

**Vorlage für die Sitzung der
STÄDTISCHEN Deputation für Inneres
am 10.01.2018**

Vorlage Nr.: 19/175

zu TOP 3 der Tagesordnung

Online-Dienstleistungen im Bürgeramt, Migrationssamt und Ordnungsamt

A. Problem

Im Rahmen der Sitzungen der Städtischen Deputation für Inneres vom 2. September 2016 (Online-Bearbeitung Stadtamt) und 10. August 2017 (Terminmanagementsystem) berichtete der Senator für Inneres über den Stand der Planung und Einführung verschiedener IT-Anwendungen beim Bürger- Migrations- und Ordnungsamt bzw. ehemaligem Stadtamt.

Es wurde darum gebeten, Anfang 2018 über den aktuellen Stand berichtet werden.

B. Lösung

Es wird folgender Bericht erstattet:

Terminmanagementsystem:

Im Rahmen der Einführung des Online-Terminmanagements (TMS) in der Bremer Verwaltung können pro Jahr bis zu 10 Organisationseinheiten an das Zentralsystem angeschlossen werden. Davon sollten im Einführungsjahr 2017/2018 die ersten fünf der in Einführungsliste genannten Nachfolgeeinheiten des Stadtamtes berücksichtigt werden.

Seitens des Lenkungsgremiums erfolgte im Frühjahr 2017 die Festlegung, dass im Einführungsjahr 2017/2018 folgende Standorte für die Einführung vorgesehen sind:

- **Führerscheinangelegenheiten (Bürgeramt)**
- **KFZ-Zulassungen (Bürgeramt)**
- **BSC Stresemannstraße (Bürgeramt)**
- Bürgerbüro Nord / Bremerhaven (Bürger- und Ordnungsamt Bremerhaven)
- **BSC Mitte (Bürgeramt)**
- **Migrationsamt, Stresemannstraße**
- Nachlassgericht (Amtsgericht Bremen)
- Wohngeldstelle (SUBV)
- Fachdienst Flüchtlinge / Flüchtlinge (Amt für Soziale Dienste)
- **BSC Nord (Bürgeramt)**

Bis heute konnten durch Umschichtungen im Rollout in fünf der o. g. Standorte das TMS in Betrieb genommen und den Bürgern so die Möglichkeit gegeben werden Terminbuchungen Online oder über das Bürgertelefon Bremen (BTB) bzw. die Ämter selbst vorzunehmen. Für das Migrationsamt, erfolgt gegenwärtig die bautechnische Ertüchtigung. Hier ist mit der Inbetriebnahme des Systems im 1. Quartal 2018 zu rechnen.

Ergänzend zu den eigentlichen Komponenten des TMS werden gegenwärtig fünf Self-Check-In-Terminals beschafft. Kunden die online eine Terminreservierung vorgenommen haben, können sich mit der ihnen zugesandten Terminbestätigung über die o. g. Terminals vor Ort selbst in das System einbuchen und brauchen so nicht mehr an der Information vorstellig werden. Die Kunden erhalten unmittelbar nach dem Einbuchen über die in den Wartebereichen befindlichen Monitore die Bestätigung des Termins und den Hinweis auf den Raum, in welchem die Bearbeitung ihres Anliegens stattfindet. Parallel dazu erhält der Sachbearbeiter den Hinweis, dass der Kunde eingetroffen ist. Die Self-Check-In-Terminals sollen in den Standorten BSC-Mitte (zwei Terminals), BSC-Nords (ein Terminal), Stresemannstraße (ein Terminal für das Bürgeramt, ein Terminal für das Migrationsamt) installiert und im ersten Quartal 2018 in Betrieb genommen werden.

Neben dem Aufbau der Großmonitore in den Wartebereichen erfolgte der Austausch von ca. 300 Arbeitsplatzmonitoren in den betroffenen Ämtern (teilweise ist der Austausch noch nicht abgeschlossen, die Arbeiten laufen noch bis in das erste Quartal 2018). Der Austausch wurde notwendig, da an vielen Arbeitsplätzen nur kleine 19-Zoll-Monitore vorhanden waren, die mit dem Gesamtpersonalrat geschlossene Dienstvereinbarung Terminmanagement vom 7.6.2017 aber unter Nr. 3.6 aber Folgendes vorsieht:

„Die Arbeitsplätze der mit der Terminmanagementsoftware arbeitenden Beschäftigten müssen entsprechend ihrer mit der Software wahrzunehmenden Aufgabe (Empfang, Sachbearbeitung, Callcenter) ausgestattet sein. Dazu gehört bei Bedarf ein zweiter oder größerer Monitor. Der Bedarf wird durch die Beschäftigten festgestellt.“

Nicht zuletzt auf Grund der Platzverhältnisse wurde auf die Aufstellung eines zweiten Monitors verzichtet und wie in der Dienstvereinbarung ausgewiesen „ein größerer Monitor“ (22-Zoll-Geräte) installiert.

Weitere Online-Dienstleistungen und technische Automatisierungen:

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 Dokument per E-Mail zu. Diese sind bereits eingeführt. Zudem wird seit August 2017 vor Ablauf eines Personalausweises ein Erinnerungsschreiben gesendet.

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 Einführung von ePayment-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. Da sich die Einführung eines ePayment-Verfahrens ressortübergreifend auswirkt liegt die Projektleitung in der grundsätzlichen Verantwortung der Senatorin für Finanzen.

Im Rahmen der Verstärkungsmittel Digitale Verwaltung in der Haushalten 2018/2019, haben die folgenden Projekte mit Online-Bezug Berücksichtigung gefunden und sollen ab 2018 umgesetzt werden (vgl. parallele Deputationsvorlage der Sitzung am 10.01.18):

- **Self-Service-Terminals**

An diesen Terminals können die Bürgerinnen und Bürger vor Ort „Daten, wie Fingerabdrücke und Lichtbilder“ zur Weiterverarbeitung in die speziellen Erfassungssystemen eingeben.

- **IKOL-Kfz (integrierte kommunale Lösungen)**

In der Ausbaustufe 3 sollen Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit erhalten auch Kfz-Neuzulassungen online durchzuführen. Hierzu stehen noch die bundesweit geltenden Rahmendaten aus.

- **Mobile Datenerfassungsgeräte (MDE) für den Bereich der Verkehrsüberwachung**

Die derzeit vorhandenen MDE sind gegen neue Geräte, einschließlich der dazugehörigen Software, auszutauschen. Mit diesen werden voraussichtlich auch erweiterte Bezahlungsmöglichkeiten für die Betroffenen eingeführt.

C. Alternativen

Entfällt

D. Finanzielle oder personalwirtschaftliche Auswirkungen; Genderprüfung

Aus der Berichterstattung heraus ergibt sich keine finanzielle Wirkung. Die für die Einführung des Terminmanagements notwendigen Mittel sind innerhalb des zentralen Produktplanes 96 (IT-Budget) der Senatorin für Finanzen dargestellt. Die Finanzierung der weiteren Online-Dienstleistungen und technischen Automatisierungen ist im Rahmen der ressortbezogenen Mittel bzw. Verstärkungsmittel des Produktplans 96 dargestellt.

E. Beteiligung / Abstimmung

Der Bericht ist mit der Senatorin für Finanzen abgestimmt.

F. Beschlussvorschlag

Die städtische Deputation für Inneres nimmt den Bericht zu den Online-Dienstleistungen im Bürgeramt, Ordnungsamt und Migrationsamt zur Kenntnis.