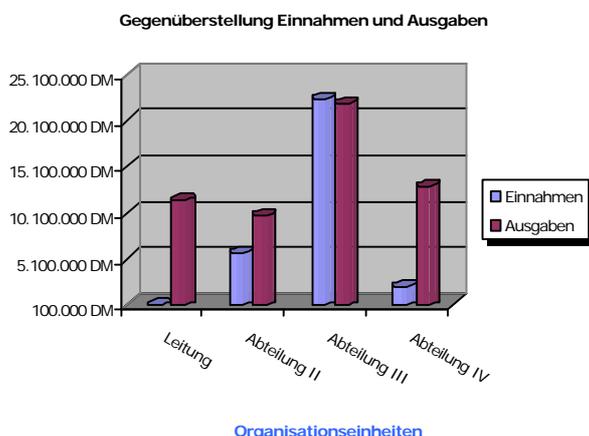
Das Landeseinwohneramt Berlin strebt an, am Pilotprojekt für die Berliner Hauptverwaltung mitzuwirken, das vorsieht, die Haushaltsmittelzuweisungen über ein Budget zu steuern. In der Vorbereitung darauf ist das LEA 2001 bereits dazu übergegangen, seinen Haushalt über den Saldo von Einnahmen und Ausgaben zu betrachten und so finanzwirksame Entscheidungen zu treffen.

Die notwendigen Anstrengungen zur Haushaltssanierung erfordern es, die herkömmliche, ausschließlich kameralistische Betrachtungsweise zu verlassen. Deshalb wurde im LEA bereits damit begonnen, die Verantwortung für die Einnahmen deutlich zu verstärken und mit zusätzlichen Anreizen für wirtschaftliches Verhalten zu arbeiten.

Das Denken in Salden bzw. das Steuern über Salden belässt den einzelnen Verantwortungsträgern gestalterische Spielräume und bietet gleichzeitig gute Chancen, so zu einer kontinuierlichen Haushaltssanierung zu gelangen. Mit dieser Vorgehensweise hat das Amt trotz höherer Sachmitteleingaben im Haushaltsjahr 2001 eine nicht unerhebliche Verminderung seines Defizits (Negativsaldos) erreicht.

Die Darstellung und Kontrolle der Wechselbeziehungen zwischen Einnahmen und Ausgaben wird als unerlässlich und zukunftsweisend angesehen.

Die entsprechenden Positionen für das Geschäftsjahr 2001 sind in der folgenden Grafik - bezogen auf die einzelnen Abteilungen bzw. Kapitel des Amtes dargestellt.



**Eigenverantwortliche
Kapitelbewirtschaftung**

**Steuerung
über Budgetierung**

**Einnahmen
und Ausgaben
des
Landeseinwohneramtes
Berlin**

Facility Management

Die Aufgaben der Verwaltungs- und Immobiliendienste und des Einsatzes von IuK-Technik wurden 2001 in einer Serviceeinheit des Landeseinwohneramtes Berlin zusammengefasst. Diese Serviceeinheit steht im verwaltungsinternen Wettbewerb.

Mieter-/ Vermieter- verhältnisse

Voraussetzung für ein effektives und effizientes Facility Management, sind klare Mieter-Vermieter-Verhältnisse und die Möglichkeit des Mieters, Umfang und Qualität der Leistung zu bestimmen und am Ende auch zu bezahlen. Diese Voraussetzungen lagen 2001 noch nicht vor, werden aber aktiv seitens des Landeseinwohneramtes Berlin vorbereitet.

Auf seine Initiative hin sowie mit Unterstützung der Senatsverwaltung für Inneres und für Finanzen konnte in Kooperation mit der Fachhochschule für Verwaltung und Rechtspflege (FHVR) ein Projekt "Geschäftsprozessoptimierung Mieter-Vermieter-Verhältnis" angestoßen werden. Beispielhaft wurde eine Servicevereinbarung für die Anmietung von Büroräumen erarbeitet, die zuerst am Standort Friesen / Jüterboger Straße angewandt wird und die zum Ziel hat, klare Mieter-Vermieter-Verhältnisse und somit auch Gestaltungsspielräume zu schaffen.

Standorte

Die Dienststellen des Landeseinwohneramtes Berlin sind auf acht Standorte verteilt:

- ▶ Friedrichstr. / Puttkamer Straße im Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg
- ▶ Friesenstr. / Jüterboger Straße im Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg
- ▶ Ferdinand-Schultze-Straße im Bezirk Lichtenberg
- ▶ Friedrich-Krause-Ufer im Bezirk Mitte
- ▶ Hohenzollerndamm im Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf
- ▶ Martin-Luther-Straße im Bezirk Schöneberg-Tempelhof
- ▶ Nöldnerstraße im Bezirk Lichtenberg und
- ▶ Grünauer Straße im Bezirk Treptow-Köpenick

Verwalter für die Gebäude sind entweder das Landesverwaltungsamt (LVWA) oder das Landespolizeiverwaltungsamt (LPVA). Die Haushaltsmittel für bauliche Unterhaltung liegen z.T. bei der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung.

Die IT-Ausstattung innerhalb der Dienstgebäude konnte im Jahr 2001 nachhaltig verbessert werden. Der IT-Ausstattungsgrad, das Verhältnis von Computern zu Stellen, liegt bei 1:1. Nur noch ca. 10% der eingesetzten PCs basieren auf der Windows-Version 3.11. Der hohe Ausstattungsgrad konnte unter anderem dadurch erreicht werden, dass eingesparte Personalausgaben in Höhe von 900.000 DM zur Anmietung von PCs für den neuen Standort in Berlin-Lichtenberg genutzt werden konnten. Diese Anmietung erfolgt im Rahmen des Projektes ITIS (IT-Insourcing) beim Landesbetrieb für Informationstechnik (LIT). Grundlage ist eine Servicevereinbarung zwischen der Abteilung Ausländerangelegenheiten und dem LIT.

IT-Aus- stattung

Die Verbesserungen der Standortbedingungen (Auflösung von Außenstellen und Zusammenführung von Organisationseinheiten) sowie der materiell-technischen Ausstattungen in den Dienstgebäuden im Jahr 2001 hatte nachweisbar einen förderlichen Einfluss auf die erreichte Qualität der Leistungen und Produkte sowie auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen im Landeseinwohneramt Berlin.

Resümee

ANSPRECHPARTNER/INNEN *im Landeseinwohneramt Berlin*

Für Fragen stehen Ihnen die nachfolgend aufgeführten Ansprechpartner /innen zu den jeweiligen Themenkreisen zur Verfügung.

Schwerpunktthema	Funktion	Name	Telefon (030)	Email
LEA gesamt	Direktor	Herr Udo Rienaß	699- 31201	udo.rienass@lea.verwalt-berlin.de
Einwohnerwesen	Abteilungsleiterin	Frau Klaudia Zurth	699-31230	zurth@lea.verwalt-berlin.de
Kraftverkehrswesen	Abteilungsleiter	Herr Dietmar Wisotzky	699- 31413	dietmar.wisotzky@lea.verwalt-berlin.de
Ausländerwesen	Abteilungsleiter	Herr Harald Bösch-Soleil	90158-200	harald.boesch-soleil@lea.verwalt-berlin.de
Projekt Einwohnerwesen	Projektleiter	Herr Dr. Ludwig Bohrer	699-31858	lbohrer@eww-neu.de
Projekt Auskunftsserver	Projektleiter	Herr Joachim Bach	699-31205	jbach@eww-neu.de
Projekt Erstversteuerung	Projektleiter	Herr Marcus Schmöker	699-34301	marcus.schmöker@lea.verwalt-berlin.de
Geschäftsstelle / Start-Infosystem	Projektleiter	Herr Jürgen Freund	699-31226	jürgen.freund@lea.verwalt-berlin.de
Projekt Wunsch-kennzeichen online	Projektleiterin	Frau Manuela Paulick	699- 31256	manuela.paulick@lea.verwalt-berlin.de
Öffentlichkeitsarbeit		Frau Sybille Teshmer	699-31202	sybille.teshmer@lea.verwalt-berlin.de
		Frau Manuela Paulick	699-31256	manuela.paulick@lea.verwalt-berlin.de
Qualitätsmanagement		Herr Torsten Moebis	699-31243	torsten.moebis@lea.verwalt-berlin.de
Kostenrechnung / Controlling		Frau Anke Schmidt	699-31213	anke.schmidt@lea.verwalt-berlin.de
Personalmanagement		Frau Doris Endesfelder	699-31365	doris.endesfelder@lea.verwalt-berlin.de
Gesundheitsmanagement		Herr Peter Krüger	699-31396	peter.krueger@lea.verwalt-berlin.de
Facility Management		Herr Thomas Hess	699-31300	thomas.hess@lea.verwalt-berlin.de

