
Eingereicht durch:	Eingang BVV:	25.08.2020
Schmidt-Stanojevic, Jutta	Weitergabe an BA:	25.08.2020
Fraktion Bündnis 90/Die Grünen	Fälligkeit (Eingang BVV):	15.09.2020
	Fristverlängerung:	
Antwort von:	Erledigt:	22.09.2020
Abt. Arbeit, Bürgerdienste, Gesundheit und Soziales		

Verbesserung der Erreichbarkeit der Bürgerämter

Ihre schriftliche Anfrage beantworte ich wie folgt:

Auf Grund der landesweiten Zuständigkeit der Bürgerämter können die Fragen nicht für den Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg, sondern nur im Kontext aller Bezirke beantwortet werden. Pandemiebedingt konnten in den Berliner Bürgerämtern bis Juli rund 250.000 Anliegen, wie An- und Abmeldungen, Ausstellung PA oder Reisepass nicht bearbeitet werden. Auf Grund der derzeit geltenden gesetzlichen Vorschriften können in den Berliner Bürgerämtern von den 650 Arbeitsplätzen rund 500 genutzt werden. Auch dies führt zu einem weiteren Anstieg der Anliegen, die nicht zeitnah bearbeitet werden können.

Die Bezirke haben gemeinsam mit der zuständigen Senatsverwaltung erste Maßnahmen eingeleitet um den Rückstau abzubauen.

- Bevorzugte Terminmöglichkeit bei Kerndienstleistungen (An- und Ummeldungen, Kinderreisepass- und Passbeantragungen, Personalausweisbeantragungen). Für Kerndienstleistungen stehen seit dem 13.08.2020 bevorzugt Termine zur Verfügung
- Einheitlicher Vorausbuchungszeitraum 28 Tage – seit Juli in Friedrichshain-Kreuzberg umgesetzt
- Berlinweite Mindestöffnungszeiten von 35 Stunden - Friedrichshain-Kreuzberg – derzeit 37 Stunden + 1 x im Monat an einem Standort Samstag

1. Wie lange muss aktuell eine Bürger*in auf einen Termin beim Bürgeramt warten, da online alle Termine für August und September schon ausgebucht sind?

Der Vorausbuchungszeitraum ist landesweit auf 28 Tage gesetzt worden. Das Verfahren wie Termine für alle Berliner Bürgerämter bereitgestellt werden ist im Teil B der VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste geregelt und damit für alle Bezirke verbindlich. Ein genauer Zeitraum kann nicht benannt werden.

2. Wie viele zusätzliche Termine erwartet das Bezirksamt, wenn mehr Leistungen durch die Bürger*Innen online erledigt werden können und an eine Erweiterung der Öffnungszeiten der Bürgerämter gedacht wird?

Derzeit keine. Unser Bezirk arbeitet bereits seit längerem mit 37 Wochenstunden. Alle Online-Dienstleistungen und auch Dienstleistungen, die derzeit schriftlich beantragt werden können,

werden angeboten und werden auch zahlreich angenommen. Bemerken sei hierzu, dass dies ebenfalls Personalkapazitäten bindet, die dann im Frontofficebereich nicht zur Verfügung stehen.

3. Wie will das Bezirksamt gewährleisten das alle Bürger*Innen die nicht über die Möglichkeiten eines Internetzugangs verfügen dringende Angelegenheiten erledigen können und zeitnah einen Termin bekommen?

Siehe Vorbemerkung und Beantwortung der Fragen 1 – 2.

Weiter sind in allen Bürgerämtern Notfalltelefone eingerichtet, die in Gespräch abklären, ob ein zeitnaher Termin und/oder ein Besuch notwendig ist. Gleiches gilt für das Bürgertelefon 115. Darüber hinaus wurden in unserem Bezirk 4 Mitarbeitende, die über Personal-dienstleister eingestellt wurden, eingearbeitet und sind derzeit zusätzlich im BüA tätig. 6 Beschäftigtenpositionen wurden bis Ende des Jahres geschaffen – auch diese Mitarbeiter unterstützen bereits die Bürgerämter in unserem Bezirk.

Beantragt wurde ebenfalls die Einrichtung von 2 Beschäftigtenpositionen bis Ende 2021. Da eine Finanzierung aus den Mitteln des Amtes für Bürgerdienste nicht möglich ist, wurde die Prüfung einer bezirklichen zentralen Finanzierung beantragt.

Mit freundlichen Grüßen

Knut Mildner- Spindler