

**Große Anfrage der Fraktionen der SPD, DIE LINKE und BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN**

**Stand der Umsetzung des Maßnahmenpaketes Bürgeramt 2023 – 2024 und Perspektiven im Bereich Bürgerservice und Digitalisierung**

Im November 2022 hat der Senat das Maßnahmenpaket „Bürgeramt 2023/2024“ auf den Weg gebracht. Ziel war es, in Zusammenarbeit mit dem Personalrat das Bürgeramt mittel- bis langfristig krisenresilient aufzustellen. Für alle Anliegen soll innerhalb von vier Wochen ein Termin verfügbar sein. Ein wesentlicher Treiber dieses Prozesses sollte die Digitalisierung sein. Laut Koalitionsvertrag soll als innovatives, neues Angebot ein digitales Bürgeramt geschaffen werden, bei dem perspektivisch jede online verfügbare Dienstleistung für Bürger:innen angeboten werden soll. Das neue Bürgerservicecenter Mitte in der Innenstadt soll zu einem Vorreiter unseres Bürgerservices werden. Ziel ist es, die Terminvergabe zu optimieren und die Wartezeit auf einen Termin – soweit die Leistung nicht bereits online angeboten werden kann – im Bürgerservice auf maximal 14 bis 31 Tage (nach Anliegen) zu reduzieren. Nach knapp einem Jahr, in dem sich das Terminangebot noch nicht merklich verbessert hat, ist ein Zwischenstand hinsichtlich der Umsetzung des Maßnahmenpakets angebracht.

Wir fragen den Senat:

1. Welche Bürgerleistungen wurden seit November 2022 digitalisiert?
2. In welchen Bereichen ist im Verlauf des nächsten Jahres mit einer Digitalisierung von Dienstleistungen zu rechnen? Wie ist der Umsetzungsstand? Wie ist die konkrete Zeitplanung?
3. Welche weiteren Maßnahmen zur Digitalisierung wurden umgesetzt oder eingeleitet? Wie werden dabei die Prozesse im Bürgeramt systematisch überprüft und im Bedarfsfall hinsichtlich Nutzerfreundlichkeit und Effizienz optimiert?
4. Wie ist der Stand bei der Einrichtung des kommunalen Einwohnermeldeamts-Fachverfahrens VOIS-MESO und ist die Inbetriebnahme Voraussetzung für Onlinedienste wie die elektronische Wohnsitzanmeldung oder die elektronische Beantragung einer Meldebescheinigung?
5. Welche Dienstleistungen des Bürgeramts werden ab wann voll digitalisiert, also einschließlich Online-Identifikation und digitalen Empfangs von Bescheiden und Rückmeldungen des Bürgeramts, über das Servicekonto Bremen bzw. künftig über die BundID abgewickelt werden können?
6. Wann wird die es die Möglichkeit geben, beantragte Dokumente, wie z.B. den neuen Personalausweis, an Dokumentenabholstationen abzuholen?
7. Welche Maßnahmen wurden umgesetzt, um die Hard- und Software im Bürgeramt zu modernisieren?

8. Welche Belastungen haben sich aus der Corona-Pandemie, der Ukraine-Krise sowie aufgrund des Erdbebens in der Türkei und in Syrien ergeben und inwieweit sind die Folgen dieser Entwicklungen und Ereignisse noch relevant?
9. Wie gestaltet sich das Terminangebot im Bereich der wesentlichen Dienstleistungen (insbesondere Reisedokumente, Personalausweise, Wohnungsmeldungen, Führerschein- und Kfz-Angelegenheiten) und im Bereich der sogenannten Kurzanliegen (insbesondere Abholtermine, Beglaubigungen, Meldebescheinigungen)? Wie haben sich die Wartezeiten im letzten Jahr entwickelt?
10. Welche Maßnahmen zur Verbesserung der Terminverfügbarkeit wurden im letzten Jahr umgesetzt oder eingeleitet? Welche Auswirkungen haben diese Maßnahmen auf die Terminverfügbarkeit bisher schon gehabt?
11. Welche weiteren Maßnahmen sind konkret geplant und wann ist jeweils mit ihrer Umsetzung zu rechnen?
12. Für welche Dienstleistungen konnten durch die Digitalisierung Termine im Bürgerservicecenter komplett ersetzt werden?
13. Welche Dienstleistungen können zwar digital beantragt und bearbeitet werden, benötigen aber dennoch zusätzlich einen Termin im Bürgerservice-Center?
14. Welche sonstigen Maßnahmen zur Verbesserung der Bürgerservices wurden umgesetzt oder eingeleitet? Welche weiteren Maßnahmen sind konkret geplant?
15. Wie hat sich die personelle Situation im Bürgeramt in den letzten fünf Jahren entwickelt?
16. Welche Maßnahmen zur Verbesserung der personellen Situation wurden getroffen oder eingeleitet?
17. Wie hat sich das Budget des Bürgerservice im Haushalt des Senators für Inneres in den letzten fünf Jahren entwickelt?
18. Inwieweit wird das einheitliche Leitsystem der bremischen Verwaltung für eine bürgerfreundliche Kundensteuerung berücksichtigt?
19. Wie ist der Stand hinsichtlich des geplanten neuen Bürgerservicecenters in Mitte?
20. Welche Maßnahmen werden ergriffen, um insbesondere älteren Menschen den Umgang mit den digitalen Angeboten zu erleichtern und insgesamt die Nutzungsakzeptanz von digitalen Angeboten im Bürgerservice zu erhöhen?
21. Welche Maßnahmen sind geplant, um – gerade für ältere Menschen – eine bessere Verfügbarkeit von Dienstleistungen in den Stadtteilen zu gewährleisten?
22. Welche Schritte wurden unternommen oder sind geplant, um das Bürgeramt besser auf Krisen (Krisenresilienz) und Herausforderungen wie den zunehmenden Fachkräftemangel einzustellen?

**Beschlussempfehlung:**

Kevin Lenkeit, Mustafa Güngör und Fraktion der SPD

Nelson Janßen, Dariush Hassanpour und Fraktion DIE LINKE

Franziska Tell, Dr. Henrike Müller und Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN