Bürgerservice

Dritter Zwischenbericht für Berlin

[18.01.2019] Den dritten Bericht zum Stand der Weiterentwicklung von Bürgerämtern und Standesämtern hat der Berliner Senat beschlossen. Dabei stehen Maßnahmen für mehr Bürgerservice im Fokus. Mehrere Ziele seien bereits erreicht worden.

Der Berliner Senat hat am Dienstag (15. Januar 2019) den dritten Bericht an das Abgeordnetenhaus zum aktuellen Stand der Weiterentwicklung der Bürger- und Standesämter beschlossen. Priorität haben die Maßnahmen, die zu einer nachhaltigen Stabilisierung einer zeitnahen Anliegenerledigung in den Bürger- und Standesämtern führen, teilt die Senatskanzlei mit.
Im Berichtszeitraum (wir berichteten) seien mehrere Ziele erreicht worden, aus denen sich spürbare Verbesserungen für Kunden ergeben. Es gebe erstmals berlinweit verbindliche Standards für die Terminbereitstellung durch die Bürgerämter. Eine zentrale Monitoring-Stelle Bürgerdienste messe die einheitliche Terminbereitstellung. Zudem sei eine bezirksübergreifende Steuerungsstruktur für die Bürgerdienste geschaffen und gemeinsam mit Bürgern ein schnelleres und einfacheres Terminbuchungssystem entwickelt worden. Ab Februar 2019 sollen die Bürger den Bearbeitungsstatus ihrer beantragten Ausweisdokumente online oder telefonisch über die 115 abfragen können.
Wie die Senatskanzlei weiter mitteilt, hat die Einführung einer zentralen Servicestelle für die Berliner Standesämter höchste Priorität, um die Ämter vor Ort zu entlasten. Ab dem dritten Quartal 2019 könnten Geburten und Sterbefälle testweise online angezeigt werden, um die Bearbeitungszeiten in den Standesämtern zu verkürzen. Die flächendeckende Bereitstellung eines Terminvereinbarungssystems in allen Standesämtern sei in Vorbereitung und die Einführung eines gesamtstädtischen Steuerungssystems für die Standesämter habe begonnen.
Im Rahmen des gesamtstädtischen Monitorings und Steuerungsverfahrens ist es laut der Senatskanzlei gelungen, ein wesentliches Ziel des Senats umzusetzen: Für die Berliner Bürgerämter wird mittels einer am 20. November 2018 vom Senat beschlossenen Verwaltungsvorschrift ein berlinweites Qualitätsmanagement geschaffen, um den Bürgerservice in allen Bezirken weiter zu verbessern.

(ba)

Stichwörter: Politik, Berlin, Bürgerservice, Termin-Management