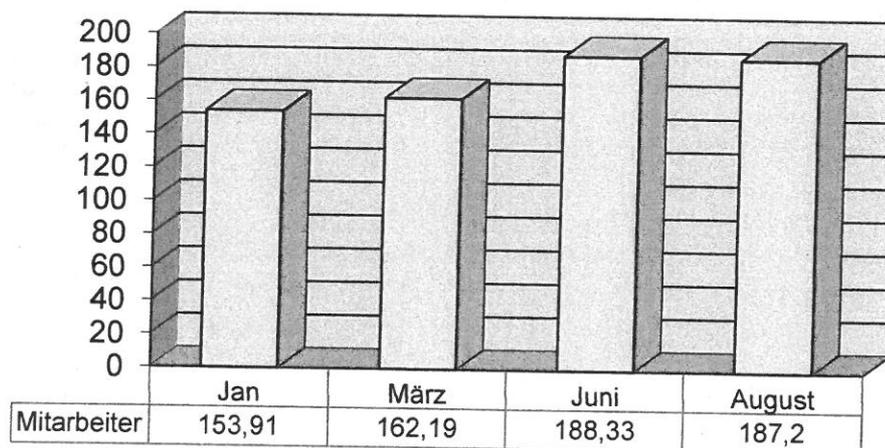


**Handout zur Pressekonferenz 1.9.2017**

**Neue Leitung Bürgeramt und Bilanz nach 6 Monaten**

**Personalentwicklung des Bürgeramts**



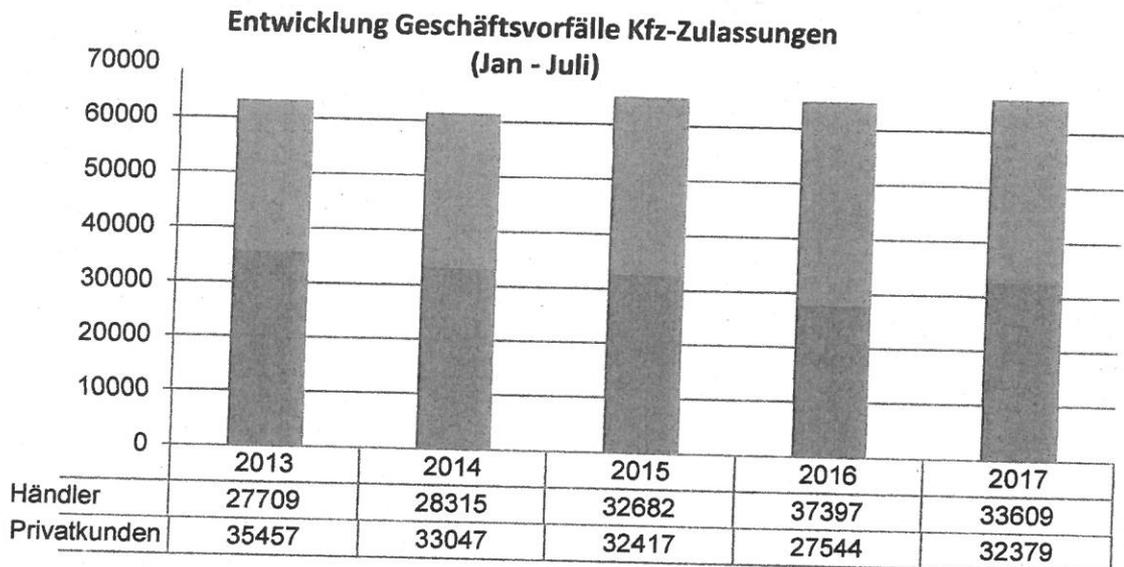
Zum Jahresbeginn 2017 waren im Stadtamt in den Bereichen des jetzigen Bürgeramts 153,91 Vollzeitstellen besetzt. Zum Start des Bürgeramts am 1.3.17 betrug das Personalvolumen 162,19 VZE und konnte bis heute auf 187,20 VZE gesteigert werden. Die Planungen für den kommenden Haushalt sehen eine Verstetigung des gegenwärtigen Personalbestands vor.

**Entwicklung der Geschäftszahlen**

**A. Bereich Kfz-Zulassungen**

In der Zulassungsstelle werden alle Anliegen von Termin- und Spontankunden taggenau erledigt. Die Gesamtzahl der Geschäftsvorgänge ist gegenüber dem Vorjahreszeitraum nahezu unverändert geblieben. Im Zeitraum Jan – Juli der Jahre 2015 gab es 65099, im Jahre 2016 64941 Zulassungsvorgänge. Im Vergleichszeitraum 2017 wurden insgesamt 65988 Vorgänge registriert.

Wie aus nachstehendem Schaubild zu entnehmen, hat der Anteil der Händleranliegen abgenommen, während der Privatkundenanteil deutlich zugenommen hat.



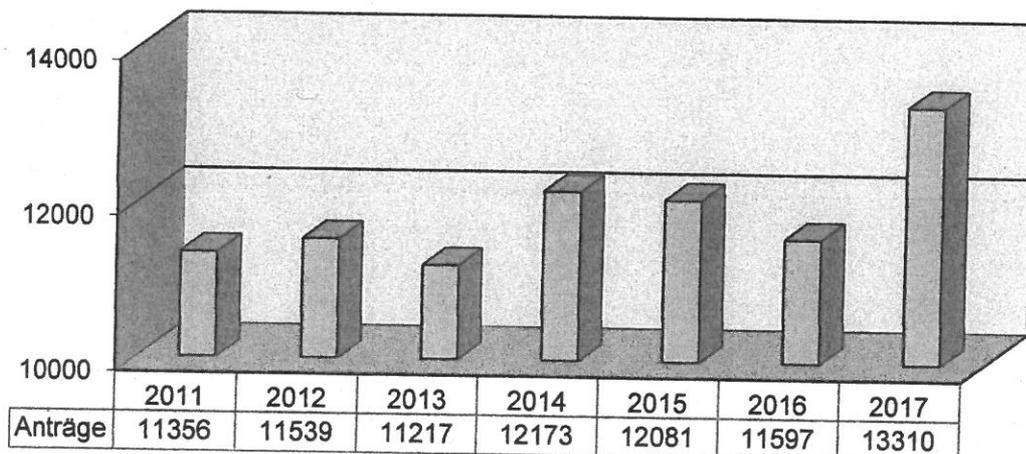
### Termine und Wartezeiten in der Kfz-Zulassungsstelle

Termine können kurzfristig, zumeist für den nächsten oder übernächsten Werktag vereinbart werden. In der Zulassungsstelle wurde das Terminangebot erweitert und Mitte August ist ein neues Terminmanagementsystem eingeführt worden. Damit können nunmehr Termine nicht nur telefonisch über das Bürgeramt 115 sondern auch online vereinbart werden. Der Bürger erhält nicht nur eine Terminbestätigung sondern bereits bei der Terminabstimmung werden dem Bürger auch die für die Erledigung des jeweiligen Anliegens benötigten Unterlagen sowie die Kosten aufgegeben, so dass der Bürger vorbereitet im BSC erscheinen kann

Die Entwicklung der Wartezeiten ist positiv, trotz Anstiegs des Privatkundenanteils konnte die Wartezeit für rd. 80 Prozent der Kunden unter 30 Minuten gehalten werden. **Bezogen auf Terminkunden liegt die Wartezeit in rd.98% der Fälle unter 30 Min.**

## B. Bereich Fahrerlaubnisse

**Entwicklung Fahrerlaubnisanträge (Werte Jan-Juli)**



Im Bereich der Anträge zu Fahrerlaubnissen ist im Vergleich zu den Vorjahren ein deutlicher Anstieg zu verzeichnen..

### Fahrerlaubnisanträge

Neuanträge für Fahrerlaubnisse werden seit Anfang Juni zentral bearbeitet. Die Bearbeitung der Anträge erfolgt binnen Wochenfrist, danach wird die Bundesdruckerei mit dem Druck des Führerscheins beauftragt, sobald der Führerschein vorliegt, wird der Prüfauftrag an den TÜV erteilt. Bis zum Prüfauftrag vergehen etwa 3-4 Wochen.

Für die Fahrlehrer ist eine telefonische Hotline geschaltet. Ziel ist eine optimierte Antragsbearbeitung und beschleunigte Erteilung von Prüfaufträgen an den TÜV. Mit dem Fahrlehrerverband ist ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch vereinbart.

### Termine und Wartezeiten

Ab 6.9.2017 werden Anliegen nur noch nach vorheriger Terminvereinbarung bedient. Termine können kurzfristig, zumeist für den nächsten oder übernächsten Werktag vereinbart werden. Dadurch werden Wartezeiten, die für Spontankunden gegenwärtig bis zu 60 Min betragen, vermieden.

## **Bürger Service Center**

### **C. Terminlage:**

In den BSC können kurzfristig Termine vereinbart werden.

BSC-Mitte Termine ab 7.9.17

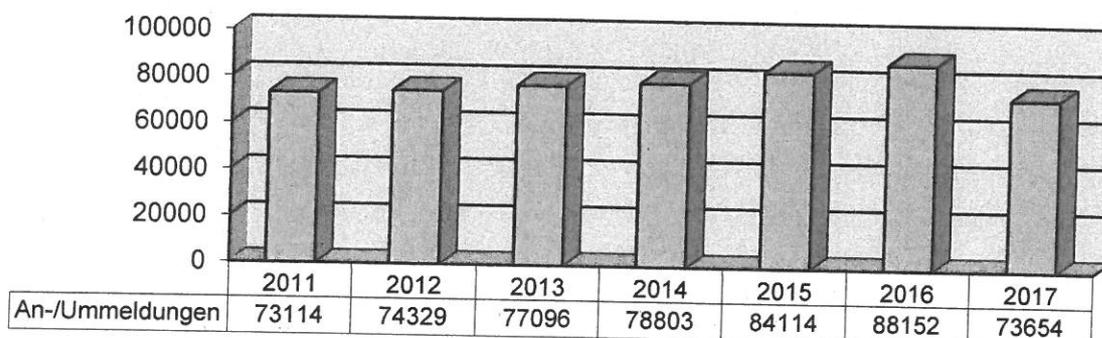
BSC-Stresemann ab 15.9.17

BSC-Nord ab 8.9.17

„Echte“ Eil-/Notfälle werden kurzfristig bedient.

### **D. Meldewesen**

**Entwicklung Wohnungsan-/ummeldungen**



Die Anzahl der Wohnungsmeldungen liegen nach den Anstiegen in 2015 und 2016 (Flüchtlingszuzüge) etwa wieder auf dem Niveau der Vorjahre. Alle Bearbeitungsrückstände im Meldewesen konnten inzwischen abgearbeitet werden.

### Wartezeiten

Die Wartezeiten in Meldeangelegenheiten (dazu gehören auch Anträge auf Personalausweise und Pässe) konnten gegenüber dem Vorjahr verkürzt werden. **In 22% der Fälle liegt die Wartezeit nunmehr unter 10 Min, in 64% der Fälle liegt die Wartezeit unter 30 Min.**

### Schriftliche Wohnungsan-/ummeldungen

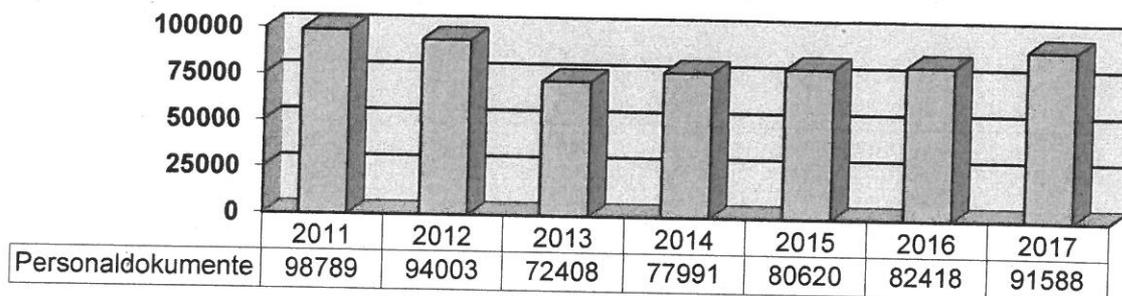
Bei Um- bzw. Zuzügen im Inland kann die Anmeldung schriftlich erfolgen, das Anmeldeformular kann über die Internetseite des Bürgeramts heruntergeladen und ausgefüllt zugesandt werden. Für Einzelpersonen ist ein vereinfachter Meldeschein entwickelt worden. Für die Anschriftenänderungen im Personalausweis und evtl. Kraftfahrzeugpapieren empfiehlt sich eine Terminvereinbarung in einem BSC.

### Vereinfachung im Meldeverfahren

Für Meldevorgänge von Zuzügen aus dem Bundesgebiet stehen seit Mitte August die Daten der Bürger\*innen im sogenannten „vorausgefüllten Meldeschein“ bereit. Das erspart die Datenaufnahme und schließt fehlerhafte Datenerfassungen aus. Die Bearbeitung der Meldevorgänge wird für Bürger\*innen und Sachbearbeiter\*innen spürbar einfacher und schneller.

## **E. Personaldokumente**

Entwicklung der ausgegebenen Personaldokumente



Die Zahl der ausgegebenen Personaldokumente hat spürbar zugenommen. Nach Ablauf der 10-jährigen Gültigkeitsdauer der 2011/2012 ausgegebenen Dokumente werden zu Beginn der nächsten Dekade noch deutlich größere Werte erreicht werden.

### Erinnerungsschreiben

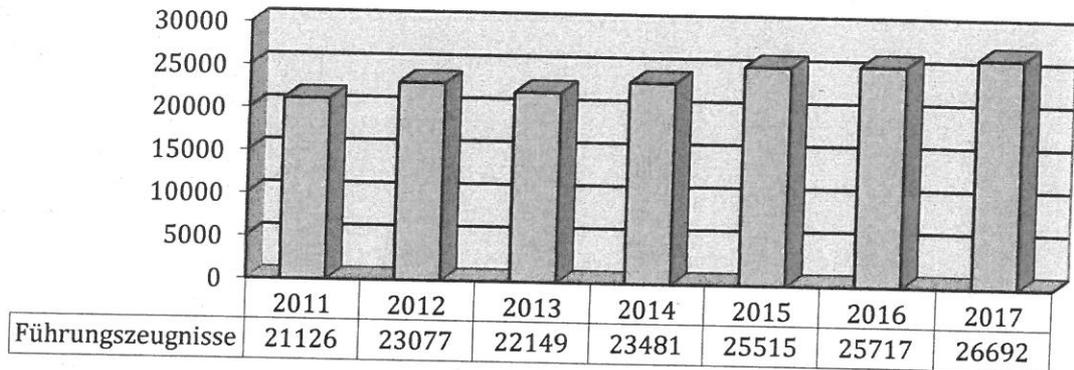
Seit letzter Woche werden alle Bürger\*innen, deren Personalausweis demnächst abläuft, angeschrieben und aufgefordert, über das Bürgertelefon 115 oder künftig auch online einen Termin für den Antrag auf einen neuen Personalausweis zu vereinbaren. (Muster des Schreibens in der Anlage).

### Wartezeiten

Die Wartezeiten bei der Ausgabe der Personaldokumente konnten gegenüber dem Vorjahr verkürzt werden. **Gut die Hälfte (56%) der Kunden warten weniger als 10 Min, zu mehr als 30 Min. Wartezeit kommt es nur in Ausnahmefällen bei starkem Kundenandrang.**

## F. Führungszeugnisse

Entwicklung Anträge Führungszeugnisse



### Führungszeugnisse online beantragen

Mit Inkrafttreten des geänderten Personalausweisgesetzes am 15. Juli 2017 werden Personalausweise nur noch mit freigeschalteter online-Funktion ausgegeben. Die bisherige Wahlmöglichkeit ist weggefallen. Zudem ist es nun möglich, die online-Funktion eines Ausweises ohne zusätzliches Lesegerät mit dem Smartphone oder einem Tablet mithilfe der AusweisApp2 ( <https://www.ausweisapp.bund.de/ausweisapp2-home/>) zu nutzen.

Damit können nunmehr Führungszeugnisse ohne Besuch eines BSC einfach, schnell und sicher online beantragt werden. Mit verstärkter Öffentlichkeitsarbeit soll dieses vereinfachte Verfahren bekannt gemacht werden. Angesichts von jährlich mehr als 25.000 Führungszeugnis-Anträgen gilt es auch hier, die Zahl der Spontankunden spürbar zu verringern.

## **Organisatorische Maßnahmen:**

### Einrichtung von Schaltern für Kurzanliegen

In den BSC werden während der Öffnungszeiten für Spontankunden nunmehr sogenannte Kurzanliegen (das sind: polizeiliche Führungszeugnisse, Meldebescheinigungen, Adressaufkleber für Personalausweise und elektronische Aufenthaltstitel, Erteilung einer Steuer ID) an separaten Schaltern erledigt. Das verkürzt die Wartezeit für die Kunden.

### Einsatz Bürgermonitore

An allen Sachbearbeiterplätzen werden seit Ende Mai sogenannte Bürgermonitore eingesetzt. An diesen Monitoren können die Bürger\*innen die Dateneingabe der Sachbearbeiter\*innen verfolgen und auf Richtigkeit überprüfen, abschließend werden die Angaben von den Bürgern\*innen auf dem Bürgermonitor signiert. Die Monitore sind barrierefrei, ermöglichen z.B. die Signaturfelder zu vergrößern, um Unterschriften zu erleichtern. Das Verfahren hat sich bewährt und erspart das Ausdrucken der Unterlagen.

Bürgeramt Bremen • Postfach 10 78 49 • 28078 Bremen

Frau  
Martina Musterfrau  
Pelzerstr. 40  
28195 Bremen

IHR PERSONALAUSWEIS  
LÄUFT AM 24.05.2017 AB

**Jetzt Termin vereinbaren unter:**



IHRE BEHÖRDENUMMER

Sehr geehrte Frau Musterfrau,

haben Sie in letzter Zeit einen Blick auf Ihren Personalausweis geworfen? Vielleicht ist Ihnen dabei aufgefallen, dass ihr Personalausweis am 24.05.2017 abläuft. Bitte beachten Sie, dass der Personalausweis nicht „verlängert“ werden kann, sondern die Beantragung eines neuen Personalausweises erforderlich ist.

Wir empfehlen Ihnen, rechtzeitig einen Termin für die Beantragung eines neuen Personalausweises in einem unserer BürgerService-Center zu vereinbaren. Rufen Sie uns hierzu gerne unter der Behördennummer **115** an. Sie erreichen uns **montags bis freitags von 7 bis 18 Uhr**. Denken Sie bei der Terminvereinbarung daran, dass Sie Ihren neuen Personalausweis erst ca. 3 bis 4 Wochen nach der Beantragung abholen können.



Für die Beantragung Ihres neuen Personalausweises benötigen Sie ein aktuelles biometrisches Passfoto. Auch Ihren jetzigen Personalausweis sollten Sie dabei haben, wenn Sie zu uns kommen.



Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

**Von der Terminvereinbarung bis zur Personalausweisaushändigung –**

## Wie funktioniert das?



1. Sie vereinbaren telefonisch über die Behördennummer 115 einen Termin nach Wunsch in einem beliebigen BürgerServiceCenter.
2. Erscheinen Sie zum vereinbarten Termin mit Ihrem alten Personalausweis und einem aktuellen Lichtbild im BürgerServiceCenter – Sie werden ohne Wartezeit aufgerufen!
3. Ihr Antrag wird mitsamt dem Lichtbild und Ihrer persönlichen Unterschrift entgegengenommen und geprüft. Sie erhalten zugleich einen Abholschein für das beantragte Dokument.
4. Der geprüfte Antrag wird verschlüsselt und elektronisch an die Bundesdruckerei in Berlin übermittelt, die den Personalausweis produziert.
5. Der Personalausweis wird dem BürgerServiceCenter übersandt, Sie erhalten einen PIN-Brief für die online-Nutzung des Personalausweises. Zwei Werktage nach Erhalt dieses Briefes liegt der Personalausweis im BürgerServiceCenter für Sie zur Abholung bereit.
6. Sie kommen während der auf dem Abholschein angegebenen Öffnungszeiten im BürgerServiceCenter vorbei und holen Ihren neuen Personalausweis ab – Es ist keine separate Terminvereinbarung erforderlich.

## Sie planen einen Auslandsaufenthalt?



Informationen, welche Reisedokumente für Einreise und Aufenthalt in einzelnen Ländern benötigt werden, erhalten Sie auf der Webseite des Auswärtigen Amtes unter [www.auswaertiges-amt.de](http://www.auswaertiges-amt.de).  
(Menüpunkt: Reise und Sicherheit → Reise- und Sicherheitshinweise)

## Sie benötigen einen Reisepass/Ihr Kind benötigt einen Kinderreisepass?



Informationen, wie Sie einen Reisepass beantragen können, erhalten Sie auf der Webseite des Bürgeramtes unter [www.service.bremen.de](http://www.service.bremen.de).  
(Suchbegriff: Reisepass → Reisepass beantragen)

Informationen, wie Sie einen Kinderreisepass beantragen können, erhalten Sie auf der Webseite des Bürgeramtes unter [www.service.bremen.de](http://www.service.bremen.de).  
(Suchbegriff: Kinderreisepass → Kinderreisepass beantragen/verlängern)