

Vorlage für die Sitzung des Senats am 30.04.2019

Sachstandsbericht zum Ausbau und zur Stärkung des bremischen Bürgerservice

A. Problem

Im Bereich des Bürgerservice organisiert Verwaltung eine Vielzahl von Verwaltungsleistungen in verschiedenen Zuständigkeiten für Bürgerinnen und Bürger. Die Qualität im Bürgerservice ist von zentraler Bedeutung für die Attraktivität Bremens für seine Bürgerinnen und Bürger.

Der Senat hat für den Doppelhaushalt 2018/19 Verstärkungsmittel für die Handlungsfelder Digitalisierung und Bürgerservice beschlossen, mit denen Prozesse und Infrastrukturen im Bürgerservice verbessert wurden. Für einen hochwertigen Bürgerservice ist daneben eine adäquate personelle Grundausstattung erfolgsentscheidend. Der Senat hat im laufenden Haushalt daher zusätzlich ausgewählte bürgernahe Bereiche personell verstärkt.

Die Anforderungen an die Leistungserbringung im Bürgerservice haben sich gewandelt. Bürgerinnen und Bürger erwarten eine rasche, ortsunabhängige, verlässliche und komfortable Bereitstellung von Informationen und Dienstleistungen. Die Weiterentwicklung des (digitalen) Bürgerservices ist notwendig. Bisherige Angebote und Prozesse müssen vermehrt nutzerorientiert konzipiert und mit entsprechenden Kompetenzen und Infrastrukturen hinterlegt werden.

Eine wichtige Rahmenbedingung ist das im August 2017 in Kraft getretene Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz – OZG). Bis 2022 sind Bund und Länder verpflichtet, alle Verwaltungsdienstleistungen in Deutschland über Verwaltungsportale digital anzubieten und diese Portale zu einem Verbund zu verknüpfen.

Die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes erfordert den Aufbau geeigneter Infrastrukturen und ein kooperatives Vorgehen in den Ressorts und Dienststellen. Die Leistungen der Gerichte und Staatsanwaltschaften sind keine Verwaltungsleistungen i.S.d. OZG, der E-Justice-Rat ist dennoch bestrebt, auch die bereits bestehende Justizinfrastruktur zeitnah mit dem Portalverbund zu verknüpfen. Um den Bürgerservice zu verbessern und die Chancen der Digitalisierung zu nutzen, ist eine gemeinsame Zielverständigung der beteiligten Behörden unabdingbar. Das bedarf einer vermehrten Kommunikation und Vernetzung der bürgernahen Bereiche untereinander. Dieser Prozess ist mit der Amtsleitungskonferenz Bürgerservice im vergangenen Jahr gestartet worden und wird mit den Verwaltungsleitungen der Ressorts parallel fortgeführt.

B. Lösung

Im bisherigen Arbeitsprozesses wurden grundlegende Voraussetzungen für einen kontinuierlich guten Bürgerservice in den kommenden Jahren definiert. Diese umfassen:

- verschiedene Zugangswege für Bürgerinnen und Bürger bereitzustellen (digital, telefonisch, persönlich);
- eine gute Erreichbarkeit sicherzustellen;
- das Angebot an den Empfängerinnen und Empfängern der Leistungen auszurichten;
- verlässliche, transparente und verbindliche Verfahren zu gewährleisten;
- verlässliche Bearbeitungs- und Wartezeiten zu definieren und transparent zu machen;
- Respekt für das Anliegen der Bürgerinnen und Bürger zu zeigen;
- eine angemessene Aufenthaltsqualität und Gastlichkeit herzustellen;
- vernetzt zu agieren und ganzheitlich zu beraten.

Die erfolgreich begonnenen Ansätze sollen zusammengeführt und mit Umsetzungsmaßnahmen für einen service- und nutzerorientierten Bürgerservice hinterlegt werden.

Ziel ist es, verschiedene Erreichbarkeitskanäle vorzuhalten, eine hohe Servicequalität, angemessene Rückmeldezeiten und Bearbeitungsprozesse sowie die kontinuierliche Qualifikation der im Bürgerservice arbeitenden Beschäftigten zu fördern. Damit wird die mit dem OZG vorgesehene weitere Digitalisierung des Bürgerservice unterstützt, denn guter (Bürger-) Service setzt voraus, dass die Bürgerinnen und Bürger die Prozesse der Verwaltung auch verstehen und (digitale) Dienste bedienen können. Das bedeutet, den Service für Bürgerinnen und Bürger in Form und Sprache neu zu gestalten. unter Berücksichtigung einer konsequenten Nutzerorientierung. Zugleich gilt es, funktionierende Geschäftsprozesse hinter dem „digitalen Zugangstor“ der Verwaltung sicherzustellen. Die mit dem OZG angestrebte Verbesserung des Online-Zugangs zu Verwaltungsleistungen erfordert eine Grundorientierung für guten Bürgerservice bzgl. Qualifikation, Sprache, Ausgestaltung des Multi-Kanal-Managements und Serviceverständnis der Behörden.

Die Umsetzung des OZG erfordert den Aufbau einer geeigneten technischen Infrastruktur. Der Senat hat am 02.04.2019 beschlossen, diese gemeinsam mit den Dataport-Trägerländern Hamburg, Schleswig-Holstein und Sachsen-Anhalt unter der Bezeichnung „Online Services Infrastruktur“ (OSI) aufzubauen. Mit dieser Infrastruktur können zudem Verwaltungsleistungen für Unternehmen umgesetzt werden, so dass Synergieeffekte genutzt werden können. Damit stützt der Senat seine bereits beschlossenen Leitlinien der Strategien „Zukunftsorientierte Verwaltung“ sowie „Verwaltung 4.1 – Digitalisierungsstrategie für die FHB“, mit der das Ziel verfolgt wird, Daten, Dienstleistungen und Informationen zu jeder Zeit an jedem Ort in angemessener Form für jedermann zur Verfügung zu stellen.

Für eine moderne, bürgernahe und serviceorientierte Verwaltung gelten zwei strategische Ziele: **einfacher Zugang und hohe Servicequalität** als Eckpfeiler des bremischen Bürgerservice. Vier Zielsetzungen lassen sich konkretisieren, denen Maßnahmen zugeordnet werden:

1. Gute Erreichbarkeit über verschiedene Zugangswege
2. Verlässlicher Service gegenüber Bürgerinnen und Bürgern
3. Verständliche und barrierefreie Kommunikation auf allen Zugangskanälen
4. Qualifizierte und serviceorientierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Diese bilden den Rahmen für die mit diesem Sachstandsbericht vorgelegten, bereits begonnenen Maßnahmen und noch umzusetzenden Handlungsansätze.

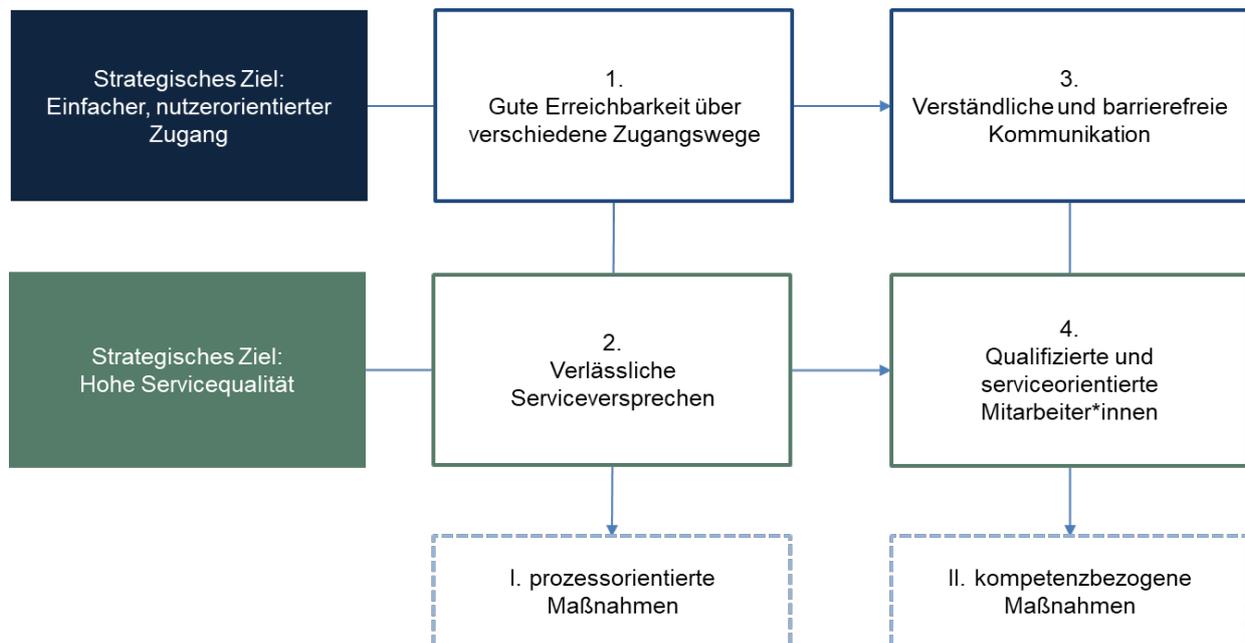
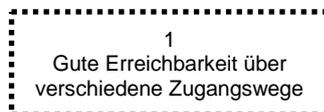


Abb. 1 Strategische Ziele und Unterstützungsstrukturen im Bürgerservice

I. Prozessorientierte Maßnahmen



Ziel 1: Die verschiedenen Zugangswege (persönlich, telefonisch, online und schriftlich) zur bremischen Verwaltung sind gezielt ausgebaut und aufeinander abgestimmt. Grundsätzlich entscheiden Bürgerinnen und Bürger, welchen Zugangsweg sie wählen.

Ziel 2: Die bürgernahen Bereiche definieren Service-Verpflichtungen, mit denen die Stadt Bremen Bürgerinnen und Bürger dienstleistungsbezogene Qualitätsstandards garantiert.

Im Bereich der prozessorientierten Maßnahmen stehen eine gute Erreichbarkeit der Verwaltung sowie verlässlicher Service für Bürgerinnen und Bürger im Vordergrund. Das Bürgertelefon Bremen (BTB) bei Performa Nord spielt eine entscheidende Rolle in der Erreichbarkeitsstrategie der FHB. Die Erreichbarkeit soll durch den Ausbau des Dienstleistungsportfolios des Bürgertelefon Bremen (BTB) gestärkt werden. Das BTB soll zukünftig unter Berücksichtigung der Umsetzung des OZG den digitalen Kanal unterstützen. Beispielsweise durch Unterstützung der Bürgerinnen und Bürger bei der Nutzung digitaler Angebote und durch

die Unterstützung der Dienststellen bei der Beschreibung und Bereitstellung ihrer Dienstleistungen auf dem Serviceportal. Das BTB wird seine Angebote um die Verknüpfung mit dem Online-Kanal erweitern. Folgende Maßnahmen sollen hierzu umgesetzt werden:

a) Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit

Das Projekt „Verbesserung der Erreichbarkeit“ ist im Rahmen der Verstärkungsmittel Bürgerservice durch den Senat am 12.09.2017 beschlossen worden. Ziel ist die Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit der Dienststellen durch den Ausbau der telefonischen Dienstleistungen des BTB unter Einführung von Standardprozessen und Serviceversprechen. Das im Projekt getestete Dienstleistungsspektrum des BTB soll ab 2020 verstetigt werden und weiteren Dienststellen zur Verfügung stehen. Die Basisfinanzierung des BTB soll perspektivisch ab 2020 entsprechend angehoben werden. Damit kann das BTB die Telefonie für alle bürgernahen Dienststellen anbieten.

Sachstand: Fünf Pilotdienststellen sind gestartet (Nachlassgericht, Wohngeldstelle, Ordnungsamt, Amt für Straßen und Verkehr, Migrationsamt). Das Amt für Soziale Dienste folgt im zweiten Quartal 2019. Das BTB übernimmt die zentralen Einwahlrufnummern der Piloten von 7 bis 18 Uhr. Die Dienststellen stellen im Gegenzug ein telefonisches Back Office zu festgelegten Zeiten bereit. Ebenso wurde ein Rückmeldeversprechen der Dienststellen auf Tickets des BTB definiert (i. d. R. 2 Arbeitstage). Dieser Service hat sich im Hinblick auf die Erreichbarkeit bewährt und gleichzeitig für Entlastung der teilnehmenden Dienststellen gesorgt.

b) Serviceversprechen im Bürgerservice

Es soll eine Basis für die gemeinsame Kommunikation für Serviceversprechen im Bürgerservice zur Gewährleistung einer guten Erreichbarkeit definiert werden. Analog zu der bereits mit der Maßnahme a) definierten Rückmeldezeiten sollen weitere Leistungen herausgegriffen werden. Mit Hilfe von systematischen Prozessaufnahmen sollen, auf die jeweils zu erbringende Dienstleistung bezogen und zusammen mit den zuständigen Ressorts und jeweiligen Ämtern angemessene Service-Standards und -versprechen (z.B. Bearbeitungszeiten, Reaktionszeiten, Wartezeiten für freie Termine) definiert, gewährleistet und nach innen und außen kommuniziert werden.

Sachstand: Der Prozess soll in der Amtsleitungskonferenz Bürgerservice weiter vorangetrieben werden. Erste Serviceversprechen sind im Rahmen des Projekts „Erreichbarkeit“ bei einzelnen Dienststellen definiert worden (z. B. Rückmeldung auf Anliegen der Bürgerinnen und Bürger innerhalb von 2 Arbeitstagen).

c) Online-Terminvergabe in der FHB

Der Service bei der Terminvergabe sowie die Steuerung der Personalkapazitäten und Kundenströme (ZOV Projekt Nr. 4.1) soll mit einem einheitlichen System zum Terminmanagement (TMS) per Telefon (Bürgertelefon) und über das Internet (online) unterstützt und verbessert werden und Behördenkontakte so reduziert werden.

Sachstand: Derzeit wird die Terminsoftware flächendeckend in den bremischen Dienststellen ausgerollt. In 5 Organisationseinheiten des Bürgeramts, im Migrationsamt sowie in zwei Bürgerbüros in Bremerhaven ist das TMS bereits eingesetzt. In 2019 wird das TMS in acht

weiteren Organisationseinheiten eingeführt werden. Der Betrieb soll ab 2020 bei Performa Nord verstetigt werden (vgl. auch Projekt c) der Digitalisierungsstrategie „Verwaltung 4.1“).

d) Ausbau des telefonischen Kanals zur strukturellen Unterstützung aller Zugangskanäle des Bürgerservice

Das BTB soll unter Berücksichtigung der digitalen Möglichkeiten zu einer zentralen Unterstützungseinheit für alle Dienststellen sowie Zugangskanäle mit Bezug zu den auf Bundes- und Länderebene angestoßenen Entwicklungen im 115-Verbund und der Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes (OZG) ausgebaut werden. Zentrale Elemente eines weiteren Aus- und Umbaus werden geprüft, z.B.:

- Verstetigung der Services des Projekts Erreichbarkeit der Verwaltung (siehe a)
- Unterstützung der Dienststellen bei allen Fragen der Erreichbarkeit (telefonische und online-Erreichbarkeit)
- Unterstützung von Bürgerinnen und Bürger bei der Nutzung von online-Angeboten
- Bereitstellung weiterer Zugangskanäle, z. B. online-Chat, Sprachdialogsysteme
- Ausbau und Verbesserung des Wissensmanagements (IT System Bürgerservice) und stärkere Verknüpfung der Telefonie mit dem online-Auftritt www.service.bremen.de
- Aufbau einer zentralen Unterstützung beim Beschwerdemanagement

Sachstand: Noch nicht begonnen. Die fachlichen Prioritätensetzungen erfolgt in Abstimmung mit den beteiligten Ressorts auf Basis einer Bedarfs- und Machbarkeitsbetrachtung. Für die Weiterentwicklung des Bürgertelefons ist eine Anpassung des derzeitigen Finanzierungsmodells erforderlich, um dem mit der Weiterentwicklung verbundenen Aufgabenzuwachs und dem wachsenden Dienstleistungsportfolio gerecht zu werden. Dies wird im Rahmen der Haushaltsberatungen zu klären sein.

II. Kompetenzbezogene Maßnahmen

3
Verständliche und barrierefreie
Kommunikation

4
Qualifizierte und serviceorientierte
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Ziel 3: Die Freie Hansestadt Bremen ist sich der sozialen Funktion von Interaktion und Sprache für Teilhabe und Engagement insbesondere in einer vielfältiger werdenden Gesellschaft bewusst. Die Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern ist persönlich und wertschätzend. Kommunikationsbarrieren zwischen Bürgerinnen und Bürgern und Verwaltung sind reduziert.

Ziel 4: Die Beschäftigten im Bürgerservice sind fachlich und sozial kompetent und serviceorientiert.

Der Kompetenzerwerb soll durch kontinuierliche Qualifikation der Beschäftigten im Bereich des Bürgerservice gefördert werden. Neben fachlichen und digitalen Kompetenzen geht es um soziale Kompetenzen wie Kommunikations- und Interaktionsfähigkeiten, Serviceorientierung und Diversity-Kompetenz.

Insbesondere soll das Thema „Verständliche, bürgernahe und barrierefreie Sprache“ gestärkt werden. Dies bezieht sich sowohl auf die mündliche Verwaltungskommunikation als auch auf Formulare, Briefe und E-Mail-Verkehr sowie zukünftig auf den mit der Umsetzung des OZG verbundenen sprachlichen Aufbau von online-Dienstleistungen, Internetseiten oder Apps.

Folgende Maßnahmen sollen hierzu umgesetzt werden:

a) Fortbildungsoffensive Bürgerservice

Es werden, im Einvernehmen mit den zuständigen Ressorts, pilothaft die Beschäftigten des Bürger-, Ordnungs- und Migrationsamtes sowie die Beschäftigten des Amtsgerichts qualifiziert. Dabei erfolgt die Konzeption der Schulungen auf Basis der individuellen Bedarfe der Dienststellen. Ziel ist die Stärkung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie ihre Unterstützung für eine hohe Serviceorientierung und Sicherheit im Umgang mit Bürgerinnen und Bürgern (Fall- und Kommunikationstrainings, kollegiale Beratung).

Sachstand: Die Konzepte für die Schulungen liegen vor. Die ersten Schulungen sind im Bürger-, Ordnungs- und Migrationsamt im Januar 2019 gestartet. Das Amtsgericht folgt in der zweiten Jahreshälfte 2019. Aus den Piloten soll ein langfristiges Qualifizierungskonzept im Bereich Bürgerservice entwickelt werden (vgl. Maßnahme II.b).

b) Ausbau interner Kompetenzen zur Qualifizierung und Beratung für Bürgerservice und Verwaltungskommunikation

Anknüpfend an Maßnahme a) bilden das Aus- und Fortbildungszentrum (AFZ) und die Verwaltungsschule organisationsübergreifend ein interdisziplinär arbeitendes Team, bestehend aus Verwaltungsmanagement/Bürgerservice/Diversity, Sprache/Kommunikation sowie IT/Medien, das Beratungs- und Qualifizierungsangebote entwickelt. Es soll in Kooperation mit den Referaten des AFZ und den Fachleitungen der Verwaltungsschule Qualifizierungsmaßnahmen in der Ausbildung sowie Fortbildungen für bürgernahe Dienststellen auch vor dem Hintergrund der Anforderungen der Umsetzungen im Rahmen des OZG konzipieren und durchführen, Workshops veranstalten und Führungskräfte beraten. Daneben soll es Dienststellen bei der Erstellung von verständlichen Texten für Bürgerinnen und Bürger ((on-line-)Formulare, Internetseiten, Broschüren) unterstützen.

Sachstand: Noch nicht begonnen, Ausbau ab Mitte 2019 vorgesehen.

C. Alternativen

Alternativen werden nicht vorgeschlagen. Die Stärkung des Bürgerservice ist ein wichtiger Baustein für eine moderne und bürgerfreundliche Verwaltung. Ein Verzicht auf die Maßnahmen würde eine Verlangsamung des begonnenen Prozesses für einen guten Bürgerservice in Bremen zur Konsequenz haben.

D. Finanzielle und Personalwirtschaftliche Auswirkungen, Gender-Prüfung

Die mit der Vorlage dargelegten Unterstützungsleistungen für den Bürgerservice sollen die Erreichbarkeit und Servicequalität im Bürgerservice verbessern. Die umzusetzenden Maßnahmen unterstützen den bis 2022 zu vollziehenden Prozess der zunehmenden Bereitstellung von online-Dienstleistungen, da sie auf das optimierte Zusammenspiel zwischen online-, telefonischem und persönlichem Kanal setzen. Auf der anderen Seite werden Kompetenzen für den Bürgerservice im Hinblick auf Bürgerservice/Diversity, Sprache/Kommunikation und IT/Medien ausgebaut. Die Maßnahmen dienen somit mittel- bis langfristig der Optimierung von Abläufen im Bürgerservice.

Die bereits begonnenen Maßnahmen I.a (Projekt Erreichbarkeit, 500 T€), I.c (Terminmanagement, 530 T€), II.a (Fortbildungsoffensive Bürgerservice, 60 T€) und II.b (Qualifizierung im Bürgerservice und Verwaltungskommunikation, 2 VZÄ) sind für **2019 im Haushalt abgeschrieben**.

Die Verstetigung der Projekte sowie der Anschub der Weiterentwicklung des BTB (Id) setzt voraus, dass die Verstärkungsmittel Digitalisierung und Bürgerservice ab 2020 fortgeschrieben werden und das BTB innerhalb der Verstärkungsmittel „Digitalisierung und Bürgerservice“ zu berücksichtigen ist. Die konkretisierten Bedarfe werden im Rahmen des Finanzierungskonzepts dargestellt.

Die Umsetzung führt zu einer Qualitätsverbesserung (II. Qualifikation) in der Aufgabenwahrnehmung des Bürgerservice sowie zu einer weiteren Optimierung der Aufbau- und Ablauforganisation (I. Prozesse) und damit einer Entlastung in den bürgernahen Dienststellen.

Gender-bezogene Aspekte werden bei der Konkretisierung und Umsetzung der jeweiligen Vorhaben entsprechend berücksichtigt.

E. Beteiligung und Abstimmung

Die Vorlage ist mit dem Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen, der Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz sowie der Senatskanzlei, dem Senator für Umwelt, Bau und Verkehr, dem Senator für Inneres, dem Senator für Justiz und Verfassung, der Senatorin für Kinder und Bildung, dem Senator für Kultur und der Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport abgestimmt.

Die umzusetzenden Maßnahmen sind auf Grundlage der mit der Amtsleitungskonferenz Bürgerservice erörterten Bedarfe und Ziele im Bürgerservice entwickelt worden. Sie sind im Zuge der Berichterstattung über die Amtsleitungskonferenz mit den Verwaltungsleitungen aller Ressorts rückgekoppelt worden.

Die Zentralstelle für die Verwirklichung der Gleichberechtigung der Frau wurde beteiligt.

Der Magistrat der Stadt Bremerhaven wurde über die bisherigen Beratungen der Vorlage informiert.

F. Öffentlichkeitsarbeit und Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz

Geeignet. Die Vorlage kann nach Beschlussfassung über das zentrale elektronische Informationsregister veröffentlicht werden.

G. Beschluss

1. Der Senat nimmt entsprechend der Neufassung der Vorlage den Sachstandsbericht zur Kenntnis.
2. Der Senat bittet die Senatorin für Finanzen, die Weiterentwicklung des Bürgertelefons Bremen zur Verbesserung der Servicequalität in den Dienststellen vor Ort (I.d) sowie den Aufbau der Qualifizierung im Bürgerservice (II.b) im Rahmen der Haushaltsaufstellung 2020/21 innerhalb der Verstärkungsmittel für die Handlungsfelder Digitalisierung und Bürgerservice zu berücksichtigen. Er nimmt zur Kenntnis, dass dies sowie die beschlossenen und etwaigen weiteren Mittelbedarfe den Spielraum für weitere Maßnahmen im Handlungsfeld Digitalisierung und Bürgerservice beeinflusst.