



## Jährlich über 26.000 Bürger im Bürgerservicebüro des Landkreises Havelland

20.08.2015

Am 02. Juli 1999 wurde in der Dienststelle Nauen

das 1. Bürgerservicebüro des Landkreises Havelland eröffnet.

Zielstellung war die Stärkung der Kundenorientierung im Sinne einer dienstleistenden offenen und bürgernahen Verwaltung. Es sollten eine Vielzahl von Leistungen der Verwaltung aus einer Hand angeboten werden, um dem Bürger Wege- und Wartezeiten zu ersparen und den Fachämtern mehr Zeit für die Facharbeit einzuräumen.

Ein weiteres Qualitätsmerkmal für die Arbeit des Bürgerservicebüros sollte sein, dass kein Bürger länger als 20 Minuten wartet.

„Heute, nach 16-jährigem Bestehen des Bürgerservicebüros, kann eine durchweg positive Bilanz gezogen werden“, so Roger Lewandowski, Erster Beigeordneter des Landkreises Havelland.

„Unsere Bürger haben an drei zentralen Standorten die Möglichkeit, die Leistungen in Anspruch zu nehmen, in Nauen im ehemaligen Sitzungssaal, in Rathenow in dem ehemaligen Pferdestall und in Falkensee in dem Familien- und Gesundheitszentrum Dallgower Straße.“

Das Bürgerservicebüro hat gegenüber den anderen Fachverwaltungen des Landkreises erweiterte Öffnungszeiten:

Montag und Freitag von 9.00 bis 13.00 Uhr

Dienstag und Donnerstag von 9.00 bis 18.00 Uhr

und jede Dienststelle einen Samstag im Monat von 9.00 bis 12.00 Uhr.

Mit den durchgängigen Öffnungszeiten und der Samstagssprechstunde wird besonders den Interessen der berufstätigen Bevölkerung entsprochen.

In allen drei Dienststellen hat sich auch die Etablierung eines Eingangstresens bewährt.

Dieser ist die 1. Anlaufstelle für den Bürger. Im letzten Jahr haben 26.558 Bürger an allen drei Dienststellen diesen Service genutzt.

Durch die bedarfsgerechten qualitativen und quantitativen Erweiterungen des Leistungsangebotes des Bürgerservicebüros konnten strukturelle, organisatorische und auch gesetzliche Änderungen im Landkreis Havelland ohne negative Auswirkungen auf die Anliegen der Bürger umgesetzt werden, zum Beispiel die Zusammenlegung der Fahrerlaubnisbehörde an den Dienort Nauen oder mit in Kraft treten des Arbeitslosengeldes II der Wegfall der örtlichen Sozialämter.

Auf dem Gebiet des Fahrerlaubniswesens können unsere Bürger jetzt, bis auf Anträge auf Neuerteilung nach einem Entzug der Fahrerlaubnis, alle weiteren Anträge im Bürgerservicebüro stellen.

Bei Gründung des Bürgerservicebüros 1999 konnte lediglich der Umtausch in den EU-Kartenführerschein vorgenommen werden.

Durch die Einführung des Berufskraftfahrerqualifikationsgesetzes (für Kraftfahrer im gewerblichen Güter- und Personenverkehr) und den damit verbundenen Fristen ist der Beratungsbedarf stark angestiegen.

Im Jahr 2014 wurden allein in den v.g. Bereichen 6.514 Anträge durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgerservicebüros angenommen.

Mit Einführung des Arbeitslosengeldes II und damit dem Wegfall der örtlichen Sozialämter, verlagerten sich einige Aufgaben des Sozialamtes. Der Hauptsitz des Sozialamtes wurde Rathenow. Auch hier konnten durch die Zuordnung von Aufgaben in das Bürgerservicebüro den Bürgern unnötige Wege- und Wartezeiten erspart werden.

Unsere Bürger können, einschließlich einer qualifizierten Beratung, hier zahlreiche Anträge stellen oder Nachreichungen abgeben.

Insgesamt wurden im Jahr 2014 im Monatsdurchschnitt 2.240 Leistungen, gegenüber dem Jahr 1999 mit 1.100 Leistungen, für die Fachverwaltungen erbracht. Dadurch konnten Fachprozesse beschleunigt und Ressourcen der Verwaltung bedarfsgerechter eingesetzt werden.

Die Zielstellung, mit einer Wartezeit unter 20 Minuten im Bürgerservicebüro wurde im Jahr 2014 mit 97,7 % erreicht.

Auch nach 16-jährigem Bestehen lässt sich der temporäre Bürgerzufluss nicht voraussagen. Hier müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr flexibel reagieren. Inzwischen können die allgemeinen Leistungen ohne die Vergabe von Terminen angeboten werden.

Lediglich die speziellen Angebote des Versicherungsamtes und der allgemeinen Schuldnerberatung erfolgen in der Regel durch Terminvergabe der entsprechenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die Bewältigung der vielfältigen Aufgaben aus den verschiedensten Fachbereichen stellt sehr hohe Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgerservicebüros und setzt hohes Engagement voraus.

Um auch kranken, älteren oder behinderten Bürgern, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, die Inanspruchnahme der Dienstleistungen zu ermöglichen, wurde im Rahmen des Demografie-projektes des Landkreises Havelland im Jahr 2011 der Hausbesuchsdienst für „nicht mobile Bürger“, zunächst für den Bereich des Osthavellandes eingerichtet.

Roger Lewandowski: „Ich freue mich, dass wir noch in diesem Jahr das Angebot des mobilen Bürgerservices auf den gesamten Landkreis ausdehnen können.“

Das Bürgerservicebüro mit seinen drei Dienststellen wird sich damit einmal mehr als kundenorientierter Dienstleister für die Bürgerinnen und Bürger des Landkreises Havelland zeigen.

[Zurück](#)