



Grußwort

des Herrn Staatsministers

Prof. Dr. Winfried Bausback

anlässlich

**der Eröffnung des "Bürgerservice Justiz"
des Amtsgerichts Miesbach**

am 27. Juli 2017
in Miesbach



Übersicht

- I. Einleitung: "Buchbinder Wanninger"

- II. Evaluation des Rechts- und Justizstandorts Bayern

- III. "Bürgerservice Justiz" als zentrale Hilfs-, Informations- und Orientierungsstelle für Bürgerinnen und Bürger

- IV. Einführung in Miesbach

- V. Unterstützung durch das StMJ: Leitfaden für die Einrichtung zentraler Informationsstellen

- VI. "beA"

- VII. Dank

Es gilt das gesprochene Wort

Anrede!

Einleitung:
"Buchbinder
Wanninger"

Kennen Sie den "**Buchbinder Wanninger**"?

Es handelt sich um einen **Karl Valentin-Sketch**.
Darin versucht der **Buchbinder Wanninger**,
telefonisch bei seinem **Auftraggeber** - einer
Baufirma - in **Erfahrung** zu bringen, ob er die
Rechnung für die von ihm fertiggestellten
Bücher der Lieferung **gleich beilegen** soll.

Er wird aber nur von **einem zum anderen**
Ansprechpartner innerhalb der Firma
weiterverbunden. Die erhoffte **Information**
erhält er **nicht**.

Die **letzte Ansprechpartnerin** ist dann zwar
offensichtlich die **richtige Zielperson**.

Allerdings gibt auch sie **nicht** die **gewünschte Information**, da genau in diesem Moment ein Gong ertönt und die Dame nur antwortet: „Wir haben jetzt **Büroschluss**, **rufen** Sie doch **morgen bitte wieder an.**“

Das Ganze **endet** mit der geknurrten **Aussage** des verzweifelten Buchbinders: „**Saubande, dreckade!**“

Anrede!

Solche oder so ähnliche **Szenen kennen wir alle** - z.B. aus **Hotlines** von **Telefonanbietern** oder Rückfragen nach Bestellungen in **Online-Shops**. Und wir alle wissen, wie **nerven-** und **zeitaufreibend** solche Szenerien sind. Wie **machtlos** man sich in solchen Situationen fühlen kann, wenn der **richtige Ansprechpartner** einfach **nicht** zu **erreichen** ist.

So manche **"gerichtsunerfahrene"** **Bürgerinnen** und **Bürgern** fürchten Entsprechendes, wenn sie - v.a. alleine und ohne Rechtsbeistand - einen **Gang** zu **Gericht** vor sich haben.

Dieser **Sorge** will die bayerische Justiz entgegenwirken. Und ihren Bürgerinnen und Bürgern durch ihre **"Bürgerservice"-Stellen** im wahrsten Sinne des Wortes einen **Hilfs-, Informations- und Orientierungsservice** bieten.

Anrede!

Ich **freue** mich sehr, heute hier zu sein und zusammen mit Ihnen den neuen **"Bürgerservice Justiz"** in Miesbach **eröffnen** zu dürfen.

Denn mit dieser **modernen, wegweisenden Einrichtung** wird nun eine **überaus wichtige Anlaufstelle** für die Bürgerinnen und Bürger vor Ort geschaffen.

Den sprichwörtlichen **Buchbinder-Wanninger-Effekt** gab es hier sicherlich **auch vorher nicht**. Aber jetzt können die Bürgerinnen und Bürger, wenn sie eine solche Sorge vielleicht hatten, wirklich beruhigt sein.

Denn wir eröffnen heute eine Einrichtung, die sich ganz dem wichtigen Aspekt der **Bürgernähe** und **Serviceorientierung** verschrieben hat. Und sie **entspricht** der **berechtigten Erwartung** der Bürgerinnen und Bürger an die von Ihren **Steuergeldern** finanzierten Gerichte!

Evaluation des Anrede!
Rechts- und
Justizstandorts
Bayern

Vor einigen Jahren haben wir in einer aufwendigen und umfangreichen **Studie** den **Rechts- und Justizstandort Bayern evaluiert**. Zwar haben wir dabei die **erfreuliche** Erkenntnis gewinnen dürfen, dass etwa **drei Viertel** der befragten **Bürgerinnen und Bürger** mit der **bayerischen Justiz zufrieden** sind.

Gleiches gilt auch für die befragten Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte.

Trotzdem wollten wir uns nicht angesichts dieser **hohen Zustimmungswerte** auf dem Erreichten ausruhen. Es gibt auch bei uns **Möglichkeiten**, unsere **Dienstleistungen noch bürgernäher** zu gestalten.

Und einen **weiteren wichtigen Schritt in diese Richtung** gehen wir hier heute mit der Eröffnung Ihres "Bürgerservice Justiz".

Anrede!

In **Wirtschaft** und **Gesellschaft** wird heute generell vermehrt das **Augenmerk** darauf gelegt, einen guten, **kundenorientierten Service** zu bieten.

Entstanden ist dieser **Kerngedanke** vor Jahren in der **Software-Entwicklung**. Die Devise "**Do everything in one place**" galt dabei als wegweisend - und ist es auch heute noch:

Ohne sich immer wieder neu orientieren zu müssen, soll der Anwender eines Computerprogramms **alles in einem Arbeitsgang** erledigen können, was ihm wichtig ist.

Und diese Erwartung hat längst auch in der „realen Welt“ Einzug gehalten. Auch unsere **Behörden** legen immer mehr **Wert** darauf, sich den Bürgerinnen und Bürgern auf diese Weise **serviceorientiert** zu präsentieren: Sie bieten ihnen Möglichkeiten an, ihre Angelegenheiten an **zentralen und gut zugänglichen Stellen** aus einer Hand zu erledigen.

Damit wird der **Buchbinder-Wanninger-Effekt verhindert**; der Bürger erhält eine **einheitliche Anlaufstelle** für seine Anliegen und Behördengänge.

Neudeutsch heißt das: "**One-Stop-Agency**".

Mit unserem "**Bürgerservice Justiz**" leisten wir genau das: Die Kontaktaufnahme der Bürgerinnen und Bürger mit den Justizbehörden wird an **einer Stelle gebündelt** - und damit deutlich erleichtert und verbessert.

"Bürgerservice Anrede!

Justiz" als zentrale

Hilfs-, Informations- und

Orientierungsstelle für Bürgerinnen und

Bürger

Unter dem **Begriff "Bürgerservice Justiz"** können sich viele zunächst sicherlich **nichts Konkretes** vorstellen. **Was genau verbirgt sich also dahinter?**

Als "Bürgerservice Justiz" werden **zentrale Anlaufstellen im barrierefreien Eingangsbereich** einer Justizbehörde bezeichnet. Hier können sich die Bürgerinnen und Bürger mit all ihren **Anliegen** hinwenden, die **Justizleistungen in Zivil-, Vollstreckungs-, Familien- und Strafsachen** betreffen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des "Bürgerservice" können den **Hilfesuchenden** in einem diesen **unbekannten Amtsgebäude** dann entweder den **richtigen Ansprechpartner vermitteln oder** aber **viele Aufgaben** künftig sogar **selbständig** und vor allem **abschließend erledigen**.

Zum Beispiel helfen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des "Bürgerservice" bei der **Aufnahme von Anträgen**. Auch Dienstleitungen wie **Grundbucheinsicht, Testamentsverwahrung, Akteneinsichten und Zeugenbetreuung** werden zentral vom "Bürgerservice" erbracht.

Die **positiven Auswirkungen** einer solchen Servicestelle liegen auf der Hand: **Bürgerfreundlichkeit, Erreichbarkeit** und **Außenwirkung** der Justiz werden deutlich **verbessert**.

Aber nicht nur das. **Auch** unseren **Justizmitarbeiterinnen** und - **mitarbeitern** vor Ort bringt eine solche Servicestelle deutliche **Vorteile**: Der **Parteiverkehr** im Justizgebäude wird **reduziert**, die **Sicherheit** im Gebäude dadurch **erhöht** und das **Justizpersonal entlastet**; **Qualität** und **Effizienz** der Behörde werden damit deutlich **gesteigert**.

Einführung
Miesbach in Anrede!

Die **Entscheidung** über die **Einführung** eines **"Bürgerservice"** treffen die **Gerichtsvorstände** vor Ort jeweils selbst.

Ich darf Sie,

sehr geehrter **Herr Direktor Schmid**,

und Ihren **Geschäftsleiter, Herrn Kaffl**,

dazu **beglückwünschen**, dass Sie diesen **innovativen** und auch **mutigen Schritt wagen**.

Denn die Einrichtung eines "Bürgerservice Justiz" bietet zwar viele **Vorteile**. Sie ist **aber** natürlich **auch** mit **organisatorischen Herausforderungen** verbunden - in **personeller**, aber auch in **räumlicher** Hinsicht.

Beide Aspekte haben Sie hier in **Miesbach** **vorbildlich meistern** können.

Zum einen: Mit **Frau Zierer und Frau Gerold**, die künftig den "Bürgerservice Justiz" mit Leben füllen, haben Sie die **richtigen Mitarbeiterinnen** für diese **besondere Aufgabe** gewonnen.

Ich **danke** Ihnen beiden an dieser Stelle **sehr herzlich**, dass Sie sich allen mit dem neuen "Bürgerservice" verbundenen **Herausforderungen stellen**.

(innerhalb dessen wir in den vergangenen Jahren übrigens über **1 Mio. EUR** in die **bauliche Ertüchtigung** dieses Amtsgerichtsgebäudes investiert haben)

Zum anderen konnten wir als **Teil** eines **baulichen Maßnahmenpaketes** einen **sehr attraktiven "Bürgerservice"-Bereich schaffen**:

Mit einer **Glaswand** wurde der Bereich des "Bürgerservice" vom **Wartebereich** für die **Sitzungssäle abgetrennt** und **bedarfsgerecht** gestaltet. Wir haben hier nun einen **ansprechenden, modernen Raum**, in dem die **Justiz** Ihre **Bürgerinnen** und **Bürger willkommen heißen** kann.

Anrede!

Solche Umbauarbeiten sind natürlich mit einem hohen **Organisationsaufwand** verbunden. Für die **geleistete Arbeit**, den **unermüdlichen Einsatz** und die **hervorragende Umsetzung** Ihnen,

sehr geehrter Herr **Schmid**,

Ihren **Mitarbeiterinnen** und **Mitarbeitern**

sowie den **Verantwortlichen des Staatlichen Bauamtes Rosenheim**,

an dieser Stelle ein besonders herzliches **'Dankeschön'**.

Es **freut** mich,

sehr geehrter **Herr Schmid**,

dass Sie sich des **Projekts "Bürgerservice"** **angenommen** haben. Mit Ihrer **Initiative** folgen Sie den **Beispielen** der **Amtsgerichte Regensburg, Straubing, Erlangen** und **Ansbach**.

Zu **meiner großen Freude** zeigt sich da **ganz klar**: In unserer **Justiz** besteht eine große **Bereitschaft, Dienstleistungen** möglichst bürgernah zu erbringen.

Im **Resümee** haben bisher alle "**Bürgerservice Justiz**"-**Stellen** von **guten Erfahrungen** berichtet. Mit **Spannung** sehe ich **Ihren Erkenntnissen** entgegen, die Sie hier in Miesbach mit dieser Einrichtung in der kommenden Zeit **gewinnen** werden.

Unterstützung durch Anrede!

das StMJ: Leitfaden

für die Einrichtung
zentraler

Informationsstellen

Der "**Bürgerservice Justiz**" ist eine äußerst
gewinnbringende, innovative Maßnahme, die
mein Haus und ich **voll unterstützen**.

Das **Justizministerium** wird die **Einrichtung**
dieser zentralen Servicestellen in der
bayerischen Justiz auch weiterhin **nach Kräften**
fördern.

Wir werden unseren Dienststellen bald einen
"Leitfaden für die Einrichtung zentraler
Informationsstellen" an die Hand geben, der
auf der Grundlage vorliegender Erfahrungswerte
praktische Hinweise enthalten wird.

Damit wollen wir Sie, die **Sie** sich bereits des
Projekts angenommen haben, **unterstützen**.
Und gleichzeitig **weitere Gerichte ermutigen**,
die bürgernahen Dienstleistungen im
"Bürgerservice Justiz" anzubieten.

"beA"

Anrede!

Ich möchte an dieser Stelle aus **aktuellem Anlass** einen **weiteren Schritt des Amtsgerichts Miesbach in die Zukunft** nicht unerwähnt lassen:

Seit **gestern** ist hier bei Ihnen der **elektronische Rechtsverkehr** eröffnet. Verfahrensbeteiligte können nun ihre Erklärungen - z. B. Klagen und Anträge - elektronisch einreichen. Das Amtsgericht Miesbach ist hierdurch praktisch **rund um die Uhr von allen Orten aus erreichbar**. Den **Rechtsanwälten** steht das von der Bundesrechtsanwaltskammer bereitgestellte besondere **elektronische Anwaltspostfach** - das sog. "**beA**" - zur Verfügung.

Es **freut mich sehr**, dass der elektronische Rechtsverkehr hier vor Ort bei Anwaltschaft und auf Gerichtsseite auf so **großes Interesse** stößt.

Dank

Anrede!

Vielen Dank nochmals allen Beteiligten für Ihre **Initiative** und Ihren **Einsatz für unsere moderne Justiz und unsere Bürgerinnen und Bürger!**

Ich wünsche Ihnen mit Ihrem "**Bürgerservice**" **Miesbach** und der Einführung des elektronischen Rechtsverkehrs **gutes Gelingen** und viel **Erfolg!**