

# ANLAGE 1

Der Senator für Inneres

23. Dezember 2016  
Frau Xyländer  
361-16870

Beschlossene Fassung vom 10.01.2017

## Vorlage

für die Sitzung des Senats am 10. Januar 2016

### Gründung eines Bürgeramts

#### A. Problem

Mit Beschluss vom 25. Oktober 2016 hat der Senat die Aufteilung der vom Stadtamt Bremen wahrgenommenen Aufgaben auf verschiedene, zu gründende und bestehende Behörden der Stadtgemeinde Bremen eingeleitet. Er hat weiter den Senator für Inneres gebeten, über die eingeleiteten Schritte der Umsetzung zum 31.03.2017 abschließend zu berichten sowie die Änderungen von Zuständigkeitsregelungen und Ressourcenverteilung in Abstimmung mit den betroffenen Ressorts, der Senatorin für Finanzen und der Senatskanzlei vorzubereiten.

#### B. Lösung

Die Neustrukturierung des Stadtamtes in kleinere und flexiblere Einheiten soll eine verbesserte Steuerungsfähigkeit mit dem Ziel einer möglichst hohen Wirksamkeit für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Bremen ermöglichen.

Das Ziel des Teilprojektes „Fahrerlaubnisse und Zulassungen“ lautet, zwischen dem Senator für Umwelt, Bau und Verkehr einerseits und dem Senator für Inneres andererseits eine Verständigung darüber herbeizuführen, wo und in welcher Form die Aufgaben der Referate „Fahrerlaubnisse“ und „Kfz-Zulassungen“ künftig wahrgenommen werden. Da dieser Verständigungsprozess noch nicht abgeschlossen ist, hat der Lenkungsausschuss des Projektes „Neuorganisation der Aufgabenwahrnehmung des Stadtamtes“ in seiner Sitzung am 29. November 2016 zur Kenntnis genommen, „...dass zum Zwecke der Sicherstellung der Dienstleistungserbringung die Zulassungsstelle und die Führerscheinstelle im kommenden Jahr zunächst als Verkehrsabteilung im Bürgeramt erhalten bleiben...“. Im Weiteren soll im Rahmen des Projektes geklärt werden, ob entweder die dauerhafte Integration der Aufgaben der Verkehrsabteilung in das Bürgeramt oder die Entflechtung und Herauslösung der Aufgaben und Übertragung auf ein Verkehrsamt (organisatorisch ggf. auch ein Referat) verwirklicht werden soll.

Zu diesem Zweck werden zum 01.03.2017 für einen Übergangszeitraum die bisherigen, für Fahrerlaubnisse und KFZ-Zulassungen zuständigen Referate 30 und 31 der Abteilung 3, die Abteilung 4 (BürgerServiceCenter) und das Referat 52 aus dem Stadtamt herausgelöst und in Form eines eigenständigen Amtes verselbständigt. Das neue Amt wird den Namen Bürgeramt führen. Das Referat 32 der Abteilung 3 soll organisatorisch dem noch zu gründenden Ordnungsamt zugeordnet werden.

Im Bürgeramt, bestehend aus den bisherigen BürgerServiceCentern (BSC) und vorerst einer Verkehrsabteilung, werden zunächst alle Dienstleistungen wie bisher weiter angeboten. Überwiegend werden also Melde-, Pass- und Ausweisangelegenheiten wahrgenommen (An-/Um- und Abmeldungen der Wohnung, Beantragung von Personalausweisen und Pässen), aber auch wie gehabt Beglaubigungen durchgeführt und Verpflichtungserklärungen für ausländische Gäste bearbeitet. Zusätzlich soll die Zuständigkeit für die Bearbeitung öffentlich-rechtlicher Namensänderungen von der ehemaligen Ausländerbehörde auf das Bürgeramt übergehen.

Nach Beschluss des Lenkungsausschusses vom 29.11.2016 soll auch das Referat „Meldeangelegenheiten“, das im Stadtamt organisatorisch bislang in der Abteilung 5 verortet war, in das Bürgeramt integriert werden. Das Referat „Meldeangelegenheiten“ stellt das back-office für die Sachbearbeiter\_innen im Bürgeramt dar und ist hier als eigenständige Organisationseinheit anzusiedeln.

Auch die in den BSC und der bisherigen Abteilung 3 des Stadtamtes vorgehaltenen Dienstleistungen in Verkehrsangelegenheiten (Fahrerlaubnisse, KFZ-Zulassungen) werden bis zu einer anderweitigen Entscheidung wie gehabt vorgehalten.

Das Bürgeramt bietet von den Bürger\_innen häufig benötigte Standarddienstleistungen an. Um die Effektivität der Dienstleistungserbringung und die Serviceorientierung weiter zu verbessern, sind insbesondere interne Prozessverbesserungen vorzunehmen. Die Optimierung der bereits vorhandenen und die Einführung neuer Online-Angebote kann diesen Prozess unterstützen, sollte dort vorangetrieben werden, wo diese zu einer echten Entlastung durch Reduzierung von Behördenkontakten führen.

Folgende Projekte sollen kurzfristig realisiert bzw. fortentwickelt werden:

Zum 2. Januar 2017 hat das Landesmelderegister Bremen den Echtbetrieb aufgenommen (Pilotphase). Über das Landesmelderegister können zertifizierte Behörden automatisiert Meldedaten aus den Melderegistern abrufen. Gleiches wird für private Firmen (Großkunden) ermöglicht, die nach dem Bundesmeldegesetz berechtigt sind, gebührenpflichtig einfache Melderegisterauskünfte zu erlangen. Sowohl die Behördenauskünfte als auch die Anfragen privater Firmen erreichen die BSC bereits jetzt in großer Zahl auf schriftlichem Wege. Deren manuelle Bearbeitung verursacht einen erhöhten zeitlichen Aufwand in den BSC. Die automatisierte Erledigung dieser Anfragen mittels des Landesmelderegisters wird zu einer gesteigerten Servicezufriedenheit einerseits und einer Entlastung der Mitarbeitenden des Bürgeramts andererseits führen.

Weitere Prozessoptimierungen werden durch den Einsatz von Bürgermonitoren (Tablets) erreicht. So können die Antragsteller\_innen gleichzeitig mit den Sachbearbeitenden die Bearbeitung ihres Anliegens an dem Tablet mitverfolgen und auch medienbruchfrei auf Formularen oder Personaldokumenten elektronisch unterschreiben; das Ausdrucken der Formulare und Anträge und das Einscannen kann entfallen. Die entsprechenden Formulare und Anträge werden im Fachverfahren zugleich gespeichert, so dass weiterer Aufwand für Ablage und Lagerung der Dokumente vermieden wird. Der Einsatz der Bürgermonitore erfolgt zum 1. März 2017.

Personalausweise und Reisepässe erfordern aus Sicherheitsgründen zum Zwecke der eindeutigen Identifizierung das persönliche Erscheinen der Antragsteller\_innen, lassen gleichwohl den Einsatz moderner Kommunikationselemente, wie Benachrichtigung über die abzuholenden Dokumente per E-Mail zu. Diese sind bereits eingeführt, sollen jedoch weiter ausgebaut werden.

Im Bereich der Kfz-Zulassung richtet sich der Einsatz automatisierter Verfahren nach bundeseinheitlichen Vorgaben. Für Private ist bisher nur die Übermittlung von Anträgen auf Fahrzeugstilllegung möglich. Das Verfahren, das zum 01.01.2015 vom Bundesverkehrsministerium umgesetzt wurde, wird aufgrund der hohen technischen Voraussetzungen - u.a. ist ein Personalausweis mit freigeschalteter eID-Funktion und ein Kartenlesegerät erforderlich - wenig genutzt. Die Umsetzung weiterer Ausbaustufen befindet sich seitens des Bundesverkehrsministeriums in Vorbereitung.

Die in Bremen ermöglichte Online-Beantragung von Kfz-Zulassungen durch Händler\_innen und gewerbliche Zulassungsdienste soll weiter vorangetrieben werden und macht inzwischen rd. 30 % der gewerblichen Anmeldungen aus. Als Anreiz, das Online-Anmeldeverfahren zu nutzen, werden Kfz-Zulassungen am selben Tag bearbeitet, wenn die Beantragung im Online-Verfahren erfolgt. Die durch die Online-Beantragung gewonnenen Kapazitäten werden für den Privatkundenbereich genutzt und sorgen hier für Entlastung, d.h. Erhöhung der Anzahl der bearbeiteten Privatkundenanliegen.

Die Freie Hansestadt Bremen beabsichtigt im Rahmen des Masterplans „Zukunftsorientierte Verwaltung“ die Beschaffung und flächendeckende Einführung eines webbasierten Online-Terminmanagementsystems mit integrierter Publikumssteuerung vorzugsweise zunächst in den großen Publikumsbereichen der bremischen Verwaltung. Bereits bestehende Einzelanwendungen sollen durch die Einführung ersetzt und somit vereinheitlicht werden. Die Software soll in die bestehenden Auskunftssysteme (IT-System Bürgerservice, Serviceportal Bremen, Internetauftritte der Dienststellen, Wissensmanagement des Bürgertelefon Bremen) möglichst nahtlos integriert werden, so dass eine Terminbuchung über ein System, aber über verschiedene Kanäle (online, telefonisch oder persönlich) erfolgen kann. Diese individuelle Terminvereinbarung soll die Servicequalität steigern, das ungesteuerte Publikumsaufkommen zugunsten von Terminvorsprachen senken und somit zu einer besseren Auslastung von Personalkapazitäten führen. Die europaweite Ausschreibung läuft derzeit im Geschäftsbereich

der Senatorin für Finanzen. Der Zuschlag soll im ersten Quartal 2017 erteilt und die vollständige Betriebsbereitschaft sodann innerhalb von 3 Monaten hergestellt werden.

Für die Kfz-Zulassung wurde ein Terminmanagementsystem als Pilotprojekt bereits eingeführt, das neben der telefonischen Vereinbarung von Terminen seit Mitte September 2014 auch die Vereinbarung von Terminen über das Internet ermöglicht. Ca. 30 % der angebotenen Termine (Tendenz steigend) werden online vereinbart. Etwa 25 % aller Publikumskontakte erfolgen bereits im Rahmen eines zuvor vereinbarten Termins.

Weitere Umsetzungen zur Verbesserung des Bürgerservice im Rahmen des Senatsprogramms „Zukunftsorientierte Verwaltung“ sind geplant.

Die Vergleiche der Unterstützungsangebote für die Bürger\_innen in anderen Städten (Nürnberg und Dortmund) haben interessante Optimierungsansätze gezeigt. Insbesondere die Einführung von payment-Verfahren, das heißt die Bezahlung von Verwaltungsdienstleistungen von dem privaten PC der Antragstellenden per Kreditkarte, kann zu einer erheblichen Beschleunigung der Verfahren führen und ist teilweise Voraussetzung für die Einführung weiterer online-Bürgerdienste. Auch der Einsatz von Selbstbedienungsterminals für die Erfassung biometrischer Daten zur erleichterten Antragstellung von Personalausweisen und Reisepässen wird derzeit geprüft. Die weitere Umsetzung von Prozeßoptimierungen im online-Dienstleistungsbereich soll in einer gemeinsamen Arbeitsgruppe, bestehend aus Vertreter\_innen des Senators für Inneres und der Senatorin für Finanzen, vorangetrieben werden.

Die Aufgabenwahrnehmung wird in den bisherigen Räumlichkeiten der drei BSC und der Verkehrsabteilung fortgeführt.

Die sich aus der Aufgabenverlagerung auf das Bürgeramt ergebenden neuen Zuständigkeitsregelungen sind zu erlassen. Die Bestimmung der Zuständigkeit der Verwaltungsbehörden nach dem Bundesmeldegesetz und dem Personalausweis- und Passgesetz sowie dem Bremischen Bekanntmachungsgesetz erfolgt durch Gesetz (Anlage 1a). Die Bestimmung der Zuständigkeit der zu Beglaubigungen befugten Verwaltungsbehörden sowie nach der Verordnung über die nach dem Fahrpersonalgesetz zuständigen Behörden erfolgt durch Verordnung (Anlage 2). Die Bestimmung der Zuständigkeit für Angelegenheiten der Fahrerlaubnisverordnung, der Straßenverkehrszulassungsordnung, zur Durchführung des Bundesvertriebenengesetzes und den wahlrechtlichen Vorschriften erfolgt durch Bekanntmachung (Anlage 3).

Das Bürgeramt wird mit Wirkung zum 01.03.2017 dem Geschäftsbereich des Senators für Inneres als Dienststelle zugeordnet.

### **C. Alternativen**

Keine.

## **D. Finanzielle und Personalwirtschaftliche Auswirkungen, Gender-Prüfung**

Das derzeit in den Abteilungen 3 – Straßenverkehrsangelegenheiten (Ref. 30 und 31) – und 4 – BürgerServiceCenter – sowie im Referat 52 Meldeangelegenheiten des Stadtamtes verortete Personal in Höhe von 144,87 VZE (Ist 01.12.2016) soll dem Bürgeramt zugeordnet werden. Personalbudget, Planstellen und konsumtive/investive Einnahme- und Ausgabeanschlüsse werden in die neue Behörde verlagert. Zur Zeit in den entsprechenden Abteilungen des Stadtamts eingesetzte Poolkräfte werden entsprechend ihrer derzeitigen Aufgaben der neuen Behörde zugewiesen.

Mit der Haushaltsaufstellung 2018/2019 soll eine neue Produktgruppe – Bürgeramt – eingerichtet werden. Wegen der möglichen späteren Verlagerung muss darüber hinaus eine gesonderte Produktgruppe für die Straßenverkehrsangelegenheiten eingerichtet werden.

Die Querschnittsaufgaben wie Personal, Haushalt, Controlling, Organisation und IT sollen – werden nicht wie bisher vom Stadamt, sondern künftig zentral durch die senatorische Behörde des Innenressorts wahrgenommen werden, so dass es diesbezüglich zu keinen Kostensteigerungen durch die Einrichtung des Amtes kommt.

Die Beteiligung des Gesamtpersonalrates wird vorbereitet. Das Mitbestimmungsverfahren soll zeitnah erfolgen.

Die vorgesehenen Regelungen haben keine unterschiedlichen Auswirkungen auf die Lebenssituation von Männern und Frauen.

Die Gesetzesänderung betrifft Frauen und Männer gleichermaßen.

## **E. Beteiligung und Abstimmung**

Die Vorlage ist mit der Senatskanzlei, der Senatorin für Finanzen, dem Senator für Umwelt, Bau und Verkehr und dem Magistrat der Stadt Bremerhaven abgestimmt.

Der Senator für Justiz und Verfassung hat den anliegenden Gesetzentwurf rechtsförmlich geprüft.

## **F. Öffentlichkeitsarbeit und Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz**

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

## **G. Beschlussvorschlag**

1. Der Senat bittet den Senator für Inneres, die weiteren, zur Gründung des Bürgeramts zum 01.03.2017 erforderlichen Schritte einzuleiten.
2. Der Senat beschließt, das Bürgeramt mit Wirkung zum 01.03.2017 dem Geschäftsbereich des Senators für Inneres zuzuordnen und bittet die Senatskanzlei, die erforderliche Änderung der Geschäftsverteilung vorzubereiten und dem Senat zur Beschlussfassung vorzulegen.
3. Der Senat beschließt entsprechend der Vorlage des Senators für Inneres vom 23. Dezember 2016 den Entwurf eines Gesetzes zur Änderung der Zuständigkeiten in melde-, personalausweis- und passrechtlichen sowie bekanntmachungsrechtlichen Angelegenheiten sowie die Mitteilung des Senats (Anlage 1) und deren Weiterleitung an die Bürgerschaft (Landtag) mit der Bitte um Beschlussfassung in 1. und 2. Lesung in der Januarsitzung.
4. Der Senat beschließt entsprechend der Vorlage des Senators für Inneres vom 23. Dezember 2016 die Verordnung zur Änderung der Verordnung zur Bestimmung der zu Beglaubigungen befugten Behörden und der zuständigen Behörden nach dem Fahrpersonalgesetz (Anlage 2) sowie die Ausfertigung der Verordnung und deren Verkündung im Gesetzblatt der Freien Hansestadt Bremen.
5. Der Senat beschließt entsprechend der Vorlage des Senators für Inneres vom 23. Dezember 2016 die Änderung der Bekanntmachungen in fahrerlaubnis-, straßenverkehrszulassungs- und wahlrechtlichen Angelegenheiten (Anlage 3) und deren Veröffentlichung im Amtsblatt der Freien Hansestadt Bremen.
6. Der Senat bittet den Senator für Inneres federführend in einer Arbeitsgruppe mit Vertreter\_innen der Senatorin für Finanzen weitere online-Optimierungsangebote für das Bürgeramt zu prüfen. Er bittet den Senator für Inneres, dem Senat Mitte des Jahres 2017 einen Umsetzungsbericht zu den in der Vorlage genannten Maßnahmen zur weiteren Steigerung der Serviceorientierung und Prozessoptimierung vorzulegen.