

Datenverarbeitung im Bürgerbüro

- Empfehlungen zum Datenschutz -

Fast alle Städte und Gemeinden bieten heutzutage Dienstleistungen in so genannten „Bürgerbüros“ bzw. in multifunktionalen Servicebereichen unter ähnlicher Bezeichnung („Bürgeramt, Bürgerladen, Servicecenter“) an. Ziel ist u. a., den Kontakt von Bürgerinnen und Bürgern zur Verwaltung schneller, einfacher und effektiver zu gestalten. Bedurfte es früher mehrfacher Behördengänge für verschiedene Anliegen der Bürgerinnen und Bürger, so können heute viele Aufgaben an demselben Arbeitsplatz von ein und derselben Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter der Kommune erledigt werden.

Dazu werden einzelne Aufgabenbereiche aus den jeweiligen Fachämtern herausgenommen und im „Bürgerbüro“ gebündelt. Neben reinen Informationszentren, die nur allgemeine Serviceleistungen der Kommunen anbieten (z. B. den Verkauf von Eintrittskarten für Veranstaltungen oder von Fahrkarten für die öffentlichen Verkehrsbetriebe, die Auslage von Tarifinformationen der Stadtwerke oder über Grundstücksangebote der Kommunen, von Unterlagen über kommunale Förderprogramme oder über alternative Energien oder von Antragsformularen der Fachämter), gibt es oft Bürgerbüros, deren Mitarbeiter von der Behördenleitung befugt worden sind, diverse Aufgabenbereiche wahrzunehmen, wie z. B. die Annahme und Weiterleitung von Anträgen zur sachlichen Bearbeitung an die entsprechenden Fachämter oder die direkte Bearbeitung von Anträgen oder die Herausgabe von Ausweisen oder von Auskünften. Die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Bürgerbüros erhalten dabei oftmals umfassende Informationen aus den verschiedensten Lebensbereichen einzelner Bürgerinnen und Bürger.

Aus datenschutzrechtlicher Sicht gilt folgendes:

Nach den §§ 10 und 11 des Niedersächsischen Datenschutzgesetzes (NDSG) ist ein Austausch personenbezogener Daten („Datenübermittlung“) zwischen verschiedenen Fachämtern grundsätzlich nur unter den allgemeinen datenschutzrechtlichen Vorgaben wie Erforderlichkeit und Zweckbindung der Datenverarbeitung zulässig.

Je nachdem für welches „Service-Modell“ sich eine Kommune entscheidet, müssen unterschiedlich intensive datenschutzrechtliche Anforderungen beachtet werden:

Allgemeine Anforderungen

- Die Serviceleistungen des Bürgerbüros sind lediglich als Angebot für die Bürgerinnen und Bürger zu verstehen. Es bedarf der angemessenen Aufklärung über die Arbeitsweise des Bürgerbüros.
- Anträge müssen nach wie vor in einem Fachamt gestellt werden können und müssen dort zweckgebunden bearbeitet werden.
- Bei allen Lösungen ist eine sichere und vertrauliche Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgern sowie ein angemessener Schutz personenbezogener Daten zu gewährleisten.
- Es besteht keinerlei Verpflichtung für die Antragstellerinnen und Antragsteller, persönliche Daten im Bürgerbüro zu offenbaren. Für die Weitergabe von Informationen an Abteilungen außerhalb des Bürgerbüros bedarf es der Einwilligung der Betroffenen.

- Der Zugriff auf Daten des Fachamtes durch das Bürgerbüro muss von der Einwilligung des Antragstellers abhängig gemacht werden; eine Speicherung der Daten außerhalb des Fachamtes muss unterbleiben (Vermeidung doppelter Datenspeicherung).
- Aufgabenbereiche, in denen besonders sensible Daten verarbeitet werden, wie z. B. Sozialleistungen oder Steuerangelegenheiten, sollten nicht im Bürgerbüro bearbeitet werden.
- Aufgabenbereiche, in denen die Datenverarbeitung besonderen Geheimhaltungsvorschriften unterliegt, wie z. B. das Standesamtswesen oder die Personaldatenverarbeitung, dürfen auf keinen Fall im Bürgerbüro abgewickelt werden.
- Es bedarf klarer Dienstanweisungen zum Umgang mit personenbezogenen Daten. Bei umfassender Zuständigkeit eines Bürgerbüros für verschiedene Aufgaben sind die Zuständigkeiten unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in einem Rollen- und Zugriffsberechtigungskonzept festzulegen.

Räumliche und sonstige Anforderungen

- Die räumlichen Verhältnisse im Bürgerbüro lassen eine Einzelberatung zu. Für vertrauliche Gespräche stehen neben dem Großraumbüro/großen Beratungszimmer abgeschlossene, separate Einzelberatungsplätze zur Verfügung.
- Hinsichtlich sonstiger Anforderungen wird auf die Checkliste zum Thema „Bürgerbüro“ verwiesen.

Weitere Hinweise:

- Empfehlung „Vom Bürgerbüro zum Internet“ der Konferenz der Datenschutzbeauftragten des Bundes und der Länder unter www.lfd.niedersachsen.de
- Broschüre „Datenschutzgerechtes eGovernment“ unter www.lfd.niedersachsen.de
- Informationen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik unter www.bsi.de

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz Niedersachsen

Prinzenstr. 5, 30159 Hannover

Telefon: 0511 120-4500

Fax: 0511 120 4599

E-Mail: poststelle@lfd.niedersachsen.de

Stand: 06. Januar 2014