



Infoblatt

Datenverarbeitung im Bürgerbüro

Empfehlungen zum Datenschutz

(Stand: Oktober 2025)

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 sind die Grundsätze der Verarbeitung personenbezogener Daten (Artikel 5 Datenschutz-Grundverordnung) zu beachten. Dies gilt insbesondere für die Grundsätze Zweckbindung, Speicherbegrenzung sowie Integrität und Vertraulichkeit. Eine Übermittlung zwischen einzelnen Organisationseinheiten der Kommune setzt demnach grundsätzlich voraus, dass die fachgesetzlichen Regelungen für eine Übermittlung erfüllt sind. Sofern keine abschließenden spezialgesetzlichen Regelungen vorliegen, kann auf das Niedersächsische Datenschutzgesetz (NDSG) zurückgegriffen werden. Ferner sind besondere Geheimhaltungsvorschriften wie zum Beispiel das Sozialgeheimnis zu berücksichtigen. In jedem Fall sollte die Datenschutzbeauftragte bzw. der Datenschutzbeauftragte der Kommune hinzugezogen werden. 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 Betroffenen um einen angemessenen Schutz von personenbezogenen Daten zu gewährleisten.
- Es besteht keinerlei Verpflichtung für die Antragstellerinnen und Antragsteller, persönliche Daten im Bürgerbüro zu offenbaren.
- Der Zugriff auf Daten des Fachamtes durch das Bürgerbüro muss von der Einwilligung des Antragstellers abhängig gemacht werden (Integrität und Vertraulichkeit).
- Aufgabenbereiche, in denen besonders sensible Daten verarbeitet werden, wie z. B. Sozial- oder Steuerangelegenheiten, sollten nicht im Bürgerbüro bearbeitet werden (Sozial und Steuergeheimnis)
- 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.

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz Niedersachsen

Adresse Prinzenstraße 5
 30159 Hannover
Telefon 0511 120-4500
Fax 0511 120-4599
E-Mail poststelle@lfd.niedersachsen.de
Internet <https://lfd.niedersachsen.de>