

Vorlage für die Sitzung des Senats am 23.01.2024

Effizienzsteigerung und Wartezeitreduzierung: Maßnahmen zur Verbesserung der Verwaltungsdienstleistungen in Bremen

Frage S02 in der Fragestunde der Stadtbürgerschaft

A. Problem

Wir fragen den Senat:

1. Wie hat sich die durchschnittliche Termindauer für Serviceleistungen der Bürgernahen Verwaltung in den letzten fünf Jahren entwickelt und wo liegen die aktuellen Herausforderungen oder Engpässe bei der Termindauer?
2. Welche Maßnahmen wurden in den letzten fünf Jahren zur Verbesserung der Effizienz oder Reduzierung von Wartezeiten umgesetzt?
3. Gibt es geplante Initiativen oder laufende Programme, um die Servicequalität und -zugänglichkeit in der Bürgernahen Verwaltung in Bremen zu verbessern, insbesondere hinsichtlich der Bearbeitungsdauer für Dienstleistungen, die von Bürgerinnen und Bürgern in Anspruch genommen werden?

B. Lösung

Auf die vorgenannte Anfrage wird dem Senat folgende Antwort vorgeschlagen:

Zu Frage 1:

Die Termindauer orientiert sich stets an der tatsächlichen Bearbeitungszeit und wird entsprechend in den Dienststellen evaluiert und mitbestimmt. 90 Prozent der Anliegen werden mit 15 Minuten gebucht. Die aktuell größte Herausforderung ist die starke Nachfrage nach Terminen. Gründe dafür waren im Jahr 2023 zum Beispiel eine „Bugwelle“ an Terminanliegen beim Bürgeramt im Passwesen infolge der pandemischen Einschränkungen oder die Gesetzesänderung zur Frequenz der Erneuerung von Kinderreisepässen. Hinsichtlich der Termindauer werden die Zeitintervalle regelmäßig überprüft und im Bedarfsfall angepasst.

Zu Frage 2:

Die letzten Jahre waren vor allem im Bürgeramt stark geprägt von der Corona-Pandemie. Aus Gründen des Infektionsschutzes wurde die bürgernahe Verwaltung vollständig auf Terminvereinbarungen umgestellt und Laufkundschaft kaum noch zugelassen. Um die daraus resultierende Situation der hohen Terminnachfrage zu entlasten, wurden z. B. Mehrfachterminbuchungen für dasselbe Anliegen identifiziert, um sie in Absprache mit den jeweiligen Bürgerinnen und Bürgern löschen zu können. Außerdem wurden zusätzliche Zeitschienen für Terminbuchungen pro Tag eingerichtet, um die nicht wahrgenommenen Zeitfenster direkt zu nutzen. Eine weitere Maßnahme ist die Installation eines einheitlichen Leitsystems in den Gebäuden mit bürgernahen Verwaltungsdienstleistungen, wie im Behördenzentrum Stresemannstraße. Es erleichtert Besucherinnen und Besuchern die Orientierung vor Ort, sodass insbesondere Wartezeiten in der Sachbearbeitung verringert werden. Zur weiteren Verbesserung der Effizienz führen Maßnahmen beim Ausbau an digitalen Verwaltungsdienstleistungen, wie z.B. das Projekt „Einfach Leistungen für Eltern“, kurz ELFE oder auch im Bereich der Gewerbemeldungen. Hier konnte beispielsweise der Anteil der E-Anmeldungen in 2023 auf rund 50 % (ca. 5.500 von 11.000) erhöht werden.

Die Warte- und Bearbeitungszeiten konnten auch im Bereich der Erlaubniserteilungen und der Anmeldeverfahren nach dem Prostituiertenschutzgesetz durch eine erhöhte Personalausstattung erheblich verkürzt werden.

Zu Frage 3:

Im Programm „Bürgeramt 2023/2024“ wurde ein umfangreiches Maßnahmenpaket vorgestellt, das sich derzeit in der Umsetzung befindet. Ergänzend werden ressortübergreifende Maßnahmen erarbeitet, um das bremische Serviceportal noch bürgerfreundlicher zu gestalten, die Buchung von Online-Terminen gezielt zu fördern und verschiedene Anliegen in einem Termin erledigen zu können.

Ein weiterer wichtiger Faktor ist der stetige Ausbau der Online-Dienste. Die Online-Abwicklung bei der Beantragung von Führungszeugnissen seit Juli 2023 war hierbei ein wichtiger Schritt.

Ergänzend gibt es zahlreiche weitere Maßnahmen in den bürgernahen Ämtern, die entsprechend der jeweiligen Arbeitssituation, kurz-, mittel- und langfristig umgesetzt

werden. Hierzu zählen unter anderem die Öffnung des Bürgerservicecenters Mitte für Laufkunden bei Kurzanliegen oder temporäre Pop-Up-Bürgerservicecenter für hohe Terminnachfragen, wie die Beantragung von Reisedokumenten vor den Sommerferien.

C. Alternativen

Keine.

D. Finanzielle und Personalwirtschaftliche Auswirkungen, Gender-Prüfung

Die Beantwortung der Anfrage hat keine finanziellen und personalwirtschaftlichen Auswirkungen.

Frauen und Männer sind von den Maßnahmen gleichermaßen betroffen. Bei der konkreten Umsetzung der Maßnahmen werden Genderaspekte konsequent berücksichtigt.

E. Beteiligung und Abstimmung

Die Vorlage ist mit dem Senator für Inneres und Sport abgestimmt.

F. Öffentlichkeitsarbeit und Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz

Einer Veröffentlichung über das zentrale elektronische Informationsregister steht nichts entgegen.

G. Beschluss

Der Senat stimmt entsprechend der Vorlage des Senators für Finanzen vom 17.01.2024 der mündlichen Antwort auf die Anfrage der Fraktion der FDP in der Fragestunde der Stadtbürgerschaft zu.