Bürgerservice

Vierter Zwischenbericht für Berlin

[25.07.2019] In Berlin wurden im ersten Halbjahr 2019 mehrere Ziele bei der Verbesserung des Bürgerservices erreicht. Den vierten Bericht zum aktuellen Stand der Weiterentwicklung der Bürger- und Standesämter hat der Senat jetzt beschlossen.

Der Berliner Senat hat am Dienstag (23. Juli 2019) den vierten Bericht an das Abgeordnetenhaus zum aktuellen Stand der Weiterentwicklung der Bürger- und Standesämter beschlossen. Bei der weiteren Verbesserung der Servicequalität wurden nach Angaben der Senatskanzlei im ersten Halbjahr 2019 (wir berichteten) mehrere Ziele erreicht. So stellen alle Bürgerämter seit April sämtliche Terminkontingente nach einheitlichen Regeln zur berlinweiten Buchung bereit. Eine zentrale Monitoring-Stelle bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport begleite die Umsetzung der Regelungen durch die Bezirke. Der im Mai als politisches Steuerungsgremium gegründete Lenkungskreis Bürgerdienste habe den Auftrag erteilt, bis August 2019 verbindliche Qualitätsziele für die Ämter zu entwickeln. Diese kundenorientierten Qualitätsziele stellen ein Serviceversprechen der Verwaltung an die Berliner dar und bilden die wesentliche Grundlage für die berlinweite Steuerung der Ämter für Bürgerdienste, so die Senatskanzlei.
Seit April stehe ein digitales Informationssystem zur Steuerung der Berliner Bürgerämter zur Verfügung. Dieses bündelt alle verfügbaren Steuerungsinformationen und ermöglicht nach Angaben der Senatskanzlei ein kontinuierliches Controlling der Servicequalität. Damit werde für den Bereich der Bürgerämter ein zentrales Anliegen des vom Senat und Rat der Bürgermeister verabschiedeten „Zukunftspakts Verwaltung“ (wir berichteten) umgesetzt. Dieser sieht als eine Maßnahme zur Verbesserung der Servicequalität den flächendeckenden Aufbau von datengestützten Steuerungsinstrumenten vor.
Seit Februar können die Bürger den Bearbeitungsstatus beantragter Personalausweise und Reisepässe online – oder wahlweise telefonisch über das Bürgertelefon 115 – abrufen (wir berichteten). Die digitale Beantragung von Meldebescheinigungen soll bis Anfang 2020 möglich sein. Ende dieses Jahres soll zudem der Testbetrieb für eine digitale Übermittlung von Geburten und Sterbefällen durch Krankenhausbetriebe und Bestatter an die Standesämter starten.
Durch die Einrichtung einer zentralen Service-Stelle werden die Standesämter laut der Senatskanzlei entlastet und die Servicequalität für die Bürger wesentlich verbessert. Die Umsetzungsarbeiten liefen derzeit, im kommenden Jahr soll die Service-Stelle ihre Arbeit aufnehmen.

(ba)

Stichwörter: Politik, Berlin, Bürgerservice, Termin-Management