Der Senator für Inneres Bremen, 16.08.2016

Vorlage für die Sitzung der
STÄDTISCHEN Deputation für Inneres
am 02.09.2016

Vorlage Nr. 19/79
Zu TOP 3 der Tagesordnung

Bericht zur Anfrage von Herrn Peter Zenner (Fraktion FDP) zur Online-Bearbeitung im Stadtamt

A. Problem

Herr Zenner hat den Senator für Inneres um einen Bericht zum Thema Online-Bearbeitung im Stadtamt gebeten.

1. In welchen Bereichen/ Ämtern gibt es für Bürgerinnen und Bürger Online-Kontaktmöglichkeiten für die Erledigung von Verwaltungsaufgaben?
2. Welche behördlichen Tätigkeiten/ Aufgaben, Angebote könnten Online erledigt werden, bei welchen ist dies ausgeschlossen?
3. In welchem Umfang werden zzt. von der Bevölkerung Online-Kontakte bzw. Online–Bearbeitungen gesucht?
4. Für welche Bereiche und in welchem Zeitfenster ist der Ausbau von Verwaltungstätigkeiten im Online-Bereich angedacht?
5. Kann über die Online-Sachbearbeitung Personal eingespart werden? Ggf. in welchem Umfang.

B. Lösung

Zu Frage 1.
In welchen Bereichen/ Ämtern gibt es für Bürgerinnen und Bürger Online-Kontaktmöglichkeiten für die Erledigung von Verwaltungsaufgaben?

Die Möglichkeit für Bürgerinnen und Bürger, Verwaltungsverfahren online zu erledigen, richtet sich neben der technischen Umsetzung entscheidend nach den weitgehend einheitlichen Verwaltungsverfahrensvorschriften des Bundes und der Länder zur elektronischen Kommunikation sowie den jeweiligen Fachgesetzen.

Die Übermittlung elektronischer Dokumente ist zulässig, soweit der Empfänger hierfür einen Zugang eröffnet (§ 3a I VwVfG bzw. § 3a I BremVwVfG). Darüber hinaus kommt es wesentlich darauf an, ob besondere Formerfordernisse, wie die Schriftform, vorgeschrieben sind.

Eine durch Rechtsvorschrift angeordnete Schriftform, soweit nicht durch Rechtsvorschrift etwas anderes bestimmt ist, kann durch die elektronische Form ersetzt werden (§ 3a II VwVfG bzw. § 3a II BremVwVfG). Der elektronischen Form genügt ein elektronisches Dokument, das mit einer qualifizierten elektronischen Signatur nach dem Signaturgesetz versehen ist.

Die Schriftform kann auch ersetzt werden

- durch unmittelbare Abgabe der Erklärung in einem elektronischen Formular, das von der Behörde in einem Eingabegerät oder - wenn bei der Eingabe ein sicherer Identitätsnachweis nach § 18 des Personalausweisgesetzes oder nach § 78 Absatz 5 des Aufenthaltsgesetzes erfolgt – über öffentlich zugängliche Netze zur Verfügung gestellt wird;
- bei Anträgen und Anzeigen durch Versendung eines elektronischen Dokuments an die Behörde mit der Versandart nach § 5 Absatz 5 des De-Mail-Gesetzes;
- bei elektronischen Verwaltungsakten oder sonstigen elektronischen Dokumenten der Behörden durch Versendung einer De-Mail-Nachricht nach § 5 Absatz 5 des De-Mail-Gesetzes, bei der die Bestätigung des akkreditierten Diensteanbieters die erlassende Behörde als Nutzer des De-Mail- Kontos erkennen lässt;
- durch sonstige sichere Verfahren, die durch Rechtsverordnung festgelegt werden, welche den Datenübermittler (Absender der Daten) authentifizieren und die Integrität des elektronisch übermittelten Datensatzes sowie die Barrierefreiheit gewährleisten.

Vor dem Hintergrund dieser Vorschriften bietet das Stadtamt folgende Möglichkeiten der elektronischen Kommunikation an:

Das Stadtamt ist für die Bürger_innen per E-Mail erreichbar.

Konkrete Online-Kontaktmöglichkeiten zur Erledigung von Verwaltungsaufgaben sind nachfolgend für die einzelnen Abteilungen des Stadtamtes aufgeführt:

<u>Gewerbe- und Ordnungsangelegenheiten:</u>

Gewerbeangelegenheiten:
Es bestehen Online-Kontaktmöglichkeiten für Gewerbean-, -um- und -abmeldungen (sog. eMeldung). Darüber hinaus können Gewerbeauskünfte online abgefragt werden.
Ordnungsangelegenheiten:
Online-Fachverfahren in diesem Bereich existieren nicht. Die angebotenen Dienstleistungen können allerdings per E-Mail beantragt werden mit Ausnahme der Waffenbehörde, bei der regelmäßig eine persönliche Vorsprache der Bürger_innen notwendig ist.

<u>Straßenverkehrsangelegenheiten:</u>

Es bestehen Online-Kontaktmöglichkeiten in folgenden Bereichen:
- Übermittlung von Kfz-Zulassungsanträgen für Autohäuser und gewerbliche Zulassungsdienste
- Wunschkennzeichenreservierungen
- Online-Terminvereinbarung für Privatkund_innen
- Online-Stilllegungen für die Außerbetriebssetzung von Fahrzeugen

<u>BürgerServiceCenter, Personenstands-und Meldeangelegenheiten:</u>

Neben einem Online-Kontaktformular stehen den Bürger_innen Informationen über die von ihnen beanspruchte Dienstleistung auf der Homepage zur Verfügung.
Die Bürger_innen können dann die erforderlichen Unterlagen im Vorfeld beschaffen und ihr Anliegen in einem Termin erledigen.
Es werden dazu auf www.stadtamt.bremen.de verschiedene Formulare zum Download bereitgestellt.
Führungszeugnisse können via www.fuehrungszeugnis.bund.de/ mit einem ePA oder eAT mit freigeschalteter Online-Ausweisfunktion beantragt werden, ohne im Stadtamt vorsprechen zu müssen.
Zahlreiche Dienstleistungen in den BürgerServiceCentern erfordern von Gesetzes wegen ein persönliches Erscheinen (z.B. Beantragung eines Personalausweises). Solche Fachverfahren können nicht als Onlineverfahren für die Bürger_innen angeboten werden. Auf Wunsch

werden Bürger_innen allerdings bei Zurücklieferung eines beantragten Passes oder Ausweises automatisiert per E-Mail darüber in Kenntnis gesetzt, dass das Dokument zur Abholung bereitliegt.
Soweit zulässig werden die Bürger_innen auf der Homepage darauf hingewiesen, welche Dienstleistungen postalisch oder per E-Mail beantragt und ohne persönliche Rücksprache mit dem Stadtamt endgültig erledigt werden können (z.B. Bereich der Wohnungsan- und -ummeldungen).

Aufenthalt und Einbürgerung

Auf der Homepage des Stadtamtes finden sich E-Mail-Adressen der Referate und Abschnitte, mittels derer direkt Terminanfragen bzw. inhaltliche Anfragen versendet werden können. Anträge setzen jedoch i.d.R. von Gesetzes wegen eine persönliche Vorsprache und eigenhändige Unterschrift voraus. Die Anträge und ihre Bearbeitung können aber auch hier mittels E-Mail-Anfrage vorbereitet werden.

2.
Welche behördlichen Tätigkeiten/ Aufgaben, Angebote könnten Online erledigt werden, bei welchen ist dies ausgeschlossen?

Wie bereits unter 1. ausgeführt können zahlreiche Fachverfahren aufgrund gesetzlicher Vorgaben ohne ein persönliches Erscheinen des Antragstellers nicht abschließend bearbeitet werden. Soweit möglich bietet die Homepage in diesen Fällen die Möglichkeit, den Besuch beim Stadtamt so vorzubereiten, dass eine zügige und i.d.R. abschließende Bearbeitung in einem Termin möglich ist.

Im Bereich der Ordnungswidrigkeiten wäre eine Erweiterung des Onlineangebots im Bereich der Beantwortung von Anhörungsbögen durch Betroffene im Bußgeldverfahren denkbar.

Im Bereich der Fahrerlaubnisse wäre eine Online-Übermittlung von Ersterteilungsanträgen der Fahrschulen denkbar.
Im Bereich der KFZ-Zulassungen wäre eine Online-Bankbriefauskunft zur Abfrage der Fahrzeughalter denkbar zur Klärung der Frage, ob der Fahrzeugbrief zur Bearbeitung bereits übersandt wurde. Dieses Angebot befindet sich bereits in der Umsetzung. Des Weiteren wird die Online-Wiederzulassung von Fahrzeugen auf den gleichen Halter voraussichtlich im 1. Halbjahr 2017 umgesetzt.

Zurzeit erfolgt die Ausschreibung für die Entwicklung eines Terminmanagementsystems (TMS), durch das es für alle Abteilungen des Stadtamtes mit Publikumsverkehr möglich sein soll, Termine online zu vergeben.

3.
In welchem Umfang werden zzt. von der Bevölkerung Online-Kontakte bzw. Online–Bearbeitungen gesucht?

Der Umfang der Nutzung von Onlineangeboten kann nicht für alle unter 1. dargestellten Bereiche exakt beziffert werden.

Für den Bereich der EMeldung gab es bereits im ersten Monat 254 Meldungen. Die Anzahl der Online-Gewerbeauskünfte an behördliche Kunden betrug monatlich ca. 1400. Seit Erweiterung auf die „öffentliche Suche für Jedermann“ ist die Anzahl der Gewerbeauskünfte online auf 2740 im Monat Juli 2016 angestiegen.

Für den Bereich der Straßenverkehrsangelegenheiten können folgende Aussagen getroffen werden:

Ca. 30% der Kfz-Zulassungsanträge für Autohäuser und gewerbliche Zulassungsdienste werden online übermittelt. Ca. 80% der Wunschkennzeichenreservierungen erfolgen online. Ca. 35% der Termine für Privatkund_innen der Zulassungsstelle werden online vereinbart. Die Online-Stilllegungen für die Außerbetriebssetzung von Fahrzeugen wird kaum genutzt: Seit dem 01.01.2015 wurde in nur 3-4 Fällen eine Außerbetriebssetzung eines Fahrzeugs online beantragt.

Im Bereich Aufenthalt und Einbürgerung werden täglich ca. 20 Anfragen registriert.

4.
Für welche Bereiche und in welchem Zeitfenster ist der Ausbau von Verwaltungstätigkeiten im Online-Bereich angedacht?

Für den Bereich der Ordnungswidrigkeiten ist in Phase 2 der elektronischen Akte eine Übermittlung der Akteneinsicht über das EGVP vorgesehen.

Im Bereich der Melde-, Pass- und Ausweisbehörde ist die Einführung einer Online-Melderegisterauskunft für externe Behörden sowie für private Großkunden geplant. Letztere Einschränkung für Privatkund_innen ist u. a. durch ein fehlendes Payment-Verfahren bedingt. Es handelt sich um ein Projekt des Landes Bremen beim Senator für Inneres.
In Verbindung mit der Einführung der Online-Melderegisterauskunft soll auch der sog. vorausgefüllte Meldeschein genutzt werden, welcher einen direkten Abruf von Daten aus dem Melderegister einer inländischen Zuzugsgemeinde ermöglicht, die für die Bearbeitung eines Zuzugsfalles erforderlich sind.

Im Bereich Aufenthalt und Einbürgerung ist geplant, das Online-Informationsangebot zu erweitern.

Nach Ausschreibung und Umsetzung der Entwicklung eines Terminmanagementsystems, soll für alle Abteilungen des Stadtamtes mit Publikumsverkehr möglich sein, Termine online zu vergeben.

5.
Kann über die Online-Sachbearbeitung Personal eingespart werden? Ggf. in welchem Umfang.

Eine wesentliche Wirkung der Online-Sachbearbeitung ist die Vereinfachung der Prozesse aus Kundensicht und die Reduzierung der notwendigen Kundenkontakte. Entsprechend kann das Personal gezielter in den fachlichen Aufgaben eingesetzt werden. Eine gegenüber der Kernzielzahlreduzierung zusätzliche Einsparung kann nicht erreicht werden.

C. Beschlussvorschlag

Die staatliche Deputation für Inneres nimmt den Bericht des Senators für Inneres zur Kenntnis.