



## Geschäftsbericht 2002

**Herausgeber / Gestaltung:**

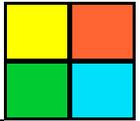
Landeseinwohneramt Berlin  
Friedrichstr. 219  
10958 Berlin  
Steuerungsdienst

**Verantwortlicher:**

Udo Rienaß  
Direktor des Landeseinwohneramtes Berlin

**Druck:**

Landesbetrieb für Informationstechnik Berlin

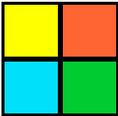


## Das PROFIL des Landeseinwohneramtes Berlin

Das Landeseinwohneramt Berlin (LEA) ist eine nachgeordnete Behörde der Senatsverwaltung für Inneres und gehört zur Hauptverwaltung des Landes Berlin. Das Landeseinwohneramt Berlin erfüllt Aufgaben zu den Zielfeldern "Dienstleistende Stadt", "Mobile Stadt" und "Integrative Stadt".

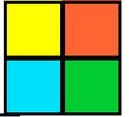
## INHALT

Impressum	2
Das Landeseinwohneramt Berlin im Überblick	4
Vorwort	5
Die Ziele und die Kernaufgaben	6
<hr/>	
Die Kundenorientierung und das Qualitätsmanagement	8
Die Finanzsteuerung	13
 Der Beitrag zur "Dienstleistenden Stadt"	15
 Der Beitrag zur "Mobilen Stadt"	18
 Der Beitrag zur "Integrativen Stadt"	21
 Die interne Steuerung	23
<hr/>	
Die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	28



## DAS LANDESEINWOHNERAMT BERLIN IM ÜBERBLICK

<b>Hauptsitz:</b>	Landeseinwohneramt Berlin Friedrichstr. 219 10958 Berlin	<b>Tel.:</b> (030) 699 31 201 <b>Fax</b> (030) 699 31 420
<b>Fachabteilungen</b>	Abt. II Abt. III Abt. IV	Einwohnerwesen Kraftfahrzeugwesen Ausländerangelegenheiten
<b>Referate der Fachabteilungen</b>	Abt. II	Referat II LSt Einwohnerwesen mit dem Sachgebieten Steuerungsaufgaben bezirklicher Meldestellen Friedrichstr. 219 10958 Berlin Friedrichshain-Kreuzberg
		Referat II Ord Zentrale Ordnungsaufgaben Einwohnerwesen Meldeangelegenheiten, Pass- und Ausweisangelegenheiten, sonstige Ordnungsaufgaben und nicht verkehrsrechtliche Ordnungswidrigkeiten Friedrichstr. 219 10958 Berlin Friedrichshain-Kreuzberg
		Außenstelle Sachgebiet II Ord 2 Pass und Ausweisangelegenheiten und nicht verkehrsrechtliche Ordnungswidrigkeiten Hohenzollerndamm 174 10713 Berlin Charlottenburg-Wilmersdorf
		Referat II EWW (Einwohnerwesen) EWW-Verfahrensverantwortung Friedrichstr. 219 10958 Berlin Friedrichshain-Kreuzberg
	Abt. III	Referat III A Prozessvertretung, Widerspruchsverfahren, Abteilungsaufgaben Puttkamer Str. 16-18 10958 Berlin Friedrichshain-Kreuzberg
		Referat III B Kraftfahrzeugzulassung Jüterboger Str. 3 10965 Berlin Friedrichshain-Kreuzberg
		Ferdinand-Schultze-Str. 55 13055 Berlin-Lichtenberg
		Referat III C Fahrerlaubnisse, Personenbeförderung Puttkamer Str. 16-18 10958 Berlin Friedrichshain-Kreuzberg
	Abt. IV	Referat IV A Aufenthaltsangelegenheiten Friedrich-Krause-Ufer 24 13353 Berlin Mitte
		Referat IV B Abschiebungs- und Asylangelegenheiten und Angelegenheiten von Staatsangehörigen aus dem ehemaligen Jugoslawien Nöldnerstr. 34-36 10317 Berlin Lichtenberg
		Referat IV C Prozess-, Generalien- und Organisationsangelegenheiten Friedrich-Krause-Ufer 24 13353 Berlin-Mitte
<b>Serviceeinheiten</b>	Zentraler Service	ZS Friedrichstr. 219 10958 Berlin Friedrichshain-Kreuzberg
	Personal- und Finanz-Service	P F Friedrichstr. 219 10958 Berlin Friedrichshain-Kreuzberg
<b>Steuerungsdienst</b>		StD Friedrichstr. 219 10958 Berlin Friedrichshain-Kreuzberg
<b>Personalstruktur</b>		575 Beamte 628 Angestellte 22 Arbeiter
<b>Haushaltsvolumen</b>		28.923.000 € Einnahmen 52.691.000 € Ausgaben



## VORWORT

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Landeseinwohneramt Berlin legt zum zweiten Mal einen Geschäftsbericht vor.

Mit diesem Geschäftsbericht wird nicht nur die Weiterentwicklung des Amtes aufgezeigt, sondern zugleich auch verdeutlicht, dass trotz der äußerst schwierigen Haushaltssituation des Landes Berlin mit signifikanten Kürzungen im Personal- und Sachmittelbereich die Erfüllung des jeweiligen gesetzlichen Auftrages möglich ist. Zudem wurde im Geschäftsjahr 2002 die Kundenorientierung noch weiter in den Focus der Amtssteuerung gerückt.

Diese Ergebnisse sind nur durch eine konsequente wirkungsorientierte Fach- und Ressourcensteuerung und ein funktionierendes Berichtswesen möglich gewesen .

Das Landeseinwohneramt Berlin stellt sich mit seinen Ergebnissen in den regionalen und überregionalen Wettbewerb und erhält dadurch Hinweise und Anregungen zu weiteren Verbesserungen.

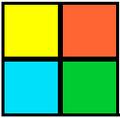
So wissen wir, dass es trotz aller Erfolge noch viel zu tun und zu verbessern gibt.

Unabhängig davon bringen wir als Amt unsere Erfahrungen in das „Projekt Landesämter“ zur Neuordnung einzelner Landesämter im Geschäftsbereich der Senatsverwaltung für Inneres sowie des Justizverwaltungsamtes ein.

Mit diesem Geschäftsbericht laden wir erneut unsere Auftraggeber aus dem Parlament und dem Senat sowie die Partnerorganisationen und Verbände aus dem Kundenumfeld der Wirtschaft zum kritischen Dialog ein.

Mit freundlichen Grüßen  
Udo Rienaß

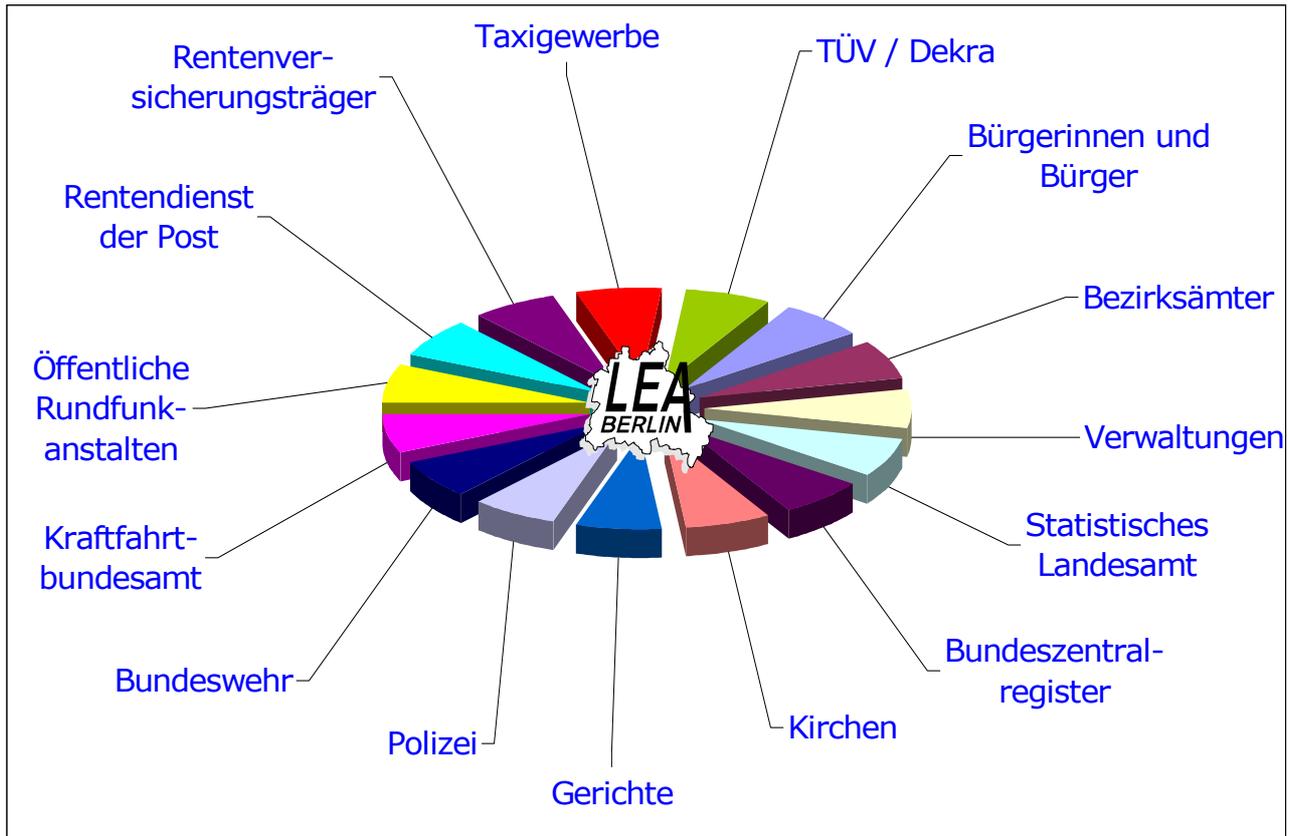
Direktor des Landeseinwohneramtes Berlin

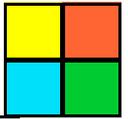


## Die Ziele und Kernaufgaben

Das Landeseinwohneramt Berlin ist nicht nur für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt eine zentrale Behörde. Das Amt ist auch auf vielfältige Art mit Landes- und Bundesbehörden vernetzt. Die hier geführten Dateien und Register sind Arbeitsgrundlage für eine Vielzahl von Verwaltungen und Ämtern für deren Tätigkeiten.

Die Daten werden anderen Verwaltungen und Ämtern zum Teil regelmäßig automatisiert zur Verfügung gestellt:





**Politikfelder**

**Dienstleistende Stadt**

**Mobile Stadt**

**Integrative Stadt**

**Strategische Ziele**

**vollständige und verfügbare Einwohnerdaten**

**Mobilität mit Lebensqualität**

**Zusammenleben im sozialen Nahbereich**

**Operative Ziele**

**Verfügbares Ausweis, Pass- und Melderegister, geordnetes Leben der Einwohner und Einwohnerinnen**

**Technisch und versicherungsrechtlich einwandfreier Kfz-Bestand, geeignete Fahrerlaubnis-u. Konzessionsinhaber und Konzessionsinhaberinnen**

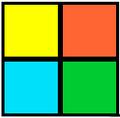
**Rechtmäßiger Aufenthalt, Prävention des unrechtmäßigen und Aufenthaltsbeendigung und Abschiebung von Ausländern und Ausländerinnen**

**Ausgewählte externe Produkte**

**Auskünfte aus dem Melderegister, Verpflichtungserklärungen § 84 AuslG, Steuerungsaufgaben bezirklicher Bürgerämter und Meldestellen**

**Allgemeine Fahrerlaubnis, Führerscheinstellungen, Fahrzeugzulassung, Überwachung der Halter und Halterinnenpflichten**

**Aufenthalt von Ausländern aus Nicht-EU-Staaten bzw. EU-Staaten, Abschiebungen von Ausländern und Ausländerinnen Aufenthalt von Asylbewerbern**



Wie in den vergangenen Jahren war das Landeseinwohneramt Berlin auch im Geschäftsjahr 2002 bestrebt, gezielte Akzente im Bereich der Kundenorientierung und des Qualitätsmanagements zu setzen. Mit zwei Schwerpunktthemen im Rahmen des Ausbaus der Vertriebswege "**persönlicher Besuch**" und "**elektronische Kommunikation**" wurde ein attraktives Informationspaket geschnürt mit dem Ziel, die Plattform für den regelmäßigen Kontakt und Dialog mit den Kundinnen und Kunden zu verbessern.

### **Persönlicher Besuch**

#### **Wartezeiten reduziert**



Die Wartezeiten in der Kraftfahrzeugzulassungsbehörde konnten im Berichtszeitraum in den Dienstgebäuden in Berlin Friedrichshain-Kreuzberg und Berlin Lichtenberg erheblich verkürzt werden. Nach den zum Teil sehr langen Wartezeiten in den Bedienbereichen in den Jahren 2000 und 2001 haben sich seit der zweiten Hälfte des Jahres 2001 diese Zeiten bereits deutlich reduziert und mit durchschnittlich eineinhalb Stunden fast halbiert. Im Jahr 2002 reduzierten sich die Wartezeiten der Kundinnen und Kunden von der Wartenummernausgabe bis zum Aufruf weiter auf durchschnittlich eine Stunde.

#### **Wartesituation im Referat III B**

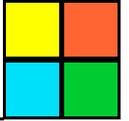
Mit der Vorbereitung und Einrichtung von so genannten Multifunktionsarbeitsplätzen, bei denen Sachgebiete eine Einheit aus Bedienung und Verwaltung bilden, wird seit Ende 2002, je nach Publikumsandrang und dienstlichen Erfordernissen, mehr Personal in der Bedienung oder in der Verwaltung eingesetzt. Mit dem Strukturumbau werden auch Synergieeffekte erwartet.



Damit Kundinnen und Kunden der Zulassungsbehörde eine verbesserte Wartesituation vorfinden, wurden am Standort Jüterboger Straße Bedienbereiche zu modernen Großraumbüros umgebaut und renoviert. Die neuen Wartebereiche sind nunmehr räumlich von den Bedienbereichen getrennt und die Besucherinnen und Besucher müssen nicht auf den Fluren warten.

#### **Terminvereinbarung noch nicht optimal**

Um Kundinnen und Kunden individuell und zeitsparend bedienen zu können, hat das Landeseinwohneramt Berlin auch im Geschäftsjahr 2002 in seiner Kfz-Zulassungsbehörde Berlin Lichtenberg zur Optimierung des Bürgerservices Terminvereinbarungen angeboten. Da dieses Angebot, das zu einer Reduzierung der Wartezeit auf ca. 5 Minuten geführt hat, bisher lediglich von ca. 4 % wahrgenommen wurde, werden die Bemühungen nach Terminvereinbarungen im kommenden Jahr verstärkt.



Qualität ist ein wichtiges Kriterium für unsere Kundinnen und Kunden. Um sie noch bedarfsgerechter und effizienter bedienen zu können, steht das Serviceangebot in einem ständigen Verbesserungsprozess. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den beiden Kfz-Zulassungsstellen sowie im Bereich Fahrerlaubnis wurden daher zusätzlich qualifiziert, um einen noch umfassenderen und kompetenteren Service anbieten zu können.

**Effizienzsteigerung durch Mitarbeiter/-innen Qualifizierung**

Beschäftigte des Landeseinwohneramtes Berlin bieten seit 2002 ausgewählte Dienstleistungen aus dem Bereich der Kraftfahrzeugzulassung in den Diensträumen des TÜV-Spandau, Pichelswerder Straße 9 – 11, 13597 Berlin, an und verkürzen damit insbesondere für die Bewohnerinnen und Bewohner aus Spandau und dem Nordwesten Berlins Wege- und Wartezeiten. Gerade die Autofahrer, die den TÜV wegen der Bescheinigung einer technischen Veränderung aufsuchen müssen, können so die erforderliche Eintragung in den Kraftfahrzeugschein sofort vor Ort vornehmen lassen.

**Service auf dem Gelände des TÜV-Spandau**



Zur Regelung ihrer aufenthaltsrechtlichen Angelegenheiten hat die Abteilung IV (Ausländerangelegenheiten) des Landeseinwohneramtes Berlin für ausländische Studierende und Studienanfängerinnen und Studienanfänger in Berlin die Gelegenheit geboten, möglichst schnell in den Besitz ihrer Aufenthaltsgenehmigung zu kommen. An dem sonst für die Publikumsbedienung geschlossenen Mittwoch wurde dieser besondere Service angeboten.

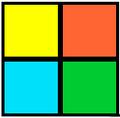
**Studentensprechtag**

Zu Beginn des Sommersemesters 2002 begleitete die Abteilung IV dies mit einer Kundenbefragung.

Rund 26 % der Vorsprechenden nahmen daran teil und äußerten ihre Meinung zum angebotenen Service. Das Ergebnis bestätigte die enge Zusammenarbeit der Abteilung IV mit den Universitäten. Letztere informierten im Vorfeld über Öffnungszeiten und vorzulegende Unterlagen und erreichten mit diesem Angebot immerhin 46 % der Befragten. 29 % erhielten ihre Vorinformationen durch die Behörde bzw. deren Internetangebot.

Die Konzentration der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Behörde auf die Bedürfnisse der Studentinnen und Studenten und Studienanfängerinnen und Studienanfänger an Studentensprechtagen führte zu einer deutlichen Verbesserung des Klimas. So empfanden 86 % der Befragten die ausländerrechtliche Beratung als umfassend oder befriedigend. Die persönliche Bedienung wurde von 91 % der Befragten als freundlich oder korrekt beurteilt.

Die Behörde sieht sich hinsichtlich der seit dem Jahr 2000 eingerichteten besonderen Serviceangebotes bestätigt und wird dieses auch weiterhin anbieten.



## Elektronische Kommunikation

### Wunsch- kennzeichen online



Mit der Realisierung der Wunschkennzeichenreservierung online Mitte August 2002 ist es dem Landeseinwohneramt Berlin gelungen, für die Kundinnen und Kunden einen neuen Vertriebsweg einzurichten. Als erste interaktive Anwendung konnte ein Kfz-Kennzeichen für 5 Tage online unverbindlich reserviert werden. Vom Zeitpunkt der Einführung Mitte August 2002 bis zum Ende des Berichtsjahres wurden auf diesem Wege **6114** Kennzeichen reserviert.

### Einführung einer eigenen Emailadresse

Die Kundinnen und Kunden des Referates III B Kraftfahrzeugzulassung können sich seit September 2002 unter [kfz-zulassung@lea.verwalt-berlin.de](mailto:kfz-zulassung@lea.verwalt-berlin.de) mit Fragen, Wünschen und Anregungen an die Zulassungsbehörde wenden. Fast 400 Interessierte haben sich seit Einführung auf diesem Weg an die Zulassungsbehörde gewandt und erhielten grundsätzlich am selben Tag eine Antwort.

### Weitere Lebenslage

Im Berichtsjahr 2002 wurde der interaktive Ratgeber um die Lebenslage "**Alles zum Thema Kraftfahrzeug**" ergänzt. Sie beinhaltet alle relevanten Informationen rund um das KFZ, die sich sowohl aus behördlichen als auch aus kommerziellen Informationen zusammensetzen.

### Formulare Online

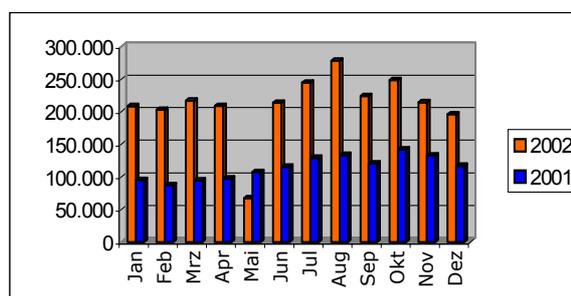
Um den Kundinnen und Kunden des Landeseinwohneramt Berlin Wege zu ersparen wird der Formularenservice im Berichtsjahr 2002 weiter ausgebaut. Die Formulare können am Bildschirm ausgefüllt, ausgedruckt und dann unterschrieben bei der zuständigen Dienststelle abgegeben werden.

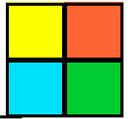
Dieses Angebot ist ein erster Schritt und wird laufend ausgebaut und optimiert. Unter der Mitwirkung aller Berliner Verwaltungen werden zukünftig alle bestehenden Formulare gesammelt und allen Verwaltungen mittels eines Formularenservers zur Verfügung gestellt. So werden über die Plattform verwaltungsübergreifende Synergien geschaffen.

### Pageviews / Pflege der Homepage

Die Entwicklung der Zugriffe auf das Internet-Angebot ist sehr erfreulich:

Rund **2 Millionen** Seitenabrufe verzeichnete das Landeseinwohneramt Berlin im Berichtszeitraum. Dies stellt gegenüber dem Jahr 2001 eine Verdoppelung dar. Die verstärkte Nachfrage setzt sich weiter fort.





Die Vorbereitung des Erstversteuerungs- und Steuerrückständeverfahrens mit der gleichzeitigen Schaffung der Möglichkeit des unbaren Zahlungsverkehrs bei der Zulassung eines Kraftfahrzeuges wurde termingenaue und im geplanten Finanzrahmen in der Abteilung III bis zum 31.12.2002 vorbereitet und zum 02.01.2003 eingeführt.

**Erstversteuerung und Unbarer Zahlungsverkehr**



Durch die Änderung des Bundesmelderechtsrahmengesetzes ist die gesetzliche Grundlage geschaffen worden, Melderegisterauskünfte auf automatisiert verarbeitbaren Datenträgern oder durch Datenübertragung an Behörden und Privatpersonen zu erteilen. Sobald die erforderliche Übernahme durch die Novellierung des Berliner Meldegesetzes im Jahr 2003 erfolgt, kann der Anteil der automatisiert erteilten Auskünfte aus dem Melderegister weiter deutlich erhöht und die Kundenfreundlichkeit gesteigert werden.

**Automatisierte Melderegisterauskünfte**

Die bereits im Jahr 2001 begonnenen Arbeiten zur Entwicklung eines Auskunftsservers, der es den Kundinnen und Kunden (Behörden und Private) ermöglichen soll, Melderegisterauskünfte online über das Internet zu erhalten, wurden im Jahr 2002 fortgeführt und werden im Jahr 2003 zum Abschluss kommen. Der Einsatz des Auskunftsservers setzt voraus, dass die durch das Melderechtsrahmengesetz eröffnete Automatisierung der Melderegisterauskünfte in das Landesrecht übernommen wird. Das Landeseinwohneramt Berlin erwartet eine Zeit- und Kostenersparnis sowie mittelfristig Einsparungen im Bereich der Sach- und Personalausgaben.

**Auskunftsserver für Melderegisterauskünfte**

**Öffentlichkeits- und Pressearbeit**

Um Vertrauen und Akzeptanz in der Öffentlichkeit zu schaffen und um Imagewerbung zu betreiben, hat sich das Landeseinwohneramt Berlin auch im Jahr 2002 an zielgruppenorientierten Veranstaltungen beteiligt. Einen Schwerpunkt bilden die jährlich stattfindenden "Tage der offenen Tür" der Berliner Polizei und der Berliner Wasserschutzpolizei.

**Öffentlichkeitsarbeit im Landeseinwohneramt Berlin**

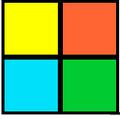
Auch 2002 erfreute sich das Kinderführerscheinbüro und das übrige Informationsangebot des Landeseinwohneramtes Berlin größter Beliebtheit.

Mit Presseerklärungen informierte das Landeseinwohneramt Berlin regelmäßig über Veränderungen seines Leistungsangebots.

**Pressearbeit**

Alle zwei Monate wird die Mitarbeiterzeitschrift "LEAktiv" als internes Informationsforum herausgegeben. Diese bietet u. a. die Möglichkeit über fachübergreifende Themen zu informieren.

**Mitarbeiterzeitung**



### Strategische Positionierung und Zielsetzungen des Jahres 2003

Die Erfüllung des gesetzlichen Auftrages mit fachlicher Kompetenz, Verstärkung der Kundenorientierung und Nutzung der Flexibilität soll auch im Jahr 2003 das Landeseinwohneramt Berlin zu einem zuverlässigen Partner für seine Kundinnen und Kunden in Berlin machen.

Das Landeseinwohneramt Berlin wird mit einer weiteren Verbesserung der Informationsplattformen unter konsequenter Nutzung moderner Technologien (Internet) die Dienstleistungsqualität gegenüber den Kundinnen und Kunden weiter verbessern und sich damit als moderner Dienstleister der öffentlichen Verwaltung positionieren.

#### Ausblick auf die Schwerpunkte für 2003

##### **Leistungsangebot "Lebenslagen"**

Lebenslagen fassen unterschiedliche Dienstleistungen der Verwaltung und ggf. auch (beauftragter) Dritter / privater Stellen abgestimmt auf Zielgruppen und ausgewählte Lebenssituationen und somit zu einem bedarfsorientierten Vertriebskanal zusammen. Sie ersparen den Bürgerinnen und Bürger unnötige Wege zu mehreren Dienststellen. Im Lebenslagenmodell wird von einer konkreten Bedarfssituation des Nutzers ausgegangen. Mögliche Lebenslagen sind u. a. Umzug, Heirat oder Geburt. Die elektronische Kommunikation (Transaktion, Interaktion) bietet hierfür neue Möglichkeiten. Im Mittelpunkt steht hierbei immer die Kundenorientierung unter dem Motto "One face to the customer" bzw. "One stop agency".

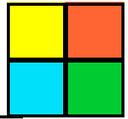
##### **Mitwirkung Berlin-Telefon**

Im Jahr 2002 wurden die Weichen für die Einrichtung eines so genannten "Berlin Telefon" als Call-Center unter einer zentralen Berliner Bürgernummer für die gesamte Berliner Verwaltung gestellt. Ziel der Einrichtung ist es, für die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen den telefonischen Kontakt zu den Dienststellen der Berliner Verwaltung deutlich zu verbessern.

##### **Aufbau von vier Call- Centern 2. Level, neue Tele- foneinwahl**

Das Landeseinwohneramt Berlin beteiligt sich aktiv mit seinem Aufgabenspektrum an der ersten Ausbaustufe des "Berlin-Telefons".

Durch den Ausbau des Call Center - 2. Level - werden die telefonische Erreichbarkeit des Landeseinwohneramtes Berlin verbessert und die Wartezeiten reduziert. Die Telefonauskünfte erhalten dadurch eine qualitative Aufwertung.



## Finanzsteuerung

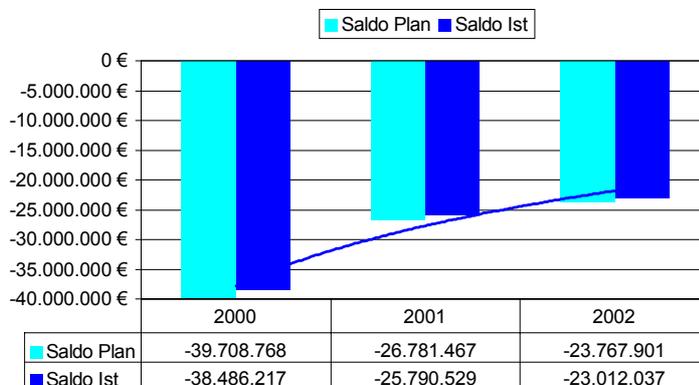
Die Finanzsteuerung wird von dem Ziel bestimmt, mit den von Jahr zu Jahr sinkenden Haushaltsmitteln die Aufgaben in mindestens gleichbleibender Qualität zu erfüllen. Das Jahr 2002 begann mit einer vorläufigen Haushaltswirtschaft nach Artikel 89 (1) Verfassung von Berlin, weil der Haushalt nach dem Beschluss des Abgeordnetenhauses erst am 25.07.2002 verkündet wurde. Nahtlos folgte eine Haushaltssperre des Senats, die nur Ausgaben zuließ, die gesetzlich vorgeschrieben sind oder für die Aufrechterhaltung des Dienstbetriebes unerlässlich sind. Diese Haushaltssperre konnte wegen der angespannten Finanzlage bis zum Jahresende nicht aufgehoben werden.

Das Landeseinwohneramt Berlin erkennt die Notwendigkeit einer konsequenten Haushaltssanierung an. Die Einnahmen und Ausgaben der drei Abteilungen werden in jeweils einem Kapitel nachgewiesen. Die Abteilungsleiter/innen sind für ihr Kapitel Beauftragte für den Haushalt. Sie entscheiden dezentral über die zwingend notwendigen Ausgaben und auch über Maßnahmen zur Steigerung der Einnahmen. Im Leitungskapitel werden lediglich die Ausgaben nachgewiesen, die das Landeseinwohneramt Berlin insgesamt betreffen. Soweit erforderlich wird ein Ausgleich über die vier Kapitel hergestellt.

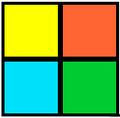
**Haushalts-  
sanierung**

Der kamerale Bericht gibt im ersten Halbjahr vierteljährlich und dann monatlich Auskunft über die bisher erzielten Einnahmen sowie die geleisteten Ausgaben und prognostiziert das erwartete Jahresergebnis. Die Personalausgaben sind der größte Ausgabenblock im Landeseinwohneramt Berlin (77 %). In einer monatlich aktualisierten Prognose werden die Personalausgaben bis zum Jahresende hochgerechnet. Auf dieser Grundlage werden die erforderlichen Entscheidungen getroffen, damit es zu keiner Überschreitung des Saldos von Einnahmen und Ausgaben im Haushaltsplan kommt. Dazu werden die Möglichkeiten des flexibilisierten Haushaltsrechts genutzt.

**transparentes  
Berichts-  
wesen**



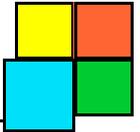
In den letzten drei Jahren hat das Landeseinwohneramt Berlin die Haushaltsmittel nicht ausgeschöpft und so einen zusätzlichen Konsolidierungsbeitrag geleistet. Dies ist das Ergebnis einer konsequenten dezentralen Ressourcenverantwortung und eines transparenten



Berichtswesens. Anreize, wie z.B. die Möglichkeit der Rücklagenbildung, motivieren zum wirtschaftlichen Verhalten. Das so genannte "Dezemberfieber" ist kein Thema mehr.

### **Finanzierung durch Verwaltungsgebühren**

Für die weitere Haushaltssanierung ist zu beachten, dass ein wesentlicher Teil der Ausgaben des Landeseinwohneramtes Berlin durch Verwaltungsgebühren und nicht durch Steuern finanziert wird. Verwaltungsgebühren sind so festzusetzen, dass sie die Kosten der Behörden decken. Gewinne dürfen damit nicht erzielt werden. Einnahmen und Ausgaben sind daher zusammen zu betrachten. Vor diesem Hintergrund ist es ein Ziel, zuerst die Kraftfahrzeugzulassung- und die Fahrerlaubnisangelegenheiten so effizient zu organisieren, dass die Einnahmen die Ausgaben decken. Dieser Teil des Landeseinwohneramtes Berlin kann dann aber keine weiteren Konsolidierungsbeiträge zum Landeshaushalt leisten.



## Einwohnerwesen

Ziel der Abteilung II des Landeseinwohneramt Berlin ist es, über die Personendaten aller Einwohnerinnen und Einwohner von Berlin verlässlich zu verfügen. Mit dieser Grundlage ist ein geordnetes Leben der Einwohner/innen innerhalb des Verwaltungszweiges Inneres - Bereich Dienstleistende Stadt- gewährleistet und ein Funktionieren des gesamten öffentlichen Lebens Berlins einschließlich der Verwaltung abhängig.

Das Landeseinwohneramt Berlin wendet vor allem folgende Fachvorschriften an:

- Melderechtsrahmengesetz
- Meldegesetz
- Passgesetz
- Landespersonalausweisgesetz
- § 84 Ausländergesetz

### Rechtliche Grundlagen

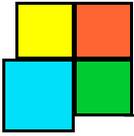
Die zentralen, steuernden Aufgaben aus dem Bereich des Melde-, Pass-, Personalausweis-, sowie Sammlungswesens und der Lottereaufsicht werden vom Landeseinwohneramt Berlin wahrgenommen.

Das vom Landeseinwohneramt Berlin vorgehaltene Melderegister ist von unveränderter zentraler Bedeutung für den verwaltungsübergreifenden Informations- und Datenfluss. Höchste Priorität hat deshalb die Aktualität und gleichbleibende Qualität des Melderegisters. Im Bestand des aktiven Melderegisters befanden sich im Geschäftsjahr 4.329.243 Datensätze und weitere 2.211.914 Datensätze im historischen Bestand. Im Jahr 2002 wurden im LEA rund 230.000 Rückmeldungen anderer Meldebehörden und 111.000 personenstandsrechtliche Mitteilungen der Standesämter und Gerichte verarbeitet.

### Produkte und Leistungen

Geschäftsfälle	2002	2001
Auskünfte aus dem Melderegister	2.564.942	1.921.369
Passangelegenheiten	13.063	14.043
Personalausweisangelegenheiten	7.451	5.150
Verpflichtungserklärungen	45.108	48.182
Lotterien/Tombolen	107	118
Sammlungen	264	249
Beglaubigungen	2.820	2.370

Bei der Bearbeitung der Geschäftsfälle erhielt die Weiterentwicklung der einzusetzenden Technik, insbesondere für überwiegend gleichartige Geschäftsfälle, einen hohen Stellenwert. Im Geschäftsjahr



wurde die automatisierte Datenverarbeitung über die Standesämter unter Nutzung einer Schnittstelle direkt in das DV-Fachverfahren Einwohnerwesen weiterverfolgt.

### **Melderegister- auskünfte**

Die Nachfrage von Behörden und Privatpersonen nach Auskünften aus dem Melderegister ist gegenüber 2001 um ca. 30% auf rund 2,5 Mio. Auskünfte gestiegen. Ein Teil der Behörden dürfen direkt auf den Datenbestand zugreifen. (u.a. Polizei, Feuerwehr).

Mit der 2001 begonnenen Entwicklung eines Auskunftsservers im LEA soll es Großkunden und Einzelpersonen ermöglicht werden, im Zuge der Neugestaltung des Geschäftsprozesses "Auskünfte aus dem Melderegister online" eine einfache Melderegisterauskunft via Internet zu erhalten.

### **Pass- und Aus- weiswesen**

Das Landeseinwohneramt Berlin führt das Pass- und Ausweisregister für Berliner Einwohner, in dem neben den im Ausweis und Pass ausgewiesenen Daten auch Lichtbilder und Unterschriften hinterlegt sind. Bei Verlust der Dokumente können den Bürgerinnen und Bürgern schnell neue Identifikationspapiere ausgestellt und so die Freizügigkeit unverzüglich sichergestellt werden.

#### **Zum Leistungskatalog der Pass- und Ausweisstelle gehören:**

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

Von der Befugnis, Passbeschränkungen bei sicherheitsrelevanten Ereignissen anzuordnen, musste von der Pass- und Ausweisstelle im Geschäftsjahr nicht Gebrauch gemacht werden.

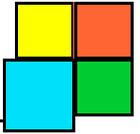
### **Passarchiv**

Im Passarchiv, integraler Teil des Passregisters, werden die papiergebundenen Passanträge, wie gesetzlich vorgeschrieben 10 Jahre verwahrt und verwaltet.

Das Passarchiv wird zu Auskunftszwecken stark genutzt. Neben der Auskunftserteilung benötigen die Sicherheitsbehörden aus Ermittlungsgründen häufig Lichtbilder aus dem Passarchiv, die zeitaufwändig herausgesucht werden müssen und dadurch Personal binden.

Im Geschäftsjahr 2002 wurde deshalb eine Software erarbeitet, mittels derer die Passanträge (einschließlich Lichtbild und Unterschrift) digitalisiert und in das elektronische Passregister übernommen werden können. Durch dieses Verfahren wird es möglich sein, die Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten und Einsparungen bei Sach- und Personalmitteln zu erzielen.

Die Digitalisierung der Archivvorgänge ist für das Jahr 2003 geplant.



Die Verarbeitung und Speicherung von ca. 7 Mio. Datensätzen auf dem Gebiet des Einwohnerwesens wird z.Z. noch mit Hilfe eines Großrechnerverfahrens aus den 70er Jahren bearbeitet und verwaltet. Die Bemühungen des LEA zur Vorbereitung eines Verfahrens, das auch den künftigen innovativen Entwicklungen angepasst werden kann, werden weiter verfolgt.

Das Landeseinwohneramt Berlin nimmt die Aufsichts- und Kontrollfunktionen nach dem Sammlungsgesetz und der Lotterieverordnung für Sammlungen von Geld- und Sachspenden und Lotterien und Tombolen wahr. Die ordnungsbehördliche Kontrolle umfasste im Berichtszeitraum die Genehmigung sowie die Überwachung der Durchführung von 264 Sammlungen sowie 107 Lotterien und Tombolen und die zweckentsprechende Verwendung des Reinertrages der jeweiligen Veranstaltung.

### **Sammlungen und Lotterien**

Die "Entgegennahme von Verpflichtungserklärungen" für Besuchsaufenthalte von visapflichtigen ausländischen Staatsangehörigen wird ab 2001 vom Landeseinwohneramt Berlin zentral wahrgenommen.

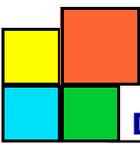
### **Verpflichtungs- erklärungen**

Um als ausländischer Besucher nach Berlin reisen zu können, bedarf es in vielen Fällen eines Visums. Dazu wird eine Verpflichtungserklärung nach § 84 Ausländergesetz auf bundeseinheitlichem Vordruck gefordert, mit der sich der Einladende verpflichtet, entstehende öffentliche Kosten für Unterbringung, Lebensunterhalt, Gesundheitsfürsorge und, im Falle der Ausreiseverweigerung, für die Abschiebung des Ausländers zu übernehmen.

Im Geschäftsjahr 2002 war die Zahl der Übernahme von Verpflichtungserklärungen mit 45.108 auf einem konstant hohen Niveau, gegenüber 2001 mit 48.182 aber leicht rückläufig.

Die Erwartung, mit der zentralen Aufgabenwahrnehmung missbräuchlich ausgesprochene Einladungen zu minimieren, konnte realisiert und damit der aktive Beitrag zur inneren Sicherheit Berlins gesteigert werden.

Insbesondere mit der Einführung einer datenverarbeitenden Bearbeitung konnten Auffälligkeiten (Mehrfacheinlader, Mehrfacheinladungen, fehlende Bonität, Gefälligkeitseinladungen) festgestellt und dokumentiert werden. Die Zahl der Fälle, in denen die Entgegennahme der Verpflichtungserklärungen abgelehnt wurde, hat in der zurückliegenden Zeit kontinuierlich zugenommen und lag im Berichtszeitraum bei 4-5 % der Einladungen. Die Unterrichtung der zuständigen Auslandsvertretungen und der Sicherheitsbehörden erhöhte diesen Prozentsatz noch.



## Kraftfahrzeugwesen

Ziel der Abteilung III des Landeseinwohneramtes Berlin ist es, die Mobilität der Bürgerinnen und Bürger zu gewährleisten und nur geeignete Fahrerlaubnisinhaberinnen und Fahrerlaubnisinhaber zu verlässige Konzessionäre zur Teilnahme am Straßenverkehr zuzulassen.

### Rechtliche Grundlagen

Das Landeseinwohneramt Berlin wendet vor allem folgende Fachvorschriften an:

- Straßenverkehrsgesetz
- Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung
- Fahrerlaubnisverordnung

Die Abteilung III konnte im Geschäftsjahr 2002 die Mobilität der Bürgerinnen und Bürger mit den Angelegenheiten "rund um das Auto", in den beiden Geschäftsbereichen "Zulassungsbehörde" und "Fahrerlaubnisbehörde" sicherstellen und die Kundenzufriedenheit steigern.

Im Brennpunkt des öffentlichen Interesses standen bei einem Kfz-Bestand von 1.557.267 zugelassenen Kraftfahrzeugen, 8.266 Konzessionsinhabern und 54.701 erteilten Fahrerlaubnissen die kundenorientierten Anlässe für einen Kontakt mit dem Landeseinwohneramt Berlin und hier insbesondere die Wartezeiten bei Kraftfahrzeugzulassungen und bei den Umstellungen der bisherigen nationalen Führerscheine in Führerscheine der EU-Norm.

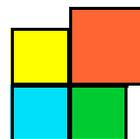
### Produkte und Leistungen

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

Im Geschäftsjahr 2002 konnten folgende relevante Maßnahmen im Bereich der Kfz-Zulassung abgerechnet werden:

Geschäftsfälle	2002	2001
Fahrzeugzulassungen	418.642	437.108
Fahrzeugabmeldungen	404.462	413.130
Maßnahmen zur Überwachung der Kfz-	366.378	385.300

Die Aufgabenerledigung in diesem Bereich zeichnet sich durch einen hohen Standard der Rechtmäßigkeit und Rechtssicherheit aus.



Der Bereich Fahrzeugtechnik, insbesondere die Vorführung der Fahrzeuge zur Identifizierung, wurde auf das Dienstgebäude Ferdinand-Schultze-Straße konzentriert und die Fahrzeughalle Jüterboger Straße geschlossen.

**Vorführung der Fahrzeuge**

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

**Fahrerlaubnisangelegenheiten**

Geschäfte	2002	2001
Erlaubniserteilung für Fahrerlaubnis (Führerschein) (Ersteintragung)	512	554
Maßnahmen (Anforderung zur Nachschulung oder zur ärztlich-psychologischen Untersuchung)	348	235
Fahrerlaubnisentzug		

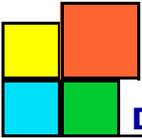
Die europaweite Empfehlung, die bisherigen sehr unterschiedlichen Führerscheine bis zum Ende des Jahres 2005 in EU-Führerscheine umzutauschen, hat das Landeseinwohneramt Berlin auch im Geschäftsjahr 2002 zu diversen Sonderaktionen veranlasst.

Neben dem Angebot des Landeseinwohneramtes Berlin zum EU-Führerscheinumtausch an den beiden Standorten der Zulassungsbehörde und dem Führerscheinbüro wird der Umtausch auch beim TÜV Rheinland / Berlin-Brandenburg in Berlin-Spandau, den bezirklichen Bürgerämtern, den ADAC-Geschäftsstellen und bei Privatfirmen zu vereinbarten Terminen (z. B. Schering AG, Siemens AG und der GSW) über Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Landeseinwohneramtes Berlin ermöglicht. Zusätzlich bieten Mitarbeiter des Landeseinwohneramtes Berlin die Möglichkeit des Führerscheinumtausches anlässlich besonderer Aktionstage in Kaufcentern an.

**Führerschein-Umtausch**



Trotz dieser Maßnahmenoffensive haben im Geschäftsjahr mit 75.000 Interessenten deutlich weniger Bürgerinnen und Bürger diese Gelegenheiten genutzt.



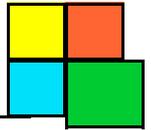
**Widersprüche** Die im Geschäftsjahr 2001 begonnene Umstellung der noch individuell handgefertigten Widerspruchsbescheide auf ein IT- gesteuertes Verfahren wurde 2002 im Wesentlichen abgeschlossen und führte zu einer erheblichen Verkürzung der Bearbeitungszeit der 1.549 Widerspruchsverfahren. Die Zahl der ca. 244 Prozessangelegenheiten blieb konstant gegenüber dem Vorjahr.

**ADAC-  
Bewertung  
GUT** Der ADAC hatte im Herbst 2002 den Service von Zulassungs- und Führerscheinstellen ausgewählter Städte und Kommunen einem Behördentest unterzogen.

Dem Führerscheinbüro der Abteilung III des Landeseinwohneramtes Berlin wurde eine

**ADAC-Urkunde  
für die erzielte Gesamtnote  
GUT**

übersandt. In der Urkunde wird aufgeführt, dass sich die Gesamtnote gut auf die Bewertung der Bereiche Information, Verkehrsanbindung, Wege und Ausstattung, Warte- und Öffnungszeiten sowie den Ablauf bezieht.



## Ausländerwesen

Die Abteilung IV des Landeseinwohneramtes Berlin nimmt die Funktion der Ausländerbehörde des Landes Berlin mit dem Ziel wahr, einen aktiven Beitrag zur Integrativen Stadt zu leisten.

Die Ausländerbehörde steht im besonderen Maße im Blickwinkel der Öffentlichkeit, da Negativentscheidungen, die durch die Ausländerbehörde als Ordnungsbehörde aufgrund der gesetzlichen Regelungen zu treffen sind, immer Einzelfälle betreffen, die oftmals zu einer öffentlichen Diskussion führen.

Das Landeseinwohneramt Berlin wendet vor allem folgende Fachvorschriften an:

Ausländergesetz  
Aufenthaltsgesetz  
Asylverfahrensgesetz  
Ausländerzentralregistergesetz

### Rechtliche Grundlagen

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

### Produkte und Leistungen

2002 waren mit einem Berliner Hauptwohnsitz 442 556 Ausländer/innen gemeldet (Angabe des Statistischen Landesamtes, 30.9.2002). Auf diesen Personenkreis entfielen im Berichtszeitraum 290.82 Vorsprachen (2001 waren es bei insgesamt 436 182 Ausländern/innen 294 733 Vorsprachen).

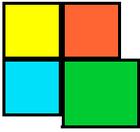
Geschäftsfälle	2002	2001
Aufenthalt von Ausländern aus Nicht-EU-Staaten	98.228	99.593
Aufenthalt von Staatsangehörigen der EU	13.625	13.956
Aufenthalt von Asylbewerbern	30.201	29.187
Aufenthalt von Kriegs- und Bürgerkriegsflüchtlingen	42.543	44.188

Ein Teilbereich der Ausländerbehörde, 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.

### Aufenthaltsan- gelegenheiten

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 NichtEU-Staaten wurden rd. 173.928 Vorsprachen notwendig.

### **Wartezeit**

Die durchschnittliche Wartezeit je Besuch in der Ausländerbehörde konnte von 90 Minuten durch Geschäftsprozessoptimierung auf 85 Minuten verringert werden. Zudem wurde die Möglichkeit eröffnet, 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 38 % der Kundinnen und Kunden angenommen und hat für diesen Kundenkreis zu einer Minimierung der Wartezeit auf ca. 10 Minuten geführt.

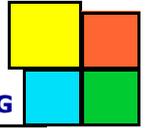
### **Referat Asyl- und Abschiebungsangelegenheiten**

Im Geschäftsjahr 2002 befasste sich das Referat Asyl- und Abschiebungsangelegenheiten mit 18 607 Geschäftsvorgängen im Rahmen von Abschiebungen.

Insgesamt wurden in diesem Bereich 4.551 Haftanträge gestellt und 3.347 Abschiebungen durchgeführt. Ein Schwerpunkt der Tätigkeit des Referates entfiel dabei auf die Beschaffung von Pässen bzw. Passersatzpapieren und damit den Kontakt zu ausländischen Vertretungen.

Im Referat wurden 98.460 Personen bedient.

Im Geschäftsjahr 2002 war die Ausländerbehörde Beteiligte in 3.507 Verwaltungsstreitverfahren, davon bei 1.400 Anträgen im vorläufigen Rechtsschutzverfahren.

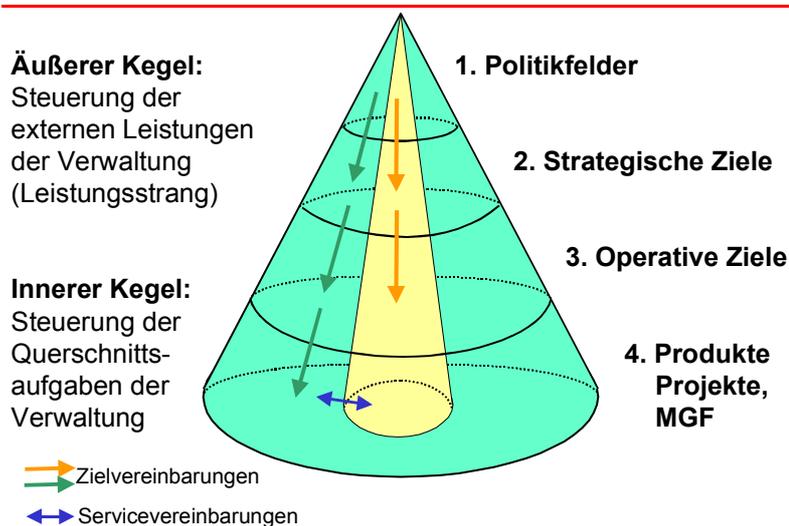


## Interne Steuerung

Für das Land Berlin gibt es in den nächsten Jahren keine Alternative zu einer konsequenten und schonungslosen Haushaltssanierung, wenn in der Zukunft wieder Handlungsspielräume entstehen sollen. Eine Voraussetzung ist ein wirksamer Steuerungskreislauf, der zentrale fachliche und finanzielle Steuerung einerseits und dezentrale Umsetzung andererseits transparent und ergebnisorientiert miteinander verknüpft.

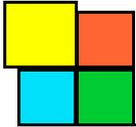
Vor diesem Hintergrund hat das Landeseinwohneramt seine Aufgaben (externe Produkte) in das zeitgleich entworfene Zielsystem der Hauptverwaltung (Senatsverwaltungen und nachgeordnete Behörden) eingefügt. Dienstleistende Stadt, Mobile Stadt und Integrative Stadt sind die Politikfelder, die auch die Gliederung dieses Geschäftsberichtes bestimmen. Unterhalb der Politikfelder sind strategische und operative Ziele definiert worden. Zur zentralen Steuerung können auf diese Weise auch Leistungsstränge behördenunabhängig abgebildet werden. Für die operativen Ziele sowie die Produkte sind Qualitätsindikatoren zu den Zieldimensionen Auftragserfüllung, Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit bestimmt worden. Die Indikatoren zielen auf die gewünschten Wirkungen. Spätestens vier Wochen nach Quartalsende werden die geplanten Werte den Ist-Werten gegenüber gestellt. Weitere zwei Wochen später legt der Steuerungsdienst eine Einschätzung vor, um die Führungskräfte bei Ihren Steuerungseingriffen zu unterstützen.

## Zielsystem



2002 konnte ein wesentlicher Schritt zur konkreten Entwicklung des Auftraggeber-Auftragnehmer-Verhältnisses erreicht werden. Während in den Vorjahren Zielvereinbarungen von unten vorgeschlagen wurden, haben die Führungskräfte 2002 ihre Auftraggeberfunktion sehr viel stärker angenommen. Relevante Zielwerte, gerade auch die von besonderer politischer Bedeutung, sind tatsächlich verhandelt worden. Das Ergebnis ist in diesem Geschäftsbericht dokumentiert.

## Auftraggeberfunktion



### Steuerung der Querschnittsaufgaben

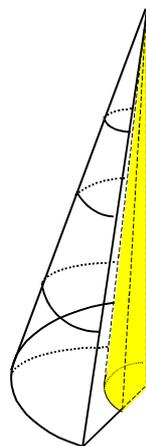
Modernisierungsdefizite haben die Behörden vor allem bei der Verwaltung der Verwaltung. Die ganzheitliche Steuerung des Landeseinwohneramtes umfasst deswegen auch die Steuerung der Querschnittsaufgaben Personalmanagement, Facility Management und Finanzmanagement mit den oben beschriebenen Instrumenten. Diese Ergebnisse werden in den folgenden Kapiteln beschrieben.

### Deregulierung

Dieses Konzept der ganzheitlichen Steuerung über Ziele hat auch die Voraussetzungen geschaffen, Einzelfallregelungen zu reduzieren (Deregulierung). Behördeninterne Vorschriften mit einem Umfang von 1.000 A4-Seiten wurden auf drei Geschäftsanweisungen mit einem Umfang von zusammen 100 Seiten reduziert.

### Qualitätsmanagement

Kundenzufriedenheit und Qualitätsmanagement sind in das System der ganzheitlichen Steuerung eingebettet. Zur Verwirklichung ist die Einbeziehung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Veränderungsprozesse des Amtes eine unverzichtbare Voraussetzung. Sie sehen häufig zuerst, wo Optimierungen der Geschäftsprozesse notwendig und möglich sind. Das Berliner Ideenmanagement (Vorschlagswesen) ermutigt die beschäftigten Anregungen zu geben und bietet die Möglichkeit, die Kreativität auch finanziell zu belohnen.



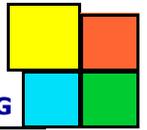
#### 1. Kundenzufriedenheit und Qualitätsmanagement

#### 2. effektives kundenorientiertes Verwaltungshandeln

#### 3. optimale und kundenorientierte Geschäftsprozesse, die unter Einbeziehung der Mitarbeiter/innen in die Veränderungsprozesse und Nutzung ihrer Ideen regelmäßig optimiert werden

#### 4. zentrale Aufgaben des Qualitätsmanagements übergreifende Projekte zur Geschäftsprozessoptimierung

2002 wurden 0,6 Qualitätsvorschläge pro 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (2001: 0,4) umgesetzt. Im Durchschnitt lag die Prämie pro prämierten Qualitätsvorschlag bei 208 €. Ursache für den gravierenden Rückgang gegenüber 2001 (1.904 €) ist, dass 2001 ein weitreichender Einsparvorschlag prämiert und realisiert werden konnte. Mit diesen Werten liegt das Landeseinwohneramt Berlin im guten Mittelfeld der Berliner Verwaltung. Vergleiche mit der Wirtschaft belegen aber, dass wir die Potenziale damit noch nicht aus-



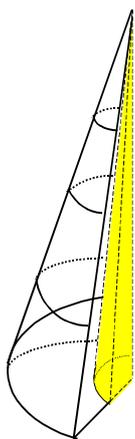
schöpfen. Zur Weiterentwicklung und Stärkung des Ideenmanagements im Landeseinwohneramtes Berlin wird deshalb in 2003 dieses Instruments weiter dezentralisiert.

Hiermit soll die Eigenverantwortung für die Beteiligung und Einbeziehung der Mitarbeiter/innen in den jeweiligen Bereichen ausgebaut und gefestigt werden.

Allerdings soll auch nicht unterschätzt werden, dass zahlreiche Projekte zur Qualitätsverbesserung abgeschlossen worden sind. In diese Projekte werden die Beschäftigten von Anfang an einbezogen. So bietet sich neben dem Ideenmanagement die Möglichkeit Anregungen zu geben, die zeitnah realisiert werden.

## Personalmanagement

Eine an den strategischen und operativen Zielen des Personalmanagements ausgerichtete, systematische Arbeit auf dem Personalsektor bildet die Grundlage dafür, dass die Fachziele des LEA, die Wirtschaftlichkeit und der angestrebte Nutzen des Amtshandelns erreicht werden können.



### 1. Personalmanagement

### 2. hohe Mitarbeiter/innenzufriedenheit und Chancengleichheit der Geschlechter

3. - gesunde leistungsfähige und flexible Mitarbeiter/innen  
- hohe Führungskompetenz und -verantwortung

4. Personalangelegenheiten  
Personalbeschaffung  
Organisation der Ausbildung  
Personalfortbildung

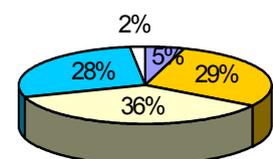
Die Beschäftigtenstruktur des Landeseinwohneramtes Berlin hat sich gegenüber dem Vorjahr nur unwesentlich verändert. Die Hauptgruppen sind Beschäftigte im mittleren Dienst bzw. in vergleichbaren Vergütungsgruppen (70 %).

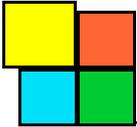
Der Schwerpunkt der Altersstruktur liegt zwischen 41 und 60 Lebensjahren (64 %). In Teilzeit arbeiten 15 % des Personals.

Mit einem Anteil von 75 % sind überwiegend weibliche Beschäftigte tätig.

Bei der Wahrnehmung von Führungsaufgaben sind Frauen insgesamt mit 48 % vertreten, in den Besoldungsgruppen des höheren Dienstes bzw. vergleichbaren Vergütungsgruppen jedoch nur mit 28 %.

## Beschäftigtenstruktur

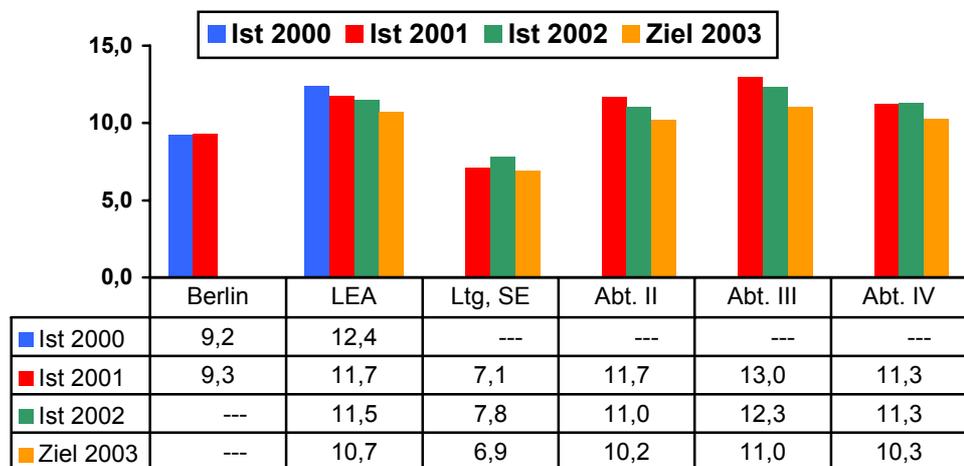




**Gesundheitsfördernde Maßnahmen etabliert**

Zur Unterstützung des Interesses der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Gesunderhaltung und zur Unterstützung ihrer Leistungsfähigkeit wurden im Jahr 2002 weitere gesundheitsfördernde Maßnahmen im Landeseinwohneramt Berlin etabliert und dazu Dienstzeiten zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus wurden im unmittelbaren Arbeitsumfeld – Schwerpunkt Kraftfahrzeugzulassungsstelle – organisatorische Veränderungen wirksam.

Die Gesundheitsquote des Amtes entwickelt sich - im Ergebnis eines dreijährigen intensiven Prozesses – in Richtung des Landesdurchschnitts der Verwaltung. Sie liegt jedoch weiterhin unter der angestrebten Zielgröße.

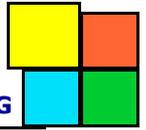


**Qualifizierung wurde fortgeführt**

Die Qualifizierung des vorhandenen Personals wurde im Jahr 2002 zielstrebig fortgeführt. Umfangreiche fachspezifische Schulungen waren aufgrund neuer bzw. veränderter IT-Verfahren erforderlich. Hier wurde begonnen, den Organisationsentwicklungsprozess durch Maßnahmen zur Personalentwicklung systematisch zu unterstützen und zu begleiten. Darüber hinaus wurden interne außerfachliche Fortbildungen mit großer Themenbreite angeboten. Bei der Weiterentwicklung von Führungskompetenzen standen die Führungskräfte des mittleren Managements (Gruppen- und Sachgebietsleiterinnen und Sachgebietsleiter) im Vordergrund. Der Prozess wird fortgesetzt.

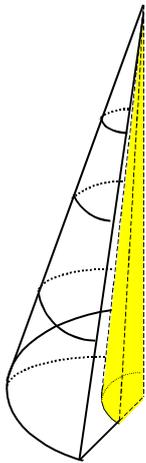
**Stellenvolumen verringert**

Aufgrund der bestehenden Restriktionen waren im Jahr 2002 Stellenneubesetzungen eine Ausnahme. Im Gegenteil dazu wurden zur Erbringung der einzusparenden Personalkosten 148 Stellen (für den Nachtragshaushalt 2001 sowie für den Doppelhaushalt 2002/2003) mit einem Wegfallvermerk versehen. In einem anschließenden Auswahlverfahren, das sich sowohl auf soziale als auch auf leistungsrelevante Auswahlkriterien stützte, wurden die entsprechenden Personen für den Personalüberhang ausgewählt. Das Stellenvolumen des Landeseinwohneramt Berlin verringerte sich damit gegenüber 2001 um 12,5 %.



## Facility Management

Die Ausgaben bzw. die Kosten für die Bereitstellung der Arbeitsplätze der Beschäftigten in der öffentlichen Verwaltung sind eine wesentliche Position. Als "eh-da-Kosten" wurde ihre Betrachtung in der Vergangenheit aber vernachlässigt. Unabhängig davon, dass die Aufwände für Grundstücke, Gebäude und Räume sowie ihre Ausstattung auch 2002 noch immer weitgehend außerhalb des Haushalts des Landeseinwohneramtes Berlin nachgewiesen wurden und Kosten überwiegend nicht verrechnet wurden, werden seit 2001 Ausstattungsgrade ermittelt. Ein Ziel ist die Reduzierung des Flächenverbrauchs.



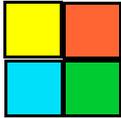
### **1. Verwaltungs- + Immobiliendienste**

### **2. modernes Facility Management**

### **3. saubere Erscheinung der Bürodienstgebäude sowie ergonomische Arbeitsbedingungen und zeitgemäße Arbeitsmittel für die Mitarbeiter/innen**

### **4. Bereitstellung von Arbeitsplätzen Betrieb der verfahrensunabhängige IT-Infrastruktur Organisations- und IT-Beratung Allgemeine Service, Postverteilung**

Der Senat hat 2002 die Gründung einer Berliner Immobilienmanagement GmbH (BIM) beschlossen. Sie soll künftig als Vermieter für die Bürodienstgebäude auftreten, und es werden tatsächlich ortsübliche Mieten gezahlt. 6 der 8 Standorte des Landeseinwohneramtes Berlin sind von dieser Neuregelung berührt. Seit Oktober 2002 liegt ein Leitfaden zur zeitnahen Umsetzung vor. Als Mieter treten die Abteilungen selbst auf, ihre dezentrale Ressourcenverantwortung wird dadurch weiter gestärkt. Lediglich bei Standorten mit mehreren Nutzern wird eine interne Serviceeinheit als Hauptmieter zwischengeschaltet.



**NEUE RUFNUMMERN AB 23.06.2003 FÜR  
DIE ANSPRECHPARTNER UND ANSPRECHPARTNERINNEN DES LEA**

Schwerpunkt- thema	Funktion	Name	Telefon (030)	Email
<b>LEA gesamt</b>	Direktor	Herr Udo Rienaß	90269 1201	<a href="mailto:udo.rienass@lea.verwalt-berlin.de">udo.rienass@lea. verwalt-berlin.de</a>
<b>Einwohnerwesen</b>	Abteilungs- leiterin	Frau Klaudia Zurth	90269 2222	<a href="mailto:zurth@lea.verwalt-berlin.de">zurth@lea.verwalt- berlin.de</a>
<b>Kraftverkehrs- wesen</b>	Abteilungsleiter	Herr Dietmar Wisotzky	90269 2301	<a href="mailto:dietmar.wisotzky@lea.verwalt-berlin.de">dietmar. wisotzky@lea. verwalt-berlin.de</a>
<b>Ausländerwesen</b>	Abteilungsleiter	Herr Harald Bösch-Soleil	90158 200	<a href="mailto:harald.boesch-soleil@lea.verwalt-berlin.de">harald.boesch- soleil@lea.verwalt- berlin.de</a>
<b>Projekt Einwohnerwesen</b>	Projektleiter	Herr Dr. Ludwig Bohrer	90269 2261	<a href="mailto:lbohrer@eww-neu.de">lbohrer@eww-neu. de</a>
<b>Projekt Auskunftsserver</b>	Projektleiter	Herr Joachim Bach	90269 2241	<a href="mailto:jbach@eww-neu.de">jbach@eww-neu. de</a>
<b>Öffentlichkeits- arbeit</b>		Frau SybilleTeshmer Frau Manuela Paulick	90269 1202 90269 1216	<a href="mailto:sybille.teshmer@lea.verwalt-berlin.de">sybille. teshmer@lea. verwalt-berlin.de</a> <a href="mailto:manuela.paulick@lea.verwalt-berlin.de">manuela. paulick@lea. verwalt-berlin.de</a>
<b>Kostenrech- nung / Control- ling</b>		Frau Anke Schmidt	90269 1217	<a href="mailto:anke.schmidt@lea.verwalt-berlin.de">anke.schmidt@lea. verwalt-berlin.de</a>
<b>Personal- management</b>		Frau Doris Endesfelder	90269 1212	<a href="mailto:doris.endesfelder@lea.verwalt-berlin.de">doris. endesfelder@lea. verwalt-berlin.de</a>
<b>Gesundheits- management</b>		Herr Peter Krüger	90269 1213	<a href="mailto:peter.krueger@lea.verwalt-berlin.de">peter. krueger@lea. verwalt-berlin.de</a>
<b>Facility Management</b>		Herr Thomas Hess	90269 1211	<a href="mailto:thomas.hess@lea.verwalt-berlin.de">thomas.hess@lea. verwalt-berlin.de</a>