|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |
| Bremerhaven, |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mitteilung Nr. MIT- 55/2018** *(identisch mit der Nummer der Anfrage)* | | | |
| zur Anfrage nach § 38 GOStVV  des Stadtverordneten  der Fraktion/Gruppe/Einzelstadtverordneter \*  vom  **Thema:** | | **AF - 55/2018**  **Jens Grotelüschen**  **Gruppe der Freien Demokraten**  **09.07.2018**  **Digitalisierung der Stadtverwaltung zügig voranbringen (FDP)** | |
| Beratung in öffentlicher Sitzung: | **Ja /Nein \*** | | Anzahl Anlagen: 0 |

**I. Die Anfrage lautet:**

Die Alarmsignale in den "Bürgerbüros" der Stadt Bremerhaven wurden seitens der Koalitionsparteien SPD und CDU jahrelang ignoriert. Der Magistrat blieb weitgehend untätig in der Frage der Implemen­tierung einer "Digitalen Stadtverwaltung".

Nunmehr wenden sich betroffene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bürgerbüros mit Überlastungsanzeigen an ihren Dienstherrn. Für die Freien Demokraten (FDP) ist die stillschweigende Hinnah­me dieser Zustände nicht weiter akzeptabel. Im Vergleich zu Estland befindet sich die Stadtverwal­tung in der digitalen Steinzeit!

Eine effiziente Verwaltung zeichnet sich durch einen hohen Einsatz neuer Informations- und Kommunikationstechnologien aus und löst zugleich akute Probleme in der Stadtverwaltung.   
  
Vor diesem Hintergrund fragen wir den Magistrat:

1. Wie hat sich die Zahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Bürgerbüros der Stadt Bremerhaven im Zeitfenster zwischen 2010 und 2018 entwickelt? (Bitte nach Bürgerbüros und Jahr aufschlüsseln!)
2. Wie viele Überlastungsanzeigen sind in den Bürgerbüros der Stadt Bremerhaven gegenüber dem Dienstherrn im Zeitfenster zwischen 2010 und 2018 gestellt worden? (Bitte nach Bürgerbüros und Jahr aufschlüsseln!)
3. Welche Gründe sind in den Überlastungsanzeigen genannt? (Bitte nach Bürgerbüros auf­schlüsseln!)
4. Durch welche konkreten Maßnahmen hat der Magistrat in der Vergangenheit auf die sich er­höhende Arbeitsbelastung sowie die Überlastungsanzeigen reagiert und wie beabsichtigt der Magistrat die nunmehr aktuelle Situation in den Bürgerbüros kurzfristig zu lösen?
5. Wie haben sich die Bearbeitungszeiten der betroffenen Verwaltungsvorgänge entwickelt und welche haushalterischen Auswirkungen haben diese in personeller, organisatorischer und fi­nanzieller Sicht? (Bitte nach Verwaltungsvorgängen und haushalterischen Auswirkungen strukturieren!)
6. Welche konkreten Zielsetzungen verfolgt der Magistrat bei der Implementierung einer "Digitalen Stadtverwaltung" unter Nutzung aktueller Informations- und Kommunikationstechnolo­gien und welche Bedeutung misst der Magistrat der Digitalisierung der Stadtverwaltung ins­gesamt bei?
7. Welche administrativen Geschäftsprozesse sind bereits in digitaler Form abwickelbar? (Bitte nach Ämtern aufschlüsseln)
8. Welche personellen und finanziellen Auswirkungen sind mit den unter 7. dargestellten Geschäftsprozessen verbunden?
9. Welche administrativen Geschäftsprozesse aus den Bürgerbüros sollen in der Zukunft digital unter Nutzung der aktuellen Informations- und Kommunikationstechnologien abgebildet wer­den? Wann ist welche Umstellung geplant?
10. Welche personellen und finanziellen Auswirkungen sind mit den unter 9. genannten Geschäftsprozessen verbunden?
11. Welche personellen, organisatorischen, finanzielle und politische Gründe haben seitens des Magistrats dazu geführt, dass die Stadtverwaltung bei der Implementierung der "Digitalen Stadtverwaltung" im Vergleich zu anderen Kommunen und Ländern aktuell nicht besser auf­gestellt ist?
12. Welche weiteren personellen, organisatorischen und finanziellen Einsparpotentiale ergeben sich für den Magistrat bei der weiteren Entwicklung der Digitalisierung in der Stadtverwal­tung und welche haushalterischen Konsequenzen sind damit verbunden? (Bitte die Einsparpotentiale strukturiert und die Konsequenzen in Euro geschätzt angeben!)
13. Wo sieht der Magistrat die "digitale Stadtverwaltung" im Jahr 2025?

**II. Der Magistrat hat am 00.00.0000 beschlossen, die obige Anfrage wie folgt zu beantworten:**

1. Eine solche Statistik wird beim Magistrat nicht geführt. Letztmalig wurde 2016 jedes Bürgerbüro anlässlich des Zuzuges von Bürgerkriegsflüchtlingen und Asylbewerbern mit einer Vollzeitstelle verstärkt. Aktuell sind im Bürgerbüro Nord 17 Vollzeit- und 2 Teilzeitstellen vorhanden. Im Bürgerbüro Mitte sind es 14 Vollzeit- und 2 Teilzeitstellen
2. Es gab zwei Überlastungsanzeigen aus dem Bereich des Bürgerbüros Mitte.
3. Im Kern wurde die Überlastung mit einem zu hohen, nicht steuerbaren, Kundenaufkommen begründet.
4. Der Magistrat hat verschiedene Maßnahmen zur Verbesserung der Situation in den Bürgerbüros vorgenommen. Hierzu zählen beispielsweise bauliche Verbesserungen im Bereich des Lärmschutzes, die Inbetriebnahme des Bürgertelefons, die Möglichkeit der Onlinebuchung von Terminen, der Ausbau digitaler Angebote, die Bereitstellung von Zeitkorridoren für die ausschließliche Nutzung von Terminen oder die Zurverfügungstellung von Krankheitsvertretungen. Weitergehende Lösungsmöglichkeiten ergeben sich für das Bürgerbüro Nord im Stadthaus 5 nach dem beabsichtigten Umzug der Abteilung Ausländerwesen, Staats- und Namensangelegenheiten.
5. Die Dienstleistungen der Bürgerbüros sind von der Nachfrage durch die Einwohnerinnen und Einwohner abhängig. Die entsprechenden Verwaltungsvorgänge werden i. d. R. bei der Vorsprache bearbeitet, so dass das Anliegen der Einwohnerinnen und Einwohner sofort erledigt wird.
6. Bei der Implementierung einer Digitalen Stadtverwaltung verfolgt der Magistrat das Ziel, eine effiziente elektronische Verwaltungsarbeit zu etablieren. Voraussetzung dafür sind digitale Verwaltungsverfahren (medienbruch- und barrierefrei), die sich an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger sowie dem Bedarf der Wirtschaft orientieren. Insoweit hat die Digitalisierung der Verwaltung aus Sicht des Magistrats eine große Bedeutung. Erklärtes Ziel ist es, die Nutzung digitaler Bürgerservices zu steigern, sowie die Bürgerzufriedenheit und die Servicequalität. Öffentliche Verwaltungen sollen ihre Dienste vorzugsweise digital anbieten. Die Kombination von „digital first“ und „Once-Only-Prinzip“ ist das Maß der Dinge für die großen Ziele des E-Government.
7. Das Stadtinformationssystem (Bereich Verwaltung & Politik, Bürgerservice) enthält eine Auflistung der derzeit verfügbaren Online-Services. Das Onlinezugangsgesetz sieht vor, dass alle Verwaltungsdienstleistungen bis 2022 online angeboten werden müssen. Der von Bund und Ländern getragene IT-Planungsrat hat über 500 Verwaltungsdienstleistungen in verschiedene Kategorien eingeordnet und ein Umsetzungskonzept beschlossen. Die notwendigen Planungen zur Umsetzung haben in Zusammenarbeit mit der Freien Hansestadt Bremen begonnen (siehe Landesprogramm Digitalisierung und Bürgerservice).
8. Die verfügbaren Online-Services (siehe Ziffer 7) wurden in den letzten Jahren im Rahmen der vorhandenen personellen und finanziellen Ressourcen entwickelt. Darüber hinaus konnten auf der Grundlage des Landesprogrammes „Digitalisierung und Bürgerservice“ in der Magistratskanzlei zwei Stellen (Digitalisierungsbüro) eingerichtet werden, um die Digitalisierung der Stadtverwaltung weiterzuentwickeln; entsprechende Konzepte werden derzeit erstellt. Nach Auslaufen der Finanzierung durch das Landesprogramm muss eine dauerhafte Einrichtung dieser Planstellen sichergestellt werden. Digitalisierungsthemen müssen aber auch bei den Organisationseinheiten bzw. zumindest auf Dezernatsebene stärker etabliert werden. Das bedeutet, dass sowohl in personeller als auch in finanzieller Hinsicht in den nächsten Jahren für Digitalisierungsaufgaben zusätzliche Ressourcen in diesen Bereichen zur Verfügung gestellt werden müssen.
9. Bereits jetzt nutzen die Bürgerbüros digitale Anwendungen für die Aufgabenerledigung und die Verbesserung des Servicegedankens. Hierzu zählen die digitale Akte im Bereich des Melde- und Zulassungswesens oder die Nutzung von Grafiktabletts u. a. für die Beantragung von Personaldokumenten. Online bietet sich den Einwohnerinnen und Einwohnern u. a. die Nutzung von Terminvereinbarungen, die Reservierung von Wunschkennzeichen, die Beantragung von Melderegisterauskünften oder die Abfrage des Bearbeitungsstandes von Pässen und/oder Personalausweisen. Der Magistrat überprüft regelmäßig, ob zukünftig weitere Dienstleistungen online angeboten werden können. Insoweit sind jedoch bundesgesetzliche Vorgaben zu beachten, wie z. B. die bundesweit geplante Onlineummeldung von Wohnsitzen.
10. Die elektronische Aktenführung und eine digitales Dokumentenmanagementsystem sind die Grundlage für eine erfolgreiche Digitalisierung von Arbeitsprozessen in der Verwaltung. Digitale Lösungen unterstützen die Stadtverwaltung in sämtlichen Bereichen und tragen zur Verwaltungsmodernisierung bei. Die Wirtschaftlichkeit wird erhöht, Transparenz und digitale Teilhabe befördert. Neben Benutzerinnen- und Benutzerfreundlichkeit sowie Barrierefreiheit besitzen Datenschutz und Informationssicherheit bei der Entwicklung digitaler Dienstleistungen oberste Priorität. Der Magistrat hat in seiner Sitzung am 31.01.2018 und der Personal- und Organisationsausschuss am 20.02.2018 den geplanten stadtweiten Ausbau der elektronischen Aktenführung zur Kenntnis genommen.
11. Der digitale Wandel in Deutschland hat bereits vor Jahren begonnen. Die Schwerpunkte, die einzelne Kommunen dabei setzen, sind höchst unterschiedlich. Deshalb teilt der Magistrat nicht die Einschätzung, dass die Stadt Bremerhaven im Vergleich zu anderen Kommunen in Deutschland „schlecht“ da steht. Natürlich können und müssen die Aktivitäten auch für die Stadt Bremerhaven in einzelnen Bereichen intensiviert werden; die notwendigen ersten Schritte dafür hat der Magistrat eingeleitet.
12. Es ist nicht davon auszugehen, dass durch den weiteren Ausbau einer digitalen Stadtverwaltung kurz- und mittelfristig in personeller, organisatorischer und finanzieller Hinsicht Einsparpotenziale generiert werden können. Der weitere Ausbau der Digitalisierung stellt zumindest für die Bürgerinnen und Bürger ein zusätzliches Angebot dar, das in keinem Fall zu einer Reduzierung von Öffnungszeiten führen kann und darf. Digitale Verwaltungsdienstleistungen haben das Potenzial, das tägliche Leben der Bürgerinnen und Bürger, der Unternehmen, aber auch der Beschäftigten des öffentlichen Dienstes deutlich zu vereinfachen. Die digitalen Services der Stadtverwaltung können nur problemlos funktionieren, wenn die technischen und organisatorischen Prozesse innerhalb der Verwaltung reibungslos aufeinander abgestimmt sind. Insbesondere die Nutzung und Weiterentwicklung der Informations- und Kommunikationstechnik muss daher einheitlichen Standards folgen, damit die zukünftige Kompatibilität und Ausbaufähigkeit sichergestellt wird.
13. In der Zukunft sind digitale Bürgerservices in Bremerhaven mobil, orts- und zeitunabhängig durch die Bürgerinnen und Bürger ohne Wartezeiten abrufbar. Die wichtigsten Schlüsselfaktoren für Bürgerservices der Stadt Bremerhaven sind „mobil, intuitiv, vollständig sowie schnell und einfach“. Die Bearbeitung von Anträgen sowie die Beantwortung / Bescheiderstellung erfolgt schnell, unbürokratisch und weitestgehend in elektronischer Form. Der Umgang mit Behörden muss bequem, effizient, schnell, transparent, sicher und kostengünstig für Bürgerinnen und Bürger und für Unternehmen werden. Dieses Serviceangebot ist jedoch auch in Zukunft als ergänzendes Angebot zu verstehen, da die Dienstleistungen der Verwaltung dauerhaft auch denjenigen zur Verfügung stehen müssen, die nicht zur Zielgruppe einer „digitalen Stadtverwaltung“ gehören.

Grantz

Oberbürgermeister