

Antrag der Fraktionen der SPD und Bündnis 90/DIE GRÜNEN

Kundenfreundlicher Bürgerservice auch per Anruf und via Internet

Viele Gemeinden, Kreis- und Stadtverwaltungen bieten die Möglichkeit, einfache Verwaltungsdienstleistungen über Online-Tools oder per Telefon abzurufen. In Bremen leistet das Bürgertelefon mit seinem umfangreichen telefonischen Auskunfts- und Dienstleistungsangebot bereits seit 2011 einen wichtigen Beitrag zur bürgerfreundlichen und serviceorientierten Verwaltung. Der persönliche Gang in die Behörde wird entbehrlich, wenn gerade simple Serviceleistungen wie Anforderungen von Abschriften aus dem Geburten-, Sterbe-, Ehe- oder Lebenspartnerschaftsregister sowie von Haushalts- oder Meldebescheinigungen, die Beantragung eines Bewohnerparkausweis, eines Führungszeugnisses, eine Auskunft aus dem Melderegister, die Voranmeldung einer Eheschließung oder andere amtliche Nachweise und Bestätigungen per Telefon oder online bestellt werden können. Das sollte insbesondere der Fall sein, wenn keine Unterschrift benötigt wird. Unangenehme Wartezeiten werden damit genauso hinfällig wie gegebenenfalls lange Anreisen in den eigenen Geburtsort oder die komplizierte schriftliche Bestellung. Die Erfahrung, gut vorbereitet zum Amt zu gehen und dann doch feststellen zu müssen, dass ein Schriftstück fehlt, wird in Bremen ja schon durch die kompetenten und gründlichen Auskünfte über das Bürgertelefon weitestgehend vermieden. Neben der Entwicklung hin zu einem modernen Bürgerservice werden durch mehr Online-Angebote, bei denen der Antragsteller selbst die Formulare ausfüllt, auch Verwaltungsangestellte entlastet.

Natürlich ist der persönliche Kundenkontakt nicht in jedem Fall entbehrlich und muss, soweit erforderlich und auf Wunsch, weiterhin angeboten werden. Rechtlich sensible Sachverhalte bedürfen oftmals der direkten Nachfrage. Das ist aber nicht überall und stets der Fall. Gerade wenn lediglich Kopien benötigt werden, ist dieser persönliche Besuch auf dem Amt für alle Beteiligten zeitraubend und für die Antragstellenden oft schwer in den Alltag zu integrieren. Durch die Schaffung weiterer Online- und Telefondienstangebote soll die Effizienz des Bürgerservice gesteigert werden. Gerade für die Mehrheit der berufstätigen Bürgerinnen und Bürger kann dies eine große Entlastung bedeuten.

Welche Dienstleistungen online und telefonisch möglich sind, muss dazu sorgfältig eruiert werden.

Die Bürgerschaft (Landtag) möge beschließen:

Die Bürgerschaft (Landtag) fordert den Senat auf,

1. elektronische Formulare gemäß § 3 a Absatz 2 Nummer 1 Verwaltungsverfahrensgesetz für Standarddienstleistungen zu entwickeln und bis Mitte 2016 online zur Verfügung zu stellen.
2. ein Konzept für die Erweiterung der Online- und Telefondienstleistungen für Bürger in öffentlich-rechtlichen Verwaltungsvorgängen mit der Maßgabe einer möglichst hohen Serviceorientierung und Vereinfachung der Abläufe zu erstellen und dieses der Bürgerschaft innerhalb von 6 Monaten vorzustellen.

Sükrü Senkal, Björn Tschöpe und Fraktion der SPD

Dr. Anne Schierenbeck, Mustafa Öztürk, Wilko Zicht, Dr. Maike Schaefer
und Fraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN