

An den  
Vorsitzenden des Hauptausschusses  
über  
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin  
über  
Senatskanzlei – G Sen –

1665 B

**Studie des Fraunhofer-Instituts für Offene Kommunikationssysteme FOKUS mit dem Titel:  
PROGRAMM 100+ - eID-Strategie und Aufbau von Transaktionsdiensten für das Land Berlin**

**rote Nummer/n:** -

**Vorgang:** 71. Sitzung des Hauptausschusses vom 14.01.2015

**Ansätze:** entfällt

**Gesamtausgaben:** entfällt

Der Hauptausschuss hat in seiner oben bezeichneten Sitzung im Rahmen der Erörterung zu Punkt 14 der Tagesordnung Folgendes beschlossen:

Herr StS Statzkowski (SenInnSport) sagt zu, dem Hauptausschuss den angesprochenen Fraunhofer-Focus-Bericht zur Verfügung zu stellen (s. Inhaltsprotokoll).

[ **Beschlussvorschlag:** ]  
Der Hauptausschuss nimmt den Bericht zur Kenntnis.

**Hierzu wird berichtet:**

Entsprechend der Zusage des Herrn Staatssekretär Statzkowski erhalten Sie beigelegt Druckexemplare der Studie des Fraunhofer-Instituts für Offene Kommunikationssysteme FOKUS mit dem Titel:

PROGRAMM 100+ - eID-Strategie und Aufbau von Transaktionsdiensten für das Land Berlin (2013-2016) -- ISBN 978-3-00-045365-6

Ein Belegexemplar der Studie wurde der Parlamentsbibliothek zur Verfügung gestellt.  
Außerdem ist die Studie Online verfügbar unter:  
[http://www.berlin.de/sen/inneres/service/publikationen/fokus-studie\\_eid.pdf](http://www.berlin.de/sen/inneres/service/publikationen/fokus-studie_eid.pdf)

Ich bitte, den Berichtsauftrag damit als erledigt anzusehen.

Berlin, den 13. März 2015

In Vertretung

Andreas Statzkowski  
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

# PROGRAMM 100+

eID-STRATEGIE UND AUFBAU VON TRANSAKTIONSDIENSTEN FÜR DAS LAND BERLIN (2013 – 2016)



# PROGRAMM 100+

## eID-STRATEGIE UND AUFBAU VON TRANSAKTIONSDIENSTEN FÜR DAS LAND BERLIN (2013 – 2016)

### Impressum

#### Auftraggeber

Senatsverwaltung für Inneres und Sport  
Klosterstr. 47  
10179 Berlin

#### Kontaktadresse

Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme FOKUS  
Kaiserin-Augusta-Allee 31  
10589 Berlin  
Telefon 030 3463 7115  
Telefax 030 3463 8000  
E-Mail [elankontakt@fokus.fraunhofer.de](mailto:elankontakt@fokus.fraunhofer.de)  
URL [www.fokus.fraunhofer.de](http://www.fokus.fraunhofer.de)

#### Autoren

Alexander Firyn, Dr. Horst Friedrich, Jana Henkel, Ulrike Hinz,  
Susanna Marie Kuper, Michél Mahler, Lutz Nentwig, Jan Ziesing

#### ISBN

978-3-00-045365-6

Stand: November 2013





---

# Inhalt

---

1. Leitbild .....	5
2. Einführung .....	9
3. Vorgehen der Studie .....	12
4. Betrachtete Verwaltungsleistungen .....	18
4.1. Leistungen des Bürgeramts .....	18
4.2. Leistungen des Jugendamts .....	28
4.3. Leistungen des Amts für Weiterbildung und Kultur .....	31
4.4. Leistungen des Schul- und Sportamts .....	32
4.5. Leistungen des Amts für Soziales .....	34
4.6. Leistungen des Stadtentwicklungsamts .....	35
4.7. Leistungen des Ordnungsamts .....	35
5. Referenzmodell .....	38
5.1. Empfohlenes Referenzmodell .....	38
5.2. Bestehende Infrastrukturen in Berlin .....	40
5.2.1. Backend-Komponenten .....	41
5.2.2. Frontend-Komponenten .....	42
5.2.3. Identifizierungsdienste .....	43
5.3. Aufbau der Infrastruktur .....	44
6. Best Practices .....	47
6.1. Organisationsmodelle .....	47
6.1.1. Angebotene Leistungen .....	48
6.1.2. Modelle auf Bundesebene .....	49
6.1.3. Modelle auf Länderebene .....	51
6.1.4. Modelle auf Kommunalen Ebene .....	53
6.2. Technische Komponenten .....	54
6.2.1. Bürgerkonten .....	54
6.2.2. Elektronische Vertrauensdienste .....	56
6.2.3. Formulardienste .....	59
6.2.4. Verfahren zur Datenstandspflege .....	61
6.2.5. Elektronische Paymentverfahren .....	62
6.2.6. Verfahren für Unterstützungsprozesse .....	63
6.2.7. Kommunikationsverfahren .....	64

7.	Handlungsfelder und Empfehlungen.....	67
7.1.	One-Stop-Government: Bündelung des Leistungsangebots im Web .....	67
7.2.	Einer für Alle: Aufbau einer zentralen Infrastruktur im Land Berlin .....	69
7.3.	Integrierte Prozesse: Elektronische Formulare als Informationsdrehscheibe .....	71
7.4.	Meine Verwaltung: Personalisierung des Leistungsangebots .....	72
8.	Kurzfristige Handlungsempfehlungen .....	75
8.1.	Kommunikationsmaßnahmen .....	76
9.	Anhang .....	80
9.1.	Tabellenverzeichnis .....	81
9.2.	Abbildungsverzeichnis.....	81
9.3.	Abkürzungsverzeichnis.....	80
9.4.	Quellenverzeichnis .....	82

# 1. Leitbild

Mit der nationalen »Strategie für eID und andere Vertrauensdienste im E-Government (eID-Strategie)« hat der IT-Planungsrat unter Mitwirkung der Länder zehn Maßnahmen beschlossen, die die Einführung elektronischer Vertrauensdienste zur Unterstützung der elektronischen Nutzbarkeit von Verwaltungsleistungen fördern (Beschluss 2013/27 vom 02.10.2013)<sup>1</sup>. Die nationale eID-Strategie bildet zugleich die eID-Strategie für das Land Berlin. Sie flankiert das Modernisierungsprogramm »ServiceStadt Berlin 2016« (Senatsbeschluss vom 31.07.2012) sowie das Umsetzungskonzept One-Stop-City 2016 (Senatsbeschluss vom 26.02.2013), indem sie technische und organisatorische Maßnahmen zur übergreifenden Einführung von elektronischen Vertrauensdiensten initiiert, deren Umsetzung es Öffentlichen Verwaltungen erleichtert oder ermöglicht, Verwaltungsleistungen zunehmend elektronisch anzubieten. Die in der Studie »ServiceStadt Berlin 2016<sup>2</sup>« aus dem Jahr 2009 entworfene Idee der One-Stop-City, in der alle Leistungen der Berliner Verwaltung u.a. auch über das Internet als dem Zugangskanal mit dem höchsten Bündelungs- und Automatisierungspotenzial erreichbar – und nach Möglichkeit vollständig elektronisch abrufbar sind, rückt damit auch für solche Verwaltungsleistungen in greifbare Nähe, für die eine derartige Umsetzung wegen bestehender Schriftformerfordernisse bisher nicht möglich war.

Gleichwohl stellen bestehende gesetzliche Schriftformerfordernisse auch bisher nur für einen geringen Teil der Verwaltungsleistungen tatsächlich ein Hemmnis dar. Für die Mehrzahl der Verwaltungsleistungen sind zwar regelmäßig tradierte Unterschriftsfelder auf den verfügbaren Formularen vorgesehen ohne dass diese Unterschriften zur Entfaltung der Rechtsgültigkeit entsprechender Anträge notwendig wären. Das weist darauf, dass die Umsetzung der eID-Strategie zwar ein notwendiger Baustein zum umfassenden Aufbau elektronisch nutzbarer Verwaltungsleistungen ist, alleine aber kein hinreichender. Die durch das E-Government-Gesetz des Bundes sowie sukzessive auch durch Landesrecht anerkannten Vertrauensdienste können ihren Wert nur entfalten, wenn die Öffentlichen Verwaltungen ihre Leistungen auch tatsächlich elektronisch anbieten und das auf eine Weise, die Bürgern und Unternehmen eine echte Erleichterung bietet. Erst durch die Bündelung von Leistungsangeboten an zentralen Stellen sowie durch die Gewährleistung einer einfachen und – vor allem für Unternehmen – wirtschaftlichen Nutzbarkeit, kann auch ein Angebot entstehen, das als autarker Zugangskanal zur Verwaltung attraktiv ist. Nur ein solches Angebot, das die Nutzung weiterer Zugangskanäle zur Verwaltung, insbesondere den persönlichen Besuch zur Beseitigung von Unklarheiten, überflüssig macht, kann auch zu Erleichterungen sowohl für die Nutzer als auch für die Verwaltungen führen. Und erst ein solches Angebot kann das Nutzenversprechen einlösen, das notwendig sein wird, um dann auch die Akzeptanz für elektronische Vertrauensdienste nachhaltig zu steigern. Insbesondere gilt es aber, rechtlich schriftformfreie Verwaltungsleistungen nicht durch tradierte Unterschriftsfelder bei der elektronischen Umsetzung komplexer zu gestalten, als es tatsächlich erforderlich ist.

Für den Erfolg der elektronischen Vertrauensdienste müssen alle beteiligten Akteure motiviert werden, diese einzusetzen. Dies gilt sowohl für die Verwaltung selbst, als auch vordergründig für die Verwaltungskunden.

Dieser Einführung folgend werden in dieser Studie zwölf Maßnahmen in vier Handlungsfeldern in den Vordergrund gestellt, die aus Sicht der Autoren vorrangig bis 2016 umzusetzen sind, um gleichermaßen ein attraktives Angebot an Online-Transaktionsdiensten der Berliner Verwaltung aufzubauen und in diesem Zuge auch die angestrebte Nutzung elektronischer Vertrauensdienste zu etablieren.

Obwohl erst die Umsetzung aller dieser Maßnahmen zu dem erwünschten Zustand eines umfassend nutzbaren elektronischen Zugangskanals führen wird, können viele dieser Maßnahmen doch unabhängig

---

<sup>1</sup> IT-Planungsrat (2013)

<sup>2</sup> Deutsches Institut für Urbanistik GmbH (2009)

von den anderen umgesetzt werden. Soweit einzelne der vorgeschlagenen Maßnahmen, etwa durch noch fehlende rechtliche Rahmenbedingungen, zunächst nicht umgesetzt werden können, wird das in der Regel nicht daran hindern, anderen Empfehlungen bereits zu folgen, um so dennoch im kurzen Zeitraum bis 2016 sukzessive ein überzeugendes Angebot zu schaffen.

Maßgeblich für eine erfolgreiche Umsetzung der im Folgenden empfohlenen Maßnahmen ist eine Stärkung der Kompetenzen und Befugnisse der landesweiten Steuerung des E-Government und des Einsatzes der Informationstechnik. Die derzeitige dezentrale Fach- und Ressourcenverwaltung führte zu einer unabgestimmten Mehrfachbeschaffung unterschiedlichster IT-Lösungen und -Dienste für ein und dieselben Aufgaben.

Die politische Steuerung der Verwaltungsmodernisierung sowie des E-Government in strategischen und ressortübergreifenden Angelegenheiten obliegt in Berlin dem Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung. Dieser Staatssekretärsausschuss ist vom Senat als strategisches und ressortübergreifendes Koordinierungsgremium eingesetzt worden und erörtert in seinen Sitzungen die steuerungsrelevanten strategischen und projektbezogenen Themen der Verwaltungsmodernisierung und die Auswirkungen auf die Berliner Verwaltung als Ganzes. Daher sollte zur Umsetzung der Berliner E-Government-Strategie (BEGS)<sup>3</sup> sowie zur Einführung des Berliner E-Government-Gesetzes (EGovG Bln – Entwurf)<sup>4</sup> bis Ende 2016 der Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung regelmäßig und konsequent die folgenden zur Umsetzung empfohlenen Maßnahmen überwachen und kontrollieren.

Die folgenden Empfehlungen sind in Kapitel 7 ausführlicher beschrieben.

### **One-Stop-Government: Bündelung des Leistungsangebots im Web**

1. Bürger und Unternehmen erhalten einen einheitlichen, webbasierten Zugang zu allen Leistungen der Berliner Verwaltung. Dazu werden alle Verwaltungsleistungen auf Basis des Leistungskatalogs der öffentlichen Verwaltung (LeiKa) einheitlich nach dem Lebenslagenprinzip unter [service.berlin.de](http://service.berlin.de) zusammengefasst. Die Beschreibung der Verwaltungsleistungen ist dort konsequent zu Ende zu führen. Die Prozessverantwortung soll jeweils durch die zuständige Berliner Senatsverwaltung wahrgenommen werden. Die häufig noch bestehende Strukturierung von Leistungsbeschreibungen nach Fach- und Bezirksämtern ist aufzuheben.
2. Der Aufbau eines webbasierten Angebots an elektronisch nutzbaren Verwaltungsleistungen berücksichtigt die von Bund und Ländern beschlossene nationale Strategie zur Nutzung elektronischer Vertrauensdienste (eID-Strategie) sowie die Ergebnisse des Projekts zum Föderalen Informationsmanagement (FIM). Die Berliner Strategie zur Umsetzung von Online-Transaktionsdiensten ist ein Beitrag zum Aufbau eines bundesweit einheitlichen Angebots.
3. Landesrechtliche Schriftformerfordernisse werden in ihrer rechtlichen Verankerung überprüft und wenn möglich radikal abgebaut oder durch hinreichende Formen ersetzt. Für das Berliner Landesrecht ist analog zum E-Government-Gesetz des Bundes ein eigenes E-Government-Gesetz notwendig. Schriftformersetzende elektronische Identitätsnachweise (eID) für juristische Personen sind dabei rechtlich zu verankern.
4. Bis zum Jahr 2016 sollen mindestens 100 besonders häufig in Anspruch genommene Verwaltungsleistungen in digitaler Form für elektronische Transaktionen verfügbar sein. Formfreie Antragsverfahren sind prioritär auf Online-Transaktionen umzustellen. Danach werden auf Basis der eingeführten Infrastruktur jährlich weitere 100 Leistungen realisiert, bis alle wirtschaftlich umsetzbaren Leistungen elektronisch verfügbar sind.

---

<sup>3</sup> Senatsverwaltung für Inneres und Sport Berlin (2013a)

<sup>4</sup> Senatsverwaltung für Inneres und Sport Berlin (2013b)



## **Einer für Alle: Aufbau einer zentralen Infrastruktur im Land Berlin**

5. Die für ein einheitliches Angebot an Online-Transaktionsdiensten erforderliche technische Infrastruktur inklusive der dazugehörigen Basisdienste soll zentral für alle angebotenen Leistungen betrieben werden. Diese Infrastruktur kann aus bereits im Land betriebenen Komponenten und Systemen zusammengeführt werden. Der elektronische Posteingang mit den unterschiedlichen Vertrauensdiensten ist zu bündeln und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind von Prüfroutinen zu entlasten. Bis Ende 2014 werden alle erforderlichen technischen Komponenten zur Nutzung zur Verfügung gestellt. Die entsprechenden Basiskomponenten sind durch Steckbrief-Beschreibungen zentral durch die für IT-Steuerung zuständige Senatsverwaltung bekannt zu machen.
6. Für die organisatorische, technische und fachliche Koordination der Leistungsbündelung ist eine zentrale Leitstelle als Kompetenzzentrum einzurichten. Die Leitstelle bündelt die organisatorischen, technischen und fachlichen Anforderungen, gewährleistet eine einheitliche, kontinuierliche und wirtschaftliche Umsetzung, sorgt für standardisierte Schnittstellen und Dienste zur Anbindung von Fachverfahren und bietet Dienstleistungen für die Umstellung auf Onlineverfahren an.
7. Die Berliner Verwaltung bewirbt aktiv die elektronischen Transaktionsmöglichkeiten und die Einsatzmöglichkeiten der Vertrauensdienste. Dazu werden die Bürgerämter / Bürgerzentren als zentrale Anlaufstellen entsprechend weitergebildet und Verwaltungskunden erhalten die Möglichkeit der Selbstauskunft zum Test der Vertrauensdienste. Wichtiger Bestandteil ist die Auseinandersetzung im kritischen Dialog zwischen Verwaltung und Verwaltungskunden.

## **Integrierte Prozesse: Elektronische Formulare als Informationsdrehscheibe**

8. Alle zur Inanspruchnahme einer Verwaltungsleistung erforderlichen Informationen sollen unmittelbar in die Nutzungsprozesse integriert werden. Dazu werden für jede Verwaltungsleistung intelligente Formulare bereitgestellt, die als Assistenten bei der Eingabe fungieren, ergänzende Informationen im Eingabeprozess bereitstellen, nur benötigte Informationen erfragen und die erfassten Daten für die weitere Nutzung durch Fachverfahren elektronisch übertragen.
9. Bestehende Unterstützungsprozesse wie das Online-Tracking von Vorgängen, E-Payment-Komponenten oder die Online-Terminbuchung sollen direkt in den Nutzungsprozess integriert werden. Weitere Unterstützungsprozesse, etwa die Ermittlung anfallender Gebühren auf Basis eingegebener Daten, werden ergänzt.

## **Meine Verwaltung: Personalisierung des Leistungsangebots an individuelle Bedarfe**

10. Allen Nutzern soll die Möglichkeit gegeben werden, über ein personalisiertes Kundenportal (permanentes Bürgerkonto) sämtliche sie betreffenden Informationen über Verwaltungsleistungen abzulegen und zu organisieren. Das Kundenportal bildet eine personalisierte zentrale Schnittstelle für den vertrauenswürdigen Austausch von Informationen und Transaktionen zwischen juristischen Personen und Bürgern auf der einen Seite, den Verwaltungen auf der anderen Seite.
11. Verwaltungsleistungen sollen elektronisch in Anspruch genommen werden können, soweit nicht ausnahmsweise zwingende Restriktionen entgegenstehen. Dazu werden alle gesetzlich anerkannten Vertrauensdienste zur elektronischen Erfüllung bestehender Schriftformerfordernisse unterstützt.
12. Für die elektronische Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen sowie für den sicheren Zugang zum Kundenportal sollen nur die für den jeweiligen Schutzbedarf mindestens notwendigen Anforderungen an Identifizierung und Authentifizierung gestellt werden. Die Nutzer haben grundsätzlich die Möglichkeit, den elektronischen Zugang zur Verwaltung über sichere Vertrauensdienste wie die eID-Funktion des nPA, De-Mail oder elektronische Signaturen und über sichere Kommunikationskanäle abzusichern.

Zur Umsetzung dieser Maßnahmen sind aus Sicht der Autoren vorrangig die notwendigen politischen Entscheidungen zu treffen, auf deren Grundlage dann die organisatorische Umsetzung erfolgen kann. Nur vereinzelt sind dabei auch rechtliche Anpassungen erforderlich, die an den entsprechenden Stellen im Folgenden jeweils ausgeführt werden.

In Vorwegnahme der in Kapitel 5 vorgestellten Empfehlungen zur Umsetzung sei aber bereits hier explizit hervorgehoben, dass für die Umsetzung keine erkennbaren technischen Hemmnisse bestehen. Alle vorgeschlagenen Maßnahmen lassen sich auf Basis bestehender Standards und vorhandener IT-Lösungen umsetzen. Ein Großteil der dazu benötigten technischen Komponenten und Systeme wird bereits heute für die Berliner Verwaltung betrieben, in vielen Fällen sogar mehrfach. Im Fokus der folgenden Detaillierung steht entsprechend nicht die Neuentwicklung bisher fehlender Lösungen, sondern die Bündelung, Harmonisierung und Inbetriebnahme bestehender und verfügbarer Systeme.

## 2. Einführung

Mit dem E-Government-Gesetz des Bundes (EGovG) hat der Gesetzgeber für die Bundesverwaltung neue Möglichkeiten des elektronischen Verwaltungshandelns geschaffen, zugleich aber auch neue Verpflichtungen für die betreffenden Behörden. Insbesondere sind Behörden des Bundes künftig nach §2 EGovG „verpflichtet, auch einen Zugang für die Übermittlung elektronischer Dokumente, auch soweit sie mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehen sind, zu eröffnen“, „den elektronischen Zugang zusätzlich durch eine De-Mail-Adresse“ zu eröffnen sowie „in Verwaltungsverfahren, in denen sie die Identität einer Person auf Grund einer Rechtsvorschrift festzustellen hat oder aus anderen Gründen eine Identifizierung für notwendig erachtet, einen elektronischen Identitätsnachweis nach §18 des Personalausweisgesetzes oder nach §78 Absatz 5 des Aufenthaltsgesetzes anzubieten.“ Diese Verpflichtungen gelten jedoch auch unmittelbar für Landes- und Kommunalbehörden, sofern diese Bundesrecht umzusetzen haben.

Der Entwurf des Berliner E-Government-Gesetzes sieht die Übernahme der entsprechenden Regelungen des Bundes-E-Government-Gesetzes für das Landesrecht gleichlautend vor, so dass damit für alle Verwaltungsverfahren des gesamten öffentlichen Rechts der elektronische Zugang auch in Berlin zu eröffnen ist und weitere schriftformersetzende Möglichkeiten im Landesrecht eingeführt werden.

Mit der Berliner E-Government-Strategie - BEGS wird die Weiterentwicklung des E-Government in der Berliner Verwaltung für die Jahre 2013-2017 programmatisch festgelegt und in 20 Schwerpunktprogrammen konkretisiert. Bei der Ausgestaltung der BEGS wurde maßgeblich darauf geachtet, dass deren Zielstellungen und Maßnahmen in die strategischen Vorgaben zur E-Government-Entwicklung auf Landes-, Bundes- und europäischer Ebene eingebettet sind und parallele und divergente Entwicklungen der Verwaltungsebenen vermieden werden.

Mit dem Aufbau elektronischer Zugänge zur Verwaltung, sowie einer Reihe weiterer begleitender Maßnahmen im Umfeld von E-Government, verfolgt die Politik in Einheit mit großen Teilen der Wirtschaft, Forschung und Wissenschaft eine Vielzahl von Zielen, die hier nur grob umrissen werden können.

### Bürger und Verwaltung

Im Verhältnis zwischen Verwaltung und Bürgern steht die Frage nach der Akzeptanz von Politik und Verwaltung im Raum. Die zunehmende Forderung nach erweiterten Möglichkeiten zur Ausübung einer direkten Demokratie enthält zugleich ein strukturelles Misstrauen in derzeitige öffentliche Entscheidungs- und Verwaltungsstrukturen. Transparenz und Möglichkeiten zur direkten Teilhabe an Entscheidungsprozessen durch den Aufbau von Open Data- und elektronischen Partizipationsplattformen zu schaffen, ist ein Weg, der als Reaktion auf dieses Misstrauen derzeit gegangen wird. Diesen Weg weiterzugehen und dabei auch das grundsätzliche Demokratieverständnis von Politik und Bürgern zu überprüfen, ist zweifellos wichtig – bildet aber zugleich nur die signifikante Spitze eines sprichwörtlichen Eisbergs, den der Großteil der Bürger zumindest bewusst gar nicht wahrnimmt. Für alle spürbar ist allerdings der im Verhältnis zu privatwirtschaftlichen Komfort- und Serviceangeboten immer noch enorme Aufwand, der zur Kommunikation mit der Öffentlichen Verwaltung betrieben werden muss. Zwar haben sich die Bürgerämter, auch in Berlin, in den letzten Jahren in erheblichem Umfang serviceorientiert aufgestellt und bieten mit zahlreichen Informationsangeboten über die einheitliche Behördenrufnummer 115 ebenso wie über das Internet viele Möglichkeiten, sich über Verwaltungsleistungen und die zu deren Inanspruchnahme erforderlichen Schritte zu informieren, ergänzt durch hilfreiche Angebote wie die Online-Terminreservierung oder elektronische Benachrichtigungen zum Fortschritt laufender Verfahren. Dennoch bleiben diese Angebote hinter den technischen Möglichkeiten und den in der Privatwirtschaft etablierten Vorgehensweisen zur Serviceintegration, nutzerorientierten Informationsaufbereitung und einfachen Nutzbarkeit immer noch weit zurück. Eine technologische und organisatorische Modernisierung des Informations- und Nutzungsangebots

bietet deshalb noch enormes Potenzial, auch die Akzeptanz des Bürgers für die Verwaltung im Kleinen und mittelbar für politische Strukturen im Großen erheblich zu erhöhen.

### **Unternehmen und Verwaltung**

Im Verhältnis zu Unternehmen steht weniger das grundlegende Vertrauen in die Öffentliche Verwaltung im Raum, als vielmehr der Bedarf, den notwendigen und geforderten Austausch von Daten und Informationen zugleich zuverlässig und vertrauenswürdig, dabei aber auch wirtschaftlich umsetzen zu können. Je nach Größe und Branche unterliegen Unternehmen einer Vielzahl von Meldepflichten gegenüber unterschiedlichen Behörden, sind regelmäßig auf die zeitnahe Bearbeitung von Genehmigungsverfahren angewiesen und benötigen den Zugriff auf Daten, die von der öffentlichen Verwaltung bereitgestellt werden. Dabei müssen Unternehmen in der Praxis eine Vielzahl technischer Schnittstellen zu Informationssystemen verwenden, verschiedene Meldepflichten durch den Umgang mit einer Vielzahl von Systemen und Medien erledigen und auch Genehmigungsverfahren mit einer Vielzahl von Systemen bei unterschiedlichen Behörden durchführen. Die Einführung des einheitlichen Ansprechpartners bündelt zwar einen Teil der Aufgaben, die Unternehmen in Zusammenarbeit mit der Verwaltung zu erledigen haben. Der Großteil der Schnittstellen ist aber nicht auf vergleichbare Weise gebündelt.

Für Bürger wie für Unternehmen gilt deshalb heute, dass sie mit zahlreichen Anlaufstellen, Ansprechpartnern und Vorgehensweisen konfrontiert sind, selbst wenn aus Nutzersicht lediglich eine Reihe von Leistungen innerhalb einer spezifischen Lebenslage genutzt werden sollen. Schon alleine die Recherche der Zuständigkeiten innerhalb der Verwaltung sowie die Zusammenstellung von Informationen über notwendige Maßnahmen zur Inanspruchnahme von Leistungen aus bestehenden, aber verteilten und uneinheitlichen Informationsangeboten stellt dabei unter Umständen eine erhebliche Hürde dar.

### **Nutzen für die Verwaltung**

Das erschwert letztlich auch die Realisierung von Potenzialen, die durch die Einführung von E-Government-Lösungen innerhalb der Verwaltung möglich und notwendig wären, um die Wirtschaftlichkeit zu wahren und dem zunehmenden Mangel an Fachkräften entgegenzuwirken. Nicht zuletzt dazu gehört beispielsweise die verbindliche Einführung der elektronischen Aktenführung auch zu den Pflichten, die die E-Government-Gesetzgebung den Verwaltungen auferlegt.

Elektronische Leistungsangebote bieten zwar die Möglichkeit, Verwaltungsprozesse auch an der Schnittstelle zu externen Nutzern in erheblichem Umfang zu automatisieren und zu gewährleisten, dass Bürger und Unternehmen qualifizierte, vollständige und fehlerfreie Anträge einreichen, die dann auch mit einem geringeren Ressourceneinsatz bearbeitet werden können. Dazu müssen diese elektronischen Leistungsangebote für die Anwender aber auch praktikabel, nutzbar und unmissverständlich sein. Stoßen die Nutzer bei dem Versuch der Inanspruchnahme internetbasierter Leistungsangebote auf erhebliche technische Hürden oder erschließt sich der Umfang und Bedarf an erfragten Informationen nicht aus dem Nutzungsprozess, dann wird der persönliche Termin beim entsprechenden Amt für viele Anwender auch weiterhin der vorgezogene Weg zur Inanspruchnahme von Leistungen bleiben.

Das Vorhaben des IT-Planungsrats, durch gezielte Maßnahmen die Akzeptanz in die eID-Funktion des Personalausweises sowie in De-Mail zu steigern, ist deshalb nur ein Baustein zum Aufbau eines elektronischen Zugangskanals zur Verwaltung, wenngleich ein Wesentlicher. Der Ausgestaltung eines durch diese Vertrauensdienste wesentlich unterstützten Leistungsangebots kommt aber ein ebenso großes Gewicht zu. Nur im Zusammenspiel zwischen sicheren und vertrauenswürdigen Identifizierungs- und Kommunikationsverfahren auf der einen, eines anwenderorientierten, einheitlichen und leicht nutzbaren Serviceangebots auf der anderen Seite, kann ein elektronischer Zugangskanal geschaffen werden, der geeignet ist, die angestrebten Ziele zu erreichen.

Vor diesem Hintergrund wird im Folgenden im Schwerpunkt ein Rahmenplan für den Aufbau eines nutzbaren Angebots an Online-Transaktionsdiensten im Land Berlin entworfen, der als einen Baustein auch die Umsetzung der eID-Strategie des IT-Planungsrats umfasst, sich aber nicht darauf beschränkt.

Diese Studie soll die Grundlage für Entwicklung Berlins zu einer One-Stop-City bilden, in der alle Leistungen der öffentlichen Verwaltung auch über das Internet erreichbar und abrufbar sind. Durch die Überführung von Verwaltungstransaktionen in elektronische Services kann das Land Berlin Verwaltungsdienstleistungen an zentraler Stelle kundenfreundlich anbieten. Im Idealfall spart das nicht nur Aufwand auf Seiten der Kunden (Bürger, Unternehmen etc.), sondern unterstützt auch die Harmonisierung der Abläufe in der Verwaltung selber, so dass auch auf dieser Seite Zeit und Geld gespart werden kann. Eine Bündelung der Dienstbereitstellung für das Internet hat deshalb auch Bedeutung für die Bereitstellung dieser Dienste über die weiteren Zugangskanäle.

One-Stop-City bedeutet, dass künftig auf den vier verschiedenen Kommunikationskanälen die Verwaltungsdienstleistungen gleichberechtigt angeboten werden: herkömmlich in Schriftform, persönlich im dezentralen Bürgeramt bzw. Bürgerzentrum, per Telefon über die 115 sowie online über das Serviceportal [service.berlin.de](http://service.berlin.de). Es ist politischer Wille, alle Verwaltungsangebote des Landes Berlins auf diesen Zugangskanälen zu bündeln. Die Verantwortung für die Fachverfahren bleibt auch im elektronischen Zeitalter zwingend bei den Fachbehörden, die hier über die notwendige spezifische Kompetenz verfügen. Die zentralen Komponenten für eine elektronische Nutzung solcher Dienste unterscheiden sich aber nicht je nach fachlichen Spezifika oder einzelner Fachbehörden. Ziel des hier skizzierten Vorgehens ist es deshalb, den gemeinsamen Kern zu beschreiben, den die verschiedenen Fachbehörden für die Bereitstellung einer Vielzahl elektronischer Leistungen benötigen und diesen gemeinsamen Kern zu einer zentralen Informationsdrehscheibe für Bürger und Wirtschaft weiter zu entwickeln. Definierte Schnittstellen erlauben dann die Anbindung unter Umständen sehr verschiedener Fachverfahren in eine dennoch einheitliche und zentrale Nutzungsumgebung, die dem Nutzer den Blick auf die Komplexität der öffentlichen Verwaltung erspart.

Klar ist, dass die Umsetzung der elektronischen Kommunikation zunächst Geld und Aufwand kosten wird. Im Zuge dieser Studie wurde deshalb nicht nur ein pragmatisches und wirtschaftliches Vorgehen für den Aufbau einer geeigneten Infrastruktur entwickelt, sondern auch Wert darauf gelegt, die Dienste zu identifizieren, deren Transformation in ein elektronisches Angebot vermutlich am ehesten geeignet sind, um die anfänglichen Aufwände durch einen entsprechenden Nutzen zu rechtfertigen.

Der Schwerpunkt der Studie liegt dabei auf Verwaltungsverfahren mit Schriftformerfordernissen, da diese für eine rechtsverbindliche elektronische Umsetzung die größten Hindernisse zu überwinden haben. Verwaltungsdienstleistungen ohne Formerfordernisse wurden wegen des auch hier notwendigen einheitlichen Verwaltungshandelns und der beabsichtigten Bündelung der Dienstleistungsangebote der Berliner Verwaltung einbezogen. Diese Verwaltungsprozesse können jedoch bereits jetzt als Online-Transaktion angeboten werden. Es bedarf dafür keiner rechtlichen oder technischen Lösungen, um sofort tätig werden zu können.

### 3. Vorgehen der Studie

Die Studie basiert zum einen auf einer Auswertung von Leistungen aus 30 Produkten der Berliner Verwaltung, zum anderen auf einer Analyse bereits bestehender Angebote an Online-Transaktionsdiensten in Bund, Ländern und Kommunen.

#### Vorarbeiten

Die Auswahl und Priorisierung der Leistungen der Berliner Verwaltung folgte einem mehrstufigen Schema. Initial wurden die Top-100-Dienstleistungen in Berlin der Studie »ProNVM Nachhaltige Verfahrensmodernisierung«<sup>5</sup> zu Grunde gelegt. Aus dieser konnten für die aufgeführten Leistungen die Anzahl der Fälle pro Jahr abgeleitet werden. Zusätzlich wurden die Kosten je Fall, basierend auf den ProNVM Fallzahlen und einer Kostenaufstellung pro Produkt nach Kosten-Leistungsrechnung 2012 berechnet.

Zusätzlich wurden gängige Verfahren mit einbezogen, die auf [service.berlin.de](http://service.berlin.de) sowie [berlin.de](http://berlin.de) bereits beschrieben sind. Anhand der Faktoren Fallzahl und Fallkosten berlinweit (Hochrechnung auf Berlin anhand der gegebenen Fallzahl aus Bezirken) konnten aus den über 100 Dienstleistungen vorweg die 30 Top Dienstleistungen mit hohen Fallzahlen bei hohen Kosten ermittelt werden. Unter Betrachtung der technischen Umsetzbarkeit konnten hier bereits einige Leistungen ausgeschlossen werden, die im Kontext einer digitalen Umsetzung als irrelevant gekennzeichnet werden konnten. Dazu wurden vor allem Vorkenntnisse aus bereits existierenden, wissenschaftlichen Studien zurückgegriffen.

Vitako hat in der Studie „Positivliste elektronische Prozesse: Umsetzungsmöglichkeiten von E-Government-Prozessen“<sup>6</sup> rund 20 typische Verwaltungsfälle untersucht. Der Fokus lag in der Betrachtung darauf, in wie fern die Prozesse bereits elektronisch umgesetzt wurden und welche elektronischen Abwicklungsmöglichkeiten (E-Mail, eID, qeS etc.) für die einzelnen Fälle am geeignetsten wären. Durch diese Erkenntnisse konnte die Top-Liste Berlins für die vorliegende Studie auf 25 Produkte mit 47 Prozessen eingegrenzt werden. Nach der Festlegung der relevantesten Dienste für Berlin wurden diese im Detail im Hinblick auf Machbarkeit und Nutzen ausgewertet.

#### Auswertung der Machbarkeit

Die ausgewählten Dienste wurden vorerst im Detail beschrieben. Dazu gehören eine Kurzbeschreibung des Dienstes, die Formen des erforderlichen Inputs (z. B. Antrag mit Schriftformerfordernis, Datenstandsabfrage, öffentlich beglaubigtes Dokument, Gebührenzahlung bis hin zu Vor-Ort-Termin), die benötigte IT-Infrastruktur (z. B. E-Formular, E-Termin, E-Identifikation, E-Authentifizierung, E-Signatur, E-Payment bis hin zum E-Fachverfahren), die Art des erforderlichen Outputs (z.B. Dokument, Bescheid, Auszahlung bis hin zum Vor-Ort-Termin) und die Stakeholder (Verwaltung, Bürger, Unternehmen).

---

<sup>5</sup> City & Bits GmbH, KnowLogy Solutions AG, Semtation GmbH (2012)

<sup>6</sup> Siegfried, C. (2012)

Um eine bessere Handhabbarkeit zu gewährleisten, wurden die möglichen Arten an Input und Output dafür wie folgt klassifiziert:

Verschiedene Informationsarten als Input		
Bezeichnung	Kurzbeschreibung	Anzahl <sup>7</sup>
Antrag	Der Nutzer stellt ein ausgefülltes Antragsformular an die entsprechende Behörde. Damit hat er einen Anspruch auf eine Entscheidung.	15 Nennungen mit insgesamt 8.738.501 Fällen im Jahr 2012
Datenstandsabfrage	Der Nutzer stellt beim zuständigen Amt eine Abfrage zu seinen Daten.	2 Nennungen mit insgesamt 1.243.672 Fällen im Jahr 2012
Antrag mit Schriftformerfordernis	Der zu stellende Antrag unterliegt dem Schriftformerfordernis.	5 Nennungen mit insgesamt 2.523.555 Fällen im Jahr 2012
Dokument	Es müssen Dokumente zum Nachweis von Sachverhalten eingereicht werden.	15 Nennungen mit insgesamt 9.075.753 Fällen im Jahr 2012
Dokument im Original	Dokumente müssen im Original eingereicht werden.	7 Nennungen mit insgesamt 1.177.087 Fällen im Jahr 2012
Beglaubigtes Dokument	Einzureichende Dokumente müssen beglaubigt sein.	1 Nennung mit insgesamt 110.579 Fällen im Jahr 2012
Gebührenzahlung	Der Dienst erfolgt erst, wenn eine Zahlung einer Gebühr vom Nutzer entrichtet worden ist.	10 Nennungen mit insgesamt 1.806.301 Fällen im Jahr 2012
Vor-Ort-Termin	Zur Durchführung des Verwaltungsprozesses ist ein Vor-Ort-Termin notwendig.	6 Nennungen mit insgesamt 2.081.341 Fällen im Jahr 2012

**Tabelle 1: Ermittelte Informationsarten als Input**

Verschiedene Informationsarten als Output		
Bezeichnung	Kurzbeschreibung	Anzahl Nennungen
Dokument (rechtsunverbindlich)	Ein rechtsunverbindliches Dokument wird vom Amt ausgestellt.	3 Nennungen mit insgesamt 1.912.684 Fällen im Jahr 2012
Dokument (rechtsverbindlich)	Das Amt stellt ein rechtsverbindliches Dokument aus.	8 Nennungen mit insgesamt 6.974.428 Fällen im Jahr 2012

<sup>7</sup> Die angegebenen Zahlen beziehen sich auf die in Kapitel 4 beschriebenen Leistungen. Die Fallzahlen umfassen dabei die Fallzahlen des gesamten Produkts, die in vielen Fällen größer ist, als die Fallzahl der tatsächlich beschriebenen Leistungen. Da den Fallzahlen zudem je nach Produkt verschiedene Bezugsgrößen darstellen, kann die hier angegebene Summierung nur grobe Anhaltspunkte für die Verhältnisse zwischen den verschiedenen Anforderungen liefern.

<b>Bescheid (rechtsverbindlich)</b>	Das Amt stellt einen rechtsverbindlichen Bescheid aus.	6 Nennungen mit insgesamt 2.157.491 Fällen im Jahr 2012
<b>Amtlich beglaubigtes Dokument</b>	Der Antragsteller erhält ein amtlich beglaubigtes Dokument.	5 Nennungen mit insgesamt 390.041 Fällen im Jahr 2012
<b>Auszahlung</b>	Es erfolgen eine oder mehrere Auszahlungen an den Nutzer oder Dienstleister.	3 Nennungen mit insgesamt 882.324 Fällen im Jahr 2012
<b>Datenstandspflege</b>	Es erfolgt eine Aktualisierung der Information zu dem Nutzer/Dienstleister im Datenbestand.	10 Nennungen mit insgesamt 1.780.800 Fällen im Jahr 2012
<b>Vor-Ort-Termin</b>	Zum Abschluss des Verwaltungsprozesses ist ein Vor-Ort-Termin notwendig.	2 Nennungen mit insgesamt 1.391.093 Fällen im Jahr 2012

**Tabelle 2: Ermittelte Informationsarten als Output**

Anhand dieser Faktoren wurde eine erste Einschätzung zur Machbarkeit der Umsetzung getroffen.

Eine genauere Einschätzung der Machbarkeit wurde anhand der Bewertung der E-Government Fähigkeit getätigt, die aus technischen und rechtlichen Anforderungen abgeleitet wurde. Die E-Government Fähigkeit gliedert sich in vier mit dem Auftraggeber abgestimmte Stufen von „Keine Anforderung an Identifizierung“ über höhere Anforderungen an Vertrauensdienste bis hin zu „Nicht realisierbar“:

Stufe	Anforderung an eID	Erklärung
<b>Stufe 1</b>	Keine Anforderung	Es ist keine Identifizierung notwendig.
<b>Stufe 2</b>	Sichere Identifizierung	Der Prozess braucht aufgrund seines Verwaltungswesens eine sichere elektronische Identifizierung, weist aber kein Schriftformerfordernis auf.
<b>Stufe 3</b>	Schriftformerfordernis	Der Prozess erfordert mindestens eine qualifizierte elektronische Signatur oder gesetzlich geregelte eID-Verfahren als Ersatz für das Schriftformerfordernis.
<b>Stufe 4</b>	Nicht realisierbar	Bei dem Prozess ist es aufgrund seines Verwaltungswesens und/oder der bestehenden Gesetzeslage nicht möglich, alle Schritte elektronisch abzubilden.

**Tabelle 3: Stufen der E-Government Fähigkeit**

### Einbeziehung von Best Practices

Einige der hier betrachteten Dienstleistungen Berlins wurden bereits in den unter Best Practice benannten Verwaltungsportalen umgesetzt. So bietet das Hamburger Portal bereits eine Melderegisterauskunft online<sup>8</sup> an. In Baden-Württemberg können Bürger eine Selbstständigkeit (Gewerbe) online anmelden<sup>9</sup> und in Rheinland-Pfalz ist das Elterngeld online beantragbar<sup>10</sup>. Auch auf Bundesebene sind die Prozesse Katasterauskunft<sup>11</sup> und Antrag der Geburtsurkunde<sup>12</sup> digital durchführbar. Solche Beispiele wurden im Zweifel

<sup>8</sup> HamburgService Website (2013)

<sup>9</sup> Service-BW Website (2013)

<sup>10</sup> Stadt Köln Website (2013)

<sup>11</sup> Grundbuchauszug, Service von InterTimer GmbH (2013)

<sup>12</sup> Standesamt.com Website (2013)



herangezogen, um Hinweise auf die Umsetzbarkeit, mögliche Vorgehensweisen, aber auch auf etwaige Hemmnisse zu erhalten.

Die untersuchten Best Practices werden in Kapitel 6 kurz beschrieben.

### Zuordnung von funktionalen Anforderungen

Für jede der Leistungen wurde der Status Quo der derzeitigen Darstellung der Leistungen sowie der beschriebenen Schritte zu deren Inanspruchnahme erfasst, um eine kurze Empfehlung zu geben, welche Schritte zur Überführung der jeweiligen Leistung in ein Angebot an Online-Transaktionsdiensten sinnvoll wären. Dabei wurde ein Katalog an Funktionalitäten zusammengestellt, durch deren technische Realisierung die Umsetzung dieser Empfehlungen möglich wäre.

Diese Funktionalitäten wurden den Stufen zugeordnet, in denen sie mindestens einmal benötigt werden, um eine Leistung mit einer entsprechenden E-Government-Fähigkeit umzusetzen. Dieser Katalog umfasst:

Funktionale Unterstützungsprozesse			
Benötigt für	Bezeichnung	Kurzbeschreibung	Anzahl Nennungen
Stufe 1	E-Formular	Das Antragsformular ist elektronisch verfügbar oder kann elektronisch übermittelt werden.	32
	E-Mail	Die Kommunikation zwischen Amt und Nutzer findet über E-Mail statt (niedrige Sicherheitsvorkehrungen).	4
	E-Termin	Ein Termin kann online vereinbart werden.	17
	E-Tracking	Der Nutzer erhält die Möglichkeit, den Bearbeitungsstand seines angestoßenen Prozesses einzusehen.	6
	E-Bestellung	Eine Bestellung kann online durchgeführt werden.	1
	E-Post	Ist eine virtuelle Poststelle zum ver- und entschlüsseln sowie zur Erstellung und Überprüfung von Signaturen zum Empfang/Senden von E-Mails.	1
	E-Antwort	Eine Antwort wird elektronisch zum Nutzer übermittelt.	5
	E-Adressprüfung	Eine digitale Prüfung der Adressdaten wird durchgeführt.	5
	E-Payment	Die Zahlung erfolgt elektronisch.	16
	E-Prozess	Der E-Prozess unterstützt eine medienbruchfreie Abwicklung des Verfahrens.	6
	E-Fachverfahren	Das Fachverfahren kann elektronisch umgesetzt werden.	1

Stufe 2	Permanentes Bürgerkonto	Der Nutzer erhält einen persönlichen Account, kann Stamm- und Zugangsdaten personalisieren und in Verfahren wiederverwenden.	30
	E-Bescheid	Ein Bescheid wird dem Nutzer elektronisch übermittelt.	6
	E-Safe	Der E-Safe stellt Raum zur Speicherung persönlicher Daten zur Verfügung.	27
Stufe 3	De-Mail	Das Verfahren der sicheren Kommunikation De-Mail wird angewandt.	3
	E-Authentifizierung	Eine elektronische Authentifizierung des Nutzers wird durchgeführt, um ein Berechtigungsattribut zu überprüfen, das sich nicht aus der eID des nPA ermitteln lässt.	30
	E-Signatur	Die Kommunikation wird elektronisch signiert.	2
	E-Identifikation	Eine elektronische Identifizierung durch eID des Nutzers wird durchgeführt.	4

**Tabelle 4: Funktionale Unterstützungsprozesse**

### Bewertung des Nutzens

Augenfällig ist, dass der Großteil an technischen Funktionalitäten bereits für die Umsetzung von Leistungen der Stufe 1 zwingend benötigt wird. In vielen Fällen kann aber bei der Umsetzung ein zusätzlicher Nutzen entstehen, wenn bei Leistungen der Stufe auch Funktionen zur Verfügung stehen, die erst für Leistungen höherer Stufen zwingend benötigt werden.

Entsprechend wurde bei der Bewertung des Umsetzungsnutzens jeweils unterschieden, in welchem Maße die Einbindung von Funktionalitäten der jeweiligen Stufen einen zusätzlichen Nutzen bringen kann. Dem zu Grunde liegt auch die Überlegung, dass selbst Leistungen, die sich nicht vollständig elektronisch abbilden lassen, durch die Nutzung einzelner der aufgeführten Funktionen dennoch erheblich unterstützen lassen. Die Detailbeschreibung der Leistungen benennt deshalb neben dem zu erwartenden Nutzen einer Umsetzung auf Basis der Funktionen einer bestimmten Stufe jeweils auch, welcher Teil der Leistung sich auf dieser Basis nicht elektronisch ausführen lässt.

Die entsprechend erstellten Detailbeschreibungen zu den Leistungen bilden Kapitel 4.

### Ableitung eines Referenzmodells

Die Ergebnisse der Detailbetrachtung wurden im Anschluss zusammengefasst, um ein Referenzmodell abzuleiten, das die einzelnen Funktionalitäten in einer einfachen Architektur zusammenfasst. Dabei wurde berücksichtigt, für welche der aufgeführten Funktionalitäten bereits IT-Lösungen im Land Berlin bekannt sind. Eine flächendeckende Analyse der IT-Anwendungen und IT-Dienste im Land Berlin wurde nicht vorgenommen.

Dieses Referenzmodell wird in Kapitel 5 vorgestellt.

## **Ableitung von Handlungsfeldern und Empfehlungen**

Abschließend wurden auf Basis der durchgeführten Analysen vier Handlungsfelder abgeleitet, in denen Maßnahmen für einen erfolgreichen Aufbau von Online-Transaktionsdiensten im Land Berlin unter Berücksichtigung der eID-Strategie des IT-Planungsrats besonders wichtig wären.

Eine Beschreibung dieser Handlungsfelder sowie der ausgesprochenen zwölf konkreten Empfehlungen bildet das Kapitel 7. Abschließend werden in Kapitel 8 kurzfristige Handlungsempfehlungen vorgestellt, die auf eine schnelle Umsetzung der vorgeschlagenen Empfehlungen abzielen.

## 4. Betrachtete Verwaltungsleistungen

Im Folgenden werden ausgewählte der insgesamt ausgewerteten Leistungen der Berliner Verwaltung in kurzen Steckbriefen vorgestellt. Dabei wird jeweils die Art der Leistung beschrieben und die gegenwärtige Möglichkeit zu ihrer Inanspruchnahme zusammengefasst, um dann grobe Empfehlungen für einzelne Maßnahmen auszusprechen, die im Zuge des Aufbaus eines einheitlichen Angebots von Onlinetransaktionsdiensten bezogen auf diese Leistung aus Sicht der Autoren umgesetzt werden sollten.

Die Beschreibung des Status Quo basiert dabei auf einer Auswertung der Online bereitgestellten Informationen zu den einzelnen Leistungen wie sie auch Bürgern und Unternehmen ohne weitere Gespräche mit den zuständigen Ämtern und Behörden zur Verfügung stehen, so dass das tatsächlich von den zuständigen Stellen intendierte Vorgehen unter Umständen von den Beschreibungen abweichen kann.

Bei den Leistungsbeschreibungen ist jeweils die Nummer des Produkts angegeben, dem die entsprechende Leistung gemäß Produktkatalog für Berlin zugehört. Da die Gliederung der Leistungen innerhalb des Produktkatalogs keine einheitliche Systematik aufweist, handelt es sich in einigen Fällen um Beschreibungen von Leistungen, die auch im Produktkatalog als Einzelleistungen benannt sind, in anderen Fällen lediglich um Teilleistungen von dort benannten Leistungen und in anderen Fällen um die Zusammenführung mehrerer dort benannter Leistungen zu einer Zusammenhangleistung, so dass die Darstellung auch diesbezüglich vorrangig aus Nutzersicht aufgebaut wurde und nicht grundsätzlich der Systematik der Verwaltung folgt.

### 4.1. Leistungen des Bürgeramts

<b>Produkt-Nr. 79101</b> <b>Meldeangelegenheiten</b>	
<b>Veranlassung und Durchführung von An-, Ab- und Ummeldungen sowie Statusänderungen</b>	
<b>Fallzahl 2012</b>	541.727
<b>Bezugsgröße</b>	Tatsächliche Anzahl der Leistungen des Produkts (Anzahl An- und Abmeldungen durch MESO)
<b>Betrachtete Leistung</b>	
Die Leistung umfasst sämtliche Aufgaben und Ergebnisse, die im Zusammenhang mit der Wohnungs-An- und Abmeldung, sowie Statusänderungen anfallen. Für das An-, Ab- und Ummelden von Wohnungen gilt grundsätzlich lediglich die Voraussetzung, Bewohner einer Berliner Wohnung zu sein. Die Anmeldefrist einer neu bezogenen Wohnung beträgt 14 Tage, danach können Bußgelder erhoben werden. Die Leistung im normalen Zeitraum ist gebührenfrei. Sie unterliegt laut Berliner Meldegesetz §15 Abs. 1b, S.2 dem Schriftformerfordernis, um den Betroffenen vor einer Falsch-An-, Um- oder Abmeldung zu schützen. Die Übermittlung der Daten zwischen dem Meldepflichtigen und der Meldebehörde ist laut Bestimmungen elektronisch mit einer qualifizierten Signatur möglich. Weitere Leistungen des Produkts verhalten sich größtenteils analog, erfordern jedoch eine nochmalige detailliertere Einzelansicht.	
<b>Erforderlicher Input</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Antrag mit Schriftformerfordernis</li> <li>Dokument</li> <li>Dokument im Original</li> </ul>	<b>Erforderlicher Output</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dokument (rechtsverbindlich)</li> <li>Datenstandspflege</li> </ul>
<b>Status Quo</b>	
Die Leistung ist mit ausführlicher Beschreibung (Voraussetzungen, erforderliche Dokumente, Gebührensparne und Verlinkung auf entsprechende Rechtsgrundlagen) auf <a href="http://service.berlin.de">service.berlin.de</a> sowie dezentral bei den einzelnen Bürgerämtern zu finden. Zur Beantragung muss ein Meldeschein ausgefüllt, unterschrieben und der Meldebehörde übermittelt werden. Persönlich kann der Vorgang in allen Bürgerämtern Berlins durchgeführt werden. Ggf. werden weitere Dokumente, z. B. zum Identitätsnachweis, benötigt. Zur elektronischen Übermittlung mit bestehendem Zugang der jeweiligen Meldebehörde und qualifizierter elektronischer Signatur kann bis jetzt keine Information auf <a href="http://service.berlin.de">service.berlin.de</a> gefunden werden. Zur Änderung der Meldedaten auf dem nPA ist ein persönliches Erscheinen im Bürgeramt erforderlich.	

Empfohlenes Vorgehen				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die ausführliche Leistungsbeschreibung, Formulare, Terminbuchung ausschließlich zentral über service.berlin.de anbieten.</li> <li>2. Intelligentes elektronisches Formular bereitstellen, das durch den Beantragungsprozess führt.</li> <li>3. Liste der einzureichenden Urkunden und Dokumente aus den spezifischen eingegebenen Daten am Ende des Eingabeprozesses bereitstellen.</li> <li>4. Elektronische Übermittlung der Antragsdaten inklusive beizufügender Anlagen ermöglichen, dabei zur Erfüllung der Schriftform die eID-Funktion oder ein permanentes Bürgerkonto mit entsprechender Sicherheitsstufe unterstützen.</li> <li>5. Terminbuchung zur Aktualisierung der Meldedaten im Bürgeramt auf dem nPA anbieten.</li> <li>6. E-Payment-Verfahren zur evtl. Bußgeldzahlung in service.berlin.de einbinden.</li> <li>7. Soweit kein elektronischer Vertrauensdienst zur Erfüllung der Schriftform verwendet wird, eine Kurzverfügung erstellen, die vom Antragsteller zu unterschreiben und mit ggf. noch nicht elektronisch übermittelten Dokumenten postalisch versendet wird.</li> </ol>				
Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Formular, E-Adressprüfung	Elektronische Übermittlung der Antragsdaten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumente im Original</li> <li>• Bescheid, rechtsverbindlich</li> <li>• Antrag mit Schriftform</li> <li>• Kurzverfügung per Post</li> </ul>	++
2	E-Authentifizierung, E-Safe	Dokumentenablage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• s.o.</li> </ul>	+
3	E-Bescheid	Übermittlung des Antrages mit Schriftform, Empfang des Bescheides	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adresse muss manuell im Identitätsnachweis geändert werden.</li> <li>• Aktualisierung der Meldedaten im Chip auf dem nPA und überkleben der Anschrift</li> </ul>	++

Produkt-Nr. 79100 Führerscheinangelegenheiten	
Antrag auf Erst- oder Neuerteilung einer Fahrerlaubnis	
Fallzahl 2012	104.607
Bezugsgröße	Anzahl der abgeschlossenen Vorgänge
Betrachtete Leistung	
<p>Das Verfahren für die Erteilung einer Fahrerlaubnis ist in den §§ 21 bis 25b FeV bundesrechtlich geregelt. Demnach hat ein Antragsteller bei der nach Landesrecht zuständigen Behörde bei der Beantragung Personendaten, Informationen über die ausbildende Fahrschule, ein Lichtbild sowie je nach Fahrzeugklasse ggf. weitere Nachweise über die Teilnahme an Lehrgängen sowie über die geistige und körperliche Eignung oder ein Führungszeugnis vorzulegen. Ein Formerfordernis besteht nicht. Nur auf Verlangen der zuständigen Stellen hat der Antragsteller persönlich zu erscheinen.</p> <p>Soweit der Antragsteller noch eine erforderliche Prüfung ablegen muss, wird die Fahrerlaubnis an die zuständige technische Prüfstelle geleitet, die sie nach bestandener Prüfung an den Antragsteller übergibt.</p>	
Erforderlicher Input	Erforderlicher Output
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antrag</li> <li>• Dokumente</li> <li>• Gebührenzahlung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• amtlich beglaubigtes Dokument</li> </ul>
Status Quo	
<p>Die Leistung ist unter service.berlin.de gut verständlich beschrieben. Informiert wird über Voraussetzungen, erforderliche Unterlagen und Rechtsgrundlagen. Links zur elektronischen Terminbuchung bei allen in Frage kommenden Bürgerämtern sowie beim LABO sind angegeben. Bereitgestellt wird zusätzlich ein PDF-Dokument, in dem die Informationen noch einmal zusammengefasst sind. Zur Beantragung ist keine Alternative zu einem persönlichen Vor-Ort-Termin ersichtlich. Eine postalische Übermittlung des Antrags sowie der dazugehörigen Unterlagen ist zumindest erkennbar nicht vorgesehen.</p> <p>In der Praxis wird die Beantragung zumindest bei Ersterteilungen regelmäßig direkt über die Fahrschule abgewickelt, so dass die Bürger auch dort die entsprechenden Unterlagen abgeben können. Bei Ersterteilung wird zunächst ein vorläufiger Nachweis der Fahrberechtigung ausgegeben. Erst nach bestandener Prüfung wird der Kartenführerschein hergestellt und per Post zugestellt.</p>	

Empfohlenes Vorgehen				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bereitstellung eines elektronischen Formulars, über das die Informationen und Bescheinigungen erfasst werden können.</li> <li>2. Elektronische Übermittlung des Antrags nebst Anlagen</li> <li>3. Einbindung des E-Safes zur Speicherung der Anlagen im Bürgerkonto</li> <li>4. Für Fahrschulen die Möglichkeit schaffen, die Beantragung für ihre Fahrschüler auch elektronisch durchzuführen</li> </ol>				
Stu- fe	Unterstützungspro- zesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Formular, E-Payment, E-Upload	elektronische Ausführung des Antragsprozesses		++
2	E-Authentifizierung, E-Fachverfahren, E-Safe	Dokumentenablage, Einbindung von Fahrschulen	Vorläufige Fahrerlaubnis muss bei Bedarf persönlich abgeholt werden.	++

Produkt-Nr. 76925

Dezentraler Bürgerservice in Kfz-Zulassungsangelegenheiten

Durchführung von Außerbetriebsetzung von Fahrzeugen

Fallzahl 2012 10.763

Bezugsgröße Tatsächliche Anzahl der Leistungen des Produkts

#### Betrachtete Leistung

Zur vorübergehenden Stilllegung oder endgültigen Abmeldung eines Fahrzeuges veranlasst das zuständige Bürgeramt eine Änderung in den Fahrzeugpapieren. Der Halter ist verpflichtet der Zulassungsbehörde unter Originalvorlage der Zulassungsbescheinigung Teil I, des Kennzeichens, ggf. Verbleibs- oder Verwertungsnachweises und ggf. Zulassungsbescheinigung Teil II die Änderung mitzuteilen. Eine Gebührenzahlung ist erforderlich. Da weitere Leistungen erst nach der Änderung der Fahrzeugpapiere wahrgenommen werden können, ist eine zeitnahe Abwicklung der Leistung von beiden Seiten (Nutzer und Verwaltung) erwünscht. Laut §§ 13,14 FzV unterliegt der Vorgang nicht der SFE. Die Dokumente werden jedoch im Original benötigt, um den Zulassungsbescheinigung Teil I und die Kennzeichen zur Entstempelung vorzulegen. Analog gilt dies für die Leistungen Durchführung von Anschriften- und Namensänderungen in Fahrzeugpapieren, Entgegennahme und Weiterleitung von Anträgen auf Ausstellung einer Zulassungsbescheinigung nach Verlust oder Diebstahl mit und ohne eidesstattliche Versicherung.

Erforderlicher Input		Erforderlicher Output		
<ul style="list-style-type: none"><li>Antrag</li><li>Dokumente im Original</li><li>Gebührenbezahlung</li><li>Vor-Ort-Termin</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>amtlich beglaubigtes Dokument</li><li>Datenstandspflege</li></ul>		
Status Quo				
Die Leistung ist mit ausführlicher Beschreibung (Voraussetzungen, erforderliche Dokumente, Gebührenspanne und Verlinkung auf entsprechende Rechtsgrundlagen) auf service.berlin.de sowie dezentral bei den einzelnen Bürgerämtern zu finden. Die Terminvereinbarung findet dezentral bei dem jeweiligen Bürgeramt statt. Formulare werden nicht bereitgestellt. Auf service.berlin.de wird zu anderen Seiten ähnlicher Leistungen im Portal verlinkt.				
Empfohlenes Vorgehen				
<ol style="list-style-type: none"><li>Die ausführliche Leistungsbeschreibung, Formulare, Terminbuchung und E-Payment-Dienst ausschließlich zentral über service.berlin.de anbieten.</li><li>Bei der zentralen Terminbuchung kann die zuständige Stelle ausgewählt werden, um dort verfügbare Termine anzuzeigen.</li><li>Integration eines Formulardienstes für Antragstellung mit Kurzverfügung zum postalischen Versand der Dokumente im Original.</li><li>Einrichtung eines Bürgerkontos mit eID-Funktion zur Antragstellung, Dokumentenablage, Gebührenzahlung und Bearbeitungsstand.</li></ol>				
Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Formular, E-Termin, E-Payment	elektronische Terminvereinbarung, Gebührenzahlung und Antragsausfüllung	<ul style="list-style-type: none"><li>Die Fahrzeugpapiere müssen abgeholt werden oder ggf. vor Ort überklebt werden</li></ul>	++
2	E-Authentifizierung, E-Safe	elektronische Dokumentenablage für prozessrelevante Dokumente	<ul style="list-style-type: none"><li>s.o.</li></ul>	+

## Antrag auf Auskunft aus dem Bundeszentralregister (Führungszeugnis) für natürliche Personen

Fallzahl 2012 214.772

Bezugsgröße Tatsächliche Anzahl der Leistungen des Produkts

**Betrachtete Leistung**

Bei Auszügen aus dem Bundeszentralregister handelt es sich für natürliche Personen um das sogenannte Führungszeugnis. Dieses kann nach Vollendung des 14. Lebensjahrs beantragt werden. Die Beantragung erfolgt persönlich oder mit schriftlicher Antragsstellung mit amtlich oder öffentlich beglaubigter Unterschrift. Gesetzliche Vertreter sind ebenfalls antragsberechtigt, das Führungszeugnis selbst darf jedoch nur an den Betroffenen übermittelt werden. Eine Gebührenzahlung ist erforderlich.

Wenn das Führungszeugnis einer Behörde übermittelt werden soll, muss der Betroffene es vorher einsehen können. Bei der Übermittlung des Führungszeugnisses zwischen den Behörden, ist laut § 21a BZRG „die Einrichtung eines automatisierten Verfahrens, das die Übermittlung personenbezogener Daten durch Abruf ermöglicht, zulässig, soweit diese Form der Datenübermittlung unter Berücksichtigung der schutzwürdigen Interessen der Betroffenen wegen der Vielzahl der Übermittlungen oder wegen ihrer besonderen Eilbedürftigkeit angemessen ist und wenn gewährleistet ist, dass die Daten gegen den unbefugten Zugriff Dritter bei der Übermittlung wirksam geschützt werden.“ Bei der Beantragung eines erweiterten Führungszeugnisses (z. B. für Prüfung der persönlichen Eignung) muss eine schriftliche Aufforderung eines berechtigten Dritten vorliegen. Ein Hinweis auf Schriftformerfordernis ist laut BZRG § 30a nicht auffindbar. Die dazugehörige Leistung Antrag auf Auskunft aus dem Gewerbezentralregister für natürliche Personen (Auskünfte bezüglich Konzessionen, Bußgelder etc. im Gewerbebezug) ist analog zum erweiterten Führungszeugnis (SFE erforderlich) zu betrachten.

**Erforderlicher Input**

- Antrag
- Dokument
- Gebührenzahlung

**Erforderlicher Output**

- amtlich beglaubigtes Dokument

**Status Quo**

Die Leistung Auskunft aus dem Führungszeugnis ist mit ausführlicher Beschreibung (Voraussetzungen, erforderliche Dokumente, Gebührenspanne und Verlinkung auf entsprechende Rechtsgrundlagen) auf service.berlin.de sowie dezentral bei den einzelnen Bürgerämtern zu finden. Die Zahlung findet vor Ort statt. Entsprechende Formulare zur schriftlichen Beantragung sind nicht aufzufinden (nicht aufgeführt für normale Auskunft, toter Link für erweiterte Auskunft). Die Terminvereinbarung findet dezentral bei dem jeweiligen Bürgeramt statt. Wird das Führungszeugnis für private Zwecke benötigt, wird es postalisch an die Anschrift des Antragstellers übersandt. Ein Exemplar für behördliche Zwecke geht direkt an die Behörde. Die Leistung Auskunft aus dem Gewerbezentralregister verlinkt lediglich auf die Homepage des Bundesjustizamts. Dort findet der Bürger unter dem Stichwort „Gewerbezentralregister“ die Auskunft, dass der Antrag bei der zuständigen Meldebehörde (z. B. Ordnungsamt oder Einwohnermeldeamt) zu beantragen ist.

**Empfohlenes Vorgehen**

1. Die ausführliche Leistungsbeschreibung, die fehlenden Formulare und auch die Terminbuchung ausschließlich zentral über service.berlin.de anbieten.
2. Bei der zentralen Terminbuchung kann die entsprechende Stelle ausgewählt und so verfügbare Termine angezeigt werden.
3. Einbindung eines zentralen E-Payment-Dienstes auf service.berlin.de.
4. Einbindung einer qualifizierten elektronischen Signatur zur öffentlichen oder amtlichen Beglaubigung des Antrags.
5. Einrichtung eines Bürgerkontos mit eID-Funktion zur Antragstellung, Dokumentenablage (E-Safe) mit qeS, Gebührenzahlung und Bearbeitungsstand.
6. Übermittlung des Führungszeugnisses durch sichere Kommunikationswege online.

Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Termin, E-Formular, E-Payment	elektronische Ausführung des Antragsprozesses, elektronische Terminabwicklung für Beantragung vor Ort, elektronische Gebührenzahlung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachweis zur erweiterten Auskunft</li> <li>• Schriftliche Übermittlung des Zeugnisses</li> </ul>	++
2	E-Authentifizierung	Abruf der Registerauszüge nach einmaligem Nachweis der Identität		+
3	eID	Dauerhafter Nachweis für erweiterte Auskunft		0

Produkt-Nr. 78370 Externe Melderegisterauskünfte				
Auskünfte aus dem Melderegister an Privatpersonen, juristische Personen außerhalb Berlins sowie diplomatische Vertretungen				
Fallzahl 2012	172.588			
Bezugsgröße	Tatsächliche Anzahl der Leistungen des Produkts			
Betrachtete Leistung				
Die Leistung umfasst externe Auskünfte über Meldeverhältnisse von Bürgerinnen und Bürgern aus dem Einwohnerregister des Landes Berlin. Die einfache Melderegisterauskunft (Auskunft über Familiennamen und Vornamen sowie aktuelle Anschrift/en und ggf. die Tatsache, dass der Einwohner verstorben ist) kann online oder schriftlich abgewickelt werden. Bei der erweiterten Melderegisterauskunft (Geburtsort, frühere Anschriften, Staatsangehörigkeit, Familienstand, frühere Vor- und Nachnamen) muss der Anfragende laut §28 Meldegesetz, Abs. 2 ein berechtigtes Interesse geltend machen. Eine Gebührenzahlung ist erforderlich.				
Erforderlicher Input	Erforderlicher Output			
<ul style="list-style-type: none"><li>Antrag</li><li>Gebührenzahlung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dokument (rechtsunverbindlich)</li><li>Bescheid (rechtsverbindlich)</li></ul>			
Status Quo				
Die Leistung ist mit ausführlicher Beschreibung (Antragsformular, Voraussetzungen, erforderliche Dokumente, Gebührenspanne und Verlinkung auf entsprechende Rechtsgrundlagen) auf service.berlin.de sowie dezentral bei den einzelnen Bürgerämtern zu finden. Die Terminvereinbarung findet dezentral bei dem jeweiligen Bürgeramt statt. Es findet sich ebenfalls ein Link zur Onlineabwicklung des Melderegisterantrages. Dieser wird auf berlin.de durch das LABO Berlin über OLMERA ausgeführt und ist durch eine einmalige Nutzung (ohne Anmeldung) oder mit Anmeldung zur regelmäßigen Nutzung durchführbar. In dem Antragsformular befindet sich ein Unterschriftsfeld, welches keinen erkennbaren Nutzen (z. B. Schutzbedarf des Antragstellers) erfüllt. Die Zahlung erfolgt entweder persönlich oder per Überweisung an die entsprechende Stelle. Die Auskunft wird bei persönlicher Beantragung sofort ausgegeben, schriftliche oder Online-Anträge können bis zu 4 Wochen dauern. Dieser Zeitverzug ist nicht nachvollziehbar.				
Empfohlenes Vorgehen				
<ol style="list-style-type: none"><li>Die ausführliche Leistungsbeschreibung, Formulare, Terminbuchung ausschließlich zentral über service.berlin.de anbieten. Bei der zentralen Terminbuchung kann die entsprechende Stelle ausgewählt und so verfügbare Termine angezeigt werden.</li><li>Einbindung eines zentralen E-Payment-Dienstes auf service.berlin.de.</li><li>Integration der Anwendung von olmera.verwalt-berlin.de auf service.berlin.de.</li><li>Zusammenführung des Nutzerkontos im Bürgerkonto mit E-Safe (sichere Dokumentenablage) zentral auf service.berlin.de.</li></ol>				
Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Formular, E-Payment	elektronische Ausführung des Antragsprozesses, elektronische Terminabwicklung für Beantragung vor Ort, elektronische Gebührenzahlung		++
2	E-Authentifizierung	Abruf der Registerauszüge nach einmaligem Nachweis der Identität		++
3	eID	Dauerhafter Nachweis für erweiterte Auskunft		0

<b>Produkt-Nr. 79998</b> <b>Ausgabe von Berlinpässen in den Berliner Bürgerämtern für leistungsberechtigte Erwachsene</b>	
<b>Berlinpass ausstellen und verlängern</b>	
<b>Fallzahl 2012</b>	515.891
<b>Bezugsgröße</b>	Anzahl der ausgestellten und verlängerten Berlinpässe
<b>Betrachtete Leistung</b>	
Der Berlinpass berechtigt Hartz IV-, Sozialhilfe-, Grundsicherung- oder Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz-Empfänger, vergünstigte Eintritte bei Kultur, Sport und Freizeit wahrzunehmen. Die Beantragung erfolgt durch einen formlosen Antrag, die Vorlage eines Leistungsbescheids, einem Lichtbild, dem Ausweis oder Reisepass und ggf. den Berlinpass (im Falle einer Verlängerung). Als sozialfördernde Maßnahme sollte der Berlinpass für alle Berechtigten unter geringst möglichen Hürden beziehbar sein. Eine Rechtsgrundlage aus der sich ein Schriftformerfordernis sowie die Vorlage von Dokumenten im Original zwingend ergeben würde, ist aber nicht ersichtlich.	



Erforderlicher Input		Erforderlicher Output		
<ul style="list-style-type: none"><li>Antrag</li><li>Dokument</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Dokument (rechtsverbindlich)</li></ul>		
Status Quo				
Die Leistung ist mit ausführlicher Beschreibung (Voraussetzungen, erforderliche Dokumente, Gebührenspanne und Verlinkung auf entsprechende Rechtsgrundlagen) auf service.berlin.de sowie dezentral bei den einzelnen Bürgerämtern zu finden. Jedoch gibt die Beschreibung keine Auskunft zum tatsächlichen Umfang des Berlinpasses. Die Terminvereinbarung findet zentral für alle Ämter oder dezentral bei dem jeweiligen Bürgeramt auf berlin.de statt. Es ist kein schriftlicher Antrag notwendig, die Leistung wird zurzeit ausschließlich Vor-Ort wahrgenommen.				
Empfohlenes Vorgehen				
<ol style="list-style-type: none"><li>Die ausführliche Leistungsbeschreibung, Formulare, Terminbuchung ausschließlich zentral über service.berlin.de anbieten.</li><li>Einrichtung eines Bürgerkontos mit eID-Funktion zur Übermittlung, Dokumentenablage (E-Safe) und Bearbeitungsstand.</li><li>Ggf. Ausstellung einer Verlängerung durch QR-Code-Aufkleber, die auf den alten Berlinpass aufgeklebt werden können und durch entsprechende Technik (Smartphone und App) ausgelesen werden können.</li></ol>				
Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Formular	Elektronische Übermittlung der Antragsdaten		++
2	E-Authentifizierung, E-Safe, E-Upload	Dokumentenablage für den Prozess		++

<b>Produkt-Nr. 79715</b> <b>Fortführung und Verwaltung der Personenstandsregister</b>	
<b>Nachträgliche Ausstellung von Personenstandsurkunden und beglaubigten Abschriften aus den Personenstandsregistern</b>	
<b>Fallzahl 2012</b>	104.607
<b>Bezugsgröße</b>	Tatsächliche Anzahl der Leistungen des Produkts
Betrachtete Leistung	
<p>Das Personenstandsregister umfasst Informationen zum Eheregister (§ 15 PStG neu), Lebenspartnerschaftsregister (§ 17 PStG neu), Geburtenregister (§ 21 PStG neu) und Sterberegister (§ 31 PStG neu). Aus § 61 PStG (Urkundenerteilung, Auskunft, Einsicht) ist kein Schriftformerfordernis erkennbar. Ab dem 01.01.2014 müssen die Personenstandsregister elektronisch überführt sein und geführt werden. Die Leistung umfasst die Ausstellung von Personenstandsurkunden und beglaubigten Abschriften. Antragsteller können Personen sein auf die sich der Eintrag bezieht oder Dritte, die ein rechtliches Interesse glaubhaft machen können. Anträge werden beim zuständigen Standesamt persönlich oder schriftlich gestellt. Beantragt der Bürger die Personenstandsurkunden in einem anderen Standesamt, so wird das Beurkundete (sofern möglich) elektronisch übermittelt. Bei persönlicher Ausstellung werden die Personenstandsurkunden vom Bearbeiter unterschrieben und mit einem Dienstsiegel versehen. Bei der elektronischen Übersendung muss die Urkunde qualifiziert elektronisch signiert, ausgedruckt und amtlich beglaubigt werden. Hier ist eine direkte sichere Übersendung der Urkunde an den Antragsteller durch qeS und Einrichtung eines Bürgerkontos denkbar. Eine zwingend persönliche Beantragung kann aus den Rechtsvorschriften nicht herausgelesen werden.</p>	
Erforderlicher Input	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Antrag</li> <li>Dokument</li> <li>Gebührenbezahlung</li> </ul>	
Erforderlicher Output	
<ul style="list-style-type: none"> <li>amtlich beglaubigtes Dokument</li> <li>Datenstandspflege</li> </ul>	
Status Quo	
<p>Unter dem Stichwort „Urkunde“ ist die Leistung mit ausführlicher Beschreibung (Voraussetzungen, erforderliche Dokumente, Gebührenspanne und Verlinkung auf entsprechende Rechtsgrundlagen) auf service.berlin.de sowie dezentral bei den einzelnen Bezirks- und Standesämtern zu finden. Auf service.berlin.de findet sich der Hinweis, dass die Antragstellung persönlich, per Post, per Fax, per E-Mail oder online erfolgen kann, ein Formular oder weitere Beschreibung des Vorgangs lässt sich jedoch nicht finden.</p>	

Empfohlenes Vorgehen				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die ausführliche Leistungsbeschreibung, zusätzliche Formulare, Terminbuchung ausschließlich zentral über service.berlin.de anbieten.</li> <li>2. Einbindung eines zentralen E-Payment-Dienstes auf service.berlin.de.</li> <li>3. Einrichtung eines Bürgerkontos mit eID-Funktion zur Übermittlung der Formulare, Dokumentenablage (E-Safe) und Bearbeitungsstand.</li> </ol>				
Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Formular, E-Prozess	elektronische Ausführung des Antragsprozesses  Medienbruchfreie Abwicklung des Prozesses		++
2	E-Authentifizierung, E-Antwort, E-Upload	Übermittlung der Abschriften, Einsicht in bereits getätigte Abschriften und ggf. hochladen von Dokumenten zwecks Identifizierung		+

Produkt-Nr. 79985 Durchführung der Briefwahl / Briefabstimmung (landesweit)				
Antrag und Durchführung einer Briefwahl/Briefabstimmung (landesweit)				
Fallzahl 2012	607.003			
Bezugsgröße	Zahl der insgesamt ausgestellten gültigen Wahl-/Abstimmungsscheine, einschl. der am Abstimmungstag (endgültiges Ergebnis)			
Betrachtete Leistung				
<p>Das Produkt umfasst alle allgemeinen Leistungen zur Schaffung der inhaltlichen, personellen und organisatorischen Voraussetzungen zur Durchführung von Europawahlen, Wahlen zum Deutschen Bundestag, Wahlen zum Abgeordnetenhaus und BVV, Abstimmungen und Volksentscheiden (Wahltag), d. h. Sicherstellung der Stimmabgabe am Wahl-/Abstimmungstag.</p> <p>Es wird hier nur die Beantragung der Briefwahlunterlagen betrachtet. Eine Briefwahl kann bis zum zweiten Tag vor dem Wahltag bis 18.00 Uhr schriftlich, mit Telefax oder elektronisch unter Angabe des Familiennamens, des Vornamens, des Geburtsdatums, der Anschrift und, soweit möglich, der Nummer des Wahlverzeichnisses, oder persönlich beantragt werden. Ein Schriftformerfordernis kann zur Beantragung der Briefwahl durch eID ersetzt werden. Ein Schriftformerfordernis zur Beantragung der Briefwahl ist nicht klar erkennbar, nur die Durchführung der Wahl unterliegt laut AbstG §15, Abs. 2 der Schriftform.</p>				
Erforderlicher Input		Erforderlicher Output		
• Antrag mit Schriftformerfordernis		• Dokument (rechtsunverbindlich)		
Status Quo				
<p>Die Leistung ist auf service.berlin.de nur unter dem Stichwort Landeswahlleiterin aufzufinden und wird dort auf wahlen-berlin.de verlinkt. Dort ist eine komplexe Navigation zur Briefwahl nötig. Momentan gibt es keine Formulare für die Briefwahlbeantragung, es wird lediglich eine Liste der E-Mailadressen zur Verfügung gestellt, unter der die Briefwahlbeantragung möglich ist. Damit wird in der Praxis der Schriftform nicht entsprochen, aber so akzeptiert. Die Übermittlung der Briefwahlunterlagen erfolgt immer auf dem Postweg oder durch Abholung im Briefwahlamt.</p>				
Empfohlenes Vorgehen				
<div><div>1.</div><div>Die ausführliche Leistungsbeschreibung, Formulare, Terminbuchung ausschließlich zentral über service.berlin.de anbieten.</div></div> <div><div>2.</div><div>Entsprechende Formulare zur Beantragung der Briefwahl zur Verfügung stellen.</div></div> <div><div>3.</div><div>Schriftformerfordernis für die Beantragung der Briefwahlunterlagen überprüfen, da bereits nicht mehr praktiziert.</div></div> <div><div>4.</div><div>Einrichtung eines Bürgerkontos mit eID-Funktion zur Dokumentenablage (E-Safe) und Bearbeitungsstand.</div></div>				
Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Formular E-Mail	Bereitstellen der Briefwahlunterlagen	Überprüfung der Unterschriften und Adressen	+
2	E-Authentifizierung, E-Safe	Dokumentenablage für den Prozess (Wahlunterlagen)		+

**Produkt- Nr. 80136****Kontrolle und Durchsetzung der Wohnungsbindung****Zweckentfremdung genehmigen / versagen / Wohnungsberechtigung ohne WBS****Fallzahl 2012** 3.370.220**Bezugsgröße** Anzahl sozial- und belegungsgebundener Wohneinheiten**Betrachtete Leistung**

Die Leistung umfasst Maßnahmen zur Sicherung der zweckentsprechenden Nutzung gebundener Wohnungen durch Berechtigte auf Basis des Wohnungskatasters. Vermietern gebundener Wohnungen kann auf Antrag eine Ausnahmegenehmigung zur Überlassung einer Wohnung an Wohnungssuchende ohne Wohnberechtigungsschein (WBS) oder abweichend vom vorhandenen WBS erteilt werden. In diesem Fall können dem Vermieter durch Gebührenbescheid Ausgleichszahlungen oder alternative Ausgleichsleistungen auferlegt werden, soweit die Ausnahmegenehmigung nicht im öffentlichen Interesse erfolgt. Auf Basis der Rechtsgrundlagen in §31 WoFG und §7 WoBindG ist kein Schriftformerfordernis erkennbar.

**Erforderlicher Input**

- Antrag
- Dokument
- Gebührenzahlung

**Erforderlicher Output**

- Dokument (rechtsverbindlich)

**Status Quo**

Auf service.berlin.de ist derzeit keine Beschreibung des Vorgehens für die Freistellung vorhanden, lediglich das Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf bietet auf seinen Webseiten Formulare im Word- und PDF-Format an, mit denen ein Antrag auf Freistellung von der Wohnungsbindung postalisch übermittelt werden kann. Dabei werden zwei verschiedene Varianten angeboten, von denen einer allgemein anerkannte Begründungen als Optionsfelder aufführt, während der andere ein Begründungsfeld für besondere Fälle vorsieht. Zu den Formularen werden jeweils Informationsblätter zum Download angeboten. Beide Formulare sehen ein Unterschriftsfeld vor. Dem Antrag sind ggf. formlose Belege beizufügen, die die Begründung des Antrags belegen.

**Empfohlenes Vorgehen**

1. Vollständige Leistungsbeschreibung, Formulare, Terminbuchung ausschließlich zentral über service.berlin.de anbieten.
2. Die abgefragten Attribute aus den beiden Formular-Varianten sollen in einem gemeinsamen Formular zusammengeführt werden, das elektronisch ausfüllbar ist und auch elektronisch übermittelt werden kann. Das E-Formular muss die Möglichkeit vorsehen, elektronische Anlagen zu den einzelnen Begründungen aufzunehmen.
3. Da weder ein Schriftformerfordernis besteht, noch besonders schutzwürdige Daten übermittelt werden, ist die Einbindung eines elektronischen Vertrauensdienstes nicht zwingend notwendig. Bei der elektronischen Übermittlung soll deswegen angegeben werden können, ob der Bescheid postalisch, an eine angegebene E-Mailadresse oder an eine De-Mail-Adresse erfolgen soll.
4. Soweit der Antragsteller die Übermittlung aus einem permanenten Bürgerkonto heraus vornimmt, soll der Bescheid zusätzlich zu dem gewünschten Zustellweg oder alternativ auch an das Postfach des Bürgerkontos zugestellt werden.
5. Soweit der Bescheid auch einen Gebührenbescheid umfasst, sollen die Gebühren nach Zustimmung des Nutzers durch die E-Payment-Komponente übermittelt werden.
6. Bei Nutzung eines permanenten Bürgerkontos sollen der Antrag inklusive etwaiger Anhänge, der Bescheid sowie die Informationen über erfolgte Zahlungen im E-Safe bereitgestellt werden.

Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Formular, E-Upload	elektronische Ausführung des Antragsprozesses, mit Übermittlung von Dokumenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bescheid, rechtsverbindlich</li> </ul>	++
2	E-Authentifizierung, E-Safe, E-Tracking	Dokumentenablage für den Prozess (zur Verwendung im Prozess/Antrag), Speicherung der Tracking-Nummer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• s. o.</li> </ul>	++

**Produkt-Nr. 79101****Meldeangelegenheiten****Erteilung von Bestattungsscheinen****Fallzahl 2012** 541.727**Bezugsgröße** Tatsächliche Anzahl der Leistungen des Produkts (Anzahl An- und Abmeldungen durch MESO)

Betrachtete Leistung				
<p>Ein Bestattungsschein enthält Angaben zu dem Leichnam und wird vom Bürgeramt des Bezirksamts erst nach Vorlage des nicht vertraulichen Teils des Leichenschauscheins ausgestellt. Der Leichenschauschein wird dem Bestattungspflichtigen vom Arzt ausgehändigt. Durch Vorlage des Leichenschauscheins bei dem zuständigen Bürgeramt des Bezirksamtes wird der Bestattungsschein ausgestellt. Der Schein ist für die Beerdigung oder Kremierung des Leichnams notwendig. Die Sterbeurkunde erhält der Bestattungspflichtige (normalerweise aus einer Rangfolge der Familienmitglieder festgelegt) nach Vorlage des Bestattungsscheins, einem Identitätsnachweis und ggf. andere Dokumente (z.B. Heiratsurkunde) vom Standesamt. Laut § 3, Abs. 1 DVO-Bestattungsgesetz hat der Bestattungsverpflichtete zwecks melderechtlicher Erfassung unverzüglich den Leichenschauschein einem Bürgeramt der Bezirksverwaltung vorzulegen und an den für die Beurkundung des Sterbefalles zuständigen Standesbeamten weiterzuleiten. Um die Ausführung des Prozesses zu beschleunigen und dem Betroffenen überflüssige Arbeit in dieser Situation abzunehmen, ist eine Digitalisierung des Prozesses anzuraten.</p>				
Erforderlicher Input		Erforderlicher Output		
<ul style="list-style-type: none"><li>Antrag mit Schriftformerfordernis</li><li>Dokument</li><li>Dokument im Original</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Dokument (rechtsverbindlich)</li><li>Datenstandspflege</li></ul>		
Status Quo				
<p>Die Leistung ist unter „Hilfe im Bestattungsfall“ unter <a href="https://service.berlin.de">service.berlin.de</a> aufgeführt. Da der Vorgang an keiner Stelle digitalisiert ist, sind hier neben der Information keine Unterstützungsdienste angebunden.</p>				
Empfohlenes Vorgehen				
<ol style="list-style-type: none"><li>Die ausführliche Leistungsbeschreibung, zusätzliche Formulare, Terminbuchung ausschließlich zentral über <a href="https://service.berlin.de">service.berlin.de</a> anbieten.</li><li>Digitale Übermittlung des Leichenschauscheins durch Anpassung der Verwaltungsvorschrift zulassen.</li><li>Einrichtung eines Bürgerkontos über eID für den Versand des Leichenschauscheins und den Erhalt eines Bestattungsscheins, ggf. mit qualifizierter elektronischer Signatur.</li><li>Automatisierte Übermittlung des Bestattungsscheins an das Melde- sowie Standesamt zur Ausstellung der Sterbeurkunde.</li></ol>				
Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Formular	Elektronische Übermittlung der Antragsdaten	<ul style="list-style-type: none"><li>Dokumente im Original</li><li>Bescheid, rechtsverbindlich</li></ul>	++
2	E-Authentifizierung, E-Safe, E-Bescheid	Elektronische Übermittlung des Leichenschauscheins, Dokumentenablage, Empfang des Bescheids	<ul style="list-style-type: none"><li>s. o.</li></ul>	++

Produkt-Nr. 79101 Meldeangelegenheiten	
Personalausweis beantragen, Personalausweis - Ausstellung - für deutsche Staatsbürger, Personalausweisverlust	
Fallzahl 2012	541.727
Bezugsgröße	Tatsächliche Anzahl der Leistungen des Produkts (Anzahl An- und Abmeldungen durch MESO)
Betrachtete Leistung	
<p>Die Leistung umfasst die Beantragung, Verlustmeldung und Ausstellung des Personalausweises. Voraussetzungen für diese Leistungen sind die deutsche Staatsangehörigkeit, persönliche Vorsprache (laut PauswG §9), ggf. ein Antrag vom gesetzlichen Vertreter für Minderjährige (16 Jahren bis 18 Jahre) und der Wohnsitz in Berlin. Je nach Leistung muss neben der Einverständniserklärung eine Geburtsurkunde, ein Lichtbild und ein Personalausweis (sofern vorhanden) vorgelegt werden. Die Ausstellung eines Personalausweises ist gebührenpflichtig. Der Antragsteller erklärt schriftlich, ob biometrische Daten gespeichert werden und ob die eID-Funktion aktiv sein sollen. Aufgrund des hohen Schutzbedarfs und der zwingend notwendigen Identifizierung kann davon ausgegangen werden, dass die persönliche Vorsprache zeitnah bestehen bleibt.</p>	
Erforderlicher Input	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokument im Original</li> <li>Gebührenzahlung</li> <li>Vor-Ort-Termin</li> </ul>	
Erforderlicher Output	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokument (rechtsverbindlich)</li> <li>Datenstandspflege</li> </ul>	

Status Quo				
Die Leistung ist mit ausführlicher Beschreibung (Voraussetzungen, erforderliche Dokumente, Gebührenspanne und Verlinkung auf entsprechende Rechtsgrundlagen) auf service.berlin.de sowie dezentral bei den einzelnen Bürgerämtern zu finden. Die Terminvereinbarung findet auf berlin.de zentral (Auswahl aller Bürgerämter) oder dezentral für das jeweilige Bürgeramt statt. Da die Leistung immer persönlich wahrgenommen wird, sind Formulare im normalen Rahmen nicht erforderlich. Weiterhin wird auf ggf. zusätzliche Dokumente verlinkt (Zustimmungserklärung eines Elternteils und Beantragung für Befreiung der Ausweispflicht). Für zusätzliche Leistungen ist eine schriftliche Einverständniserklärung notwendig.				
Empfohlenes Vorgehen				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die ausführliche Leistungsbeschreibung, zusätzliche Formulare, Terminbuchung ausschließlich zentral über service.berlin.de anbieten.</li> <li>2. Einbindung eines zentralen E-Payment-Dienstes auf service.berlin.de.</li> <li>3. Einrichtung eines Bürgerkontos mit eID-Funktion zur Übermittlung zusätzlicher Formulare, Dokumentenablage (E-Safe) und Bearbeitungsstand.</li> </ol>				
Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Formular	Elektronische Übermittlung der Antragsdaten		+
2	E-Authentifizierung, E-Safe	Dokumentenablage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persönliches Erscheinen notwendig</li> </ul>	0

## 4.2. Leistungen des Jugendamts

Produkt-Nr. 78809 Unterhaltsvorschuss für Kinder				
Antrag auf Unterhaltsvorschuss, Bescheid über Gewährung bzw. Ablehnung von Unterhaltsvor- schuss sowie ggf. Zahlbarmachung				
Fallzahl 2012	382.825			
Bezugsgröße	Monatliche Anzahl der aktiven Daueraufträge			
Betrachtete Leistung				
<p>Kinder, deren Eltern nicht miteinander verheiratet und getrennt lebend sind, Halbwaisen, Kinder von Geschie- denen oder dauernd Getrenntlebenden können, unabhängig von der Höhe des Einkommens des alleinerzie- henden Elternteils, durch eine öffentliche Sozialleistung einen typisierten Unterhaltsbedarf sicherstellen. Der gewährte Zuschuss ist in diesem Fall gegenüber der Erfüllung des zivilrechtlichen Unterhaltsanspruchs durch den anderen Elternteil subsidiär. Erforderlich ist ein Antrag auf Leistungen nach dem Unterhaltsvorschussgesetz (UVG) durch den alleinerziehenden Elternteil. Im Antrag sind Angaben zur Person, zum Kind, zum Verhältnis zum anderen Elternteil zu machen sowie weitere Angaben zu machen, aus denen der etwaige Anspruch auf einen Unterhaltsvorschuss ermittelt werden kann.</p>				
Antrag und Bescheid sind gemäß § 9 UhVorschG schriftlich zu stellen bzw. zu übermitteln.				
Erforderlicher Input		Erforderlicher Output		
<ul style="list-style-type: none"><li>Antrag mit Schriftformerfordernis</li><li>Dokument im Original</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Bescheid (rechtsverbindlich)</li><li>ggf. Auszahlung</li></ul>		
Status Quo				
<p>Auf service.berlin.de wird die Leistung aufgeführt, aber nicht beschrieben. Stattdessen wird auf eine Seite der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Wissenschaft verlinkt. Dort befinden sich eine kurze Information zur Wichtigkeit der Unterhaltsvorschusskasse, das Antragsformular im PDF-Format sowie weitere Dokumente zu den relevanten Rechts- und Verwaltungsvorschriften. Im Formular ist im Anhang eine Beschreibung der zu erfüllenden Voraussetzungen enthalten, die der Leistungsbeschreibung von service.berlin.de folgt.</p> <p>Das Formular kann nicht elektronisch ausgefüllt werden. Erfragt wird eine Vielzahl von Informationen, von denen im Einzelfall jeweils nur ein Teil tatsächlich relevant ist. Je nach Begründung des Antrags wird im Formu- lar die Übersendung weiterer Dokumente gefordert. Lediglich ein ggf. bestehender Unterhaltstitel ist demnach im Original vorzulegen.</p> <p>Der Antrag ist vom alleinerziehenden Elternteil zu unterschreiben. Weder aus dem Antragsformular noch aus der Leistungsbeschreibung wird ersichtlich, an welche Adresse der Antrag zu übermitteln ist. Erst aus den ebenfalls bereitgestellten Verwaltungsvorschriften zum Unterhaltsvorschussgesetz wird ersichtlich, dass der Antrag an das Jugendamt zu richten ist, „in dessen Zuständigkeitsbereich die nach § 1 UVG Berechtigten ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt haben.“</p>				
Empfohlenes Vorgehen				
<ol style="list-style-type: none"><li>Vollständige Leistungsbeschreibung in service.berlin.de aufnehmen.</li><li>Intelligentes elektronisches Formular bereitstellen, das durch den Beantragungsprozess führt.</li><li>Liste der einzureichenden Urkunden und Dokumente aus den spezifisch eingegebenen Daten am Ende des Eingabeprozesses bereitstellen.</li><li>Elektronische Übermittlung der Antragsdaten inklusive beizufügender Anlagen ermöglichen, dabei zur Erfüllung der Schriftform die eID-Funktion oder ein permanentes Bürgerkonto mit entsprechen- der Sicherheitsstufe unterstützen.</li><li>Soweit kein elektronischer Vertrauensdienst zur Erfüllung der Schriftform verwendet wird, eine Kurzverfügung erstellen, die vom Antragsteller zu unterschreiben und mit ggf. noch nicht elektro- nisch übermittelten Dokumenten postalisch versendet wird.</li><li>Anschrift des zuständigen Jugendamts bei postalischem Versand aus den Formulardaten ableiten und angeben.</li></ol>				
Stufe	Unterstützungs- prozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Formular, E-Termin, E-Adressprüfung	Elektronische Übermittlung der Antragsdaten	<ul style="list-style-type: none"><li>Unterhaltstitel im Original</li><li>Bescheid, rechtsverbindlich</li><li>Antrag mit Schriftform</li><li>Kurzverfügung per Post</li></ul>	+
2	E-Safe, E-Bescheid	Dokumentenablage, Übermittlung des Antrags mit Schriftform, Empfang des Bescheids	<ul style="list-style-type: none"><li>Unterhaltstitel im Original</li></ul>	+

**Produkt-Nr. 80175**  
**Bundeselterngeld mit Einkommensberechnung**

**Antrag, Gewährung bzw. Ablehnung von Bundeselterngeld**

<b>Fallzahl 2012</b>	241.772
<b>Bezugsgröße</b>	Monatliche Anzahl der Zahlungsempfänger von Elterngeld

**Betrachtete Leistung**

Eltern haben während der ersten 14 Lebensmonate eines Kindes die Möglichkeit, Elterngeld zu erhalten. Beide Elternteile können diesen Bezugsraum frei untereinander aufteilen, wobei ein Elternteil in der Regel max. 12 Bezugsmonate in Anspruch nehmen kann. Alleinerziehende können auch die gesamten 14 Monate für sich in Anspruch nehmen. Bezugsberechtigt ist ein Elternteil zudem nur, wenn es während der Bezugsdauer höchstens 30 Stunden in der Woche arbeitet. Die Höhe des Elterngelds richtet sich nach dem Nettoeinkommen der letzten zwölf Monate vor Geburt des Kindes sowie nach dem Einkommen während der Bezugszeit. Dem Antrag ist die Zustimmung des Arbeitgebers zur Reduzierung der Arbeitszeit oder zu einer vollständigen Elternzeit während der geplanten Bezugsdauer beizufügen.

<b>Erforderlicher Input</b>	<b>Erforderlicher Output</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Antrag mit Schriftformerfordernis</li> <li>Dokument im Original</li> <li>Dokument</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bescheid (rechtsverbindlich)</li> <li>Auszahlung</li> </ul>

**Status Quo**

Auf [service.berlin.de](http://service.berlin.de) wird die Leistung aufgeführt, aber nicht beschrieben. Stattdessen wird auf eine Seite der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Wissenschaft verlinkt. Hier findet man ausführliche Informationen und eine Reihe von Dokumenten in PDF-Format, u. a. das Bundeselterngeldgesetz in der Neu- und Altfassung und den Antrag.

Die Dokumente sind sortiert nach Geburten bis 31.12.2012 ab dem 01.01.2013.

Zwei Unterschriftenfelder sind auf dem Antragsformular für die Unterschriften der beiden Elternteile vorgesehen. Im Dokumentenkopf wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass der Antrag beim bezirklichen Jugendamt am Wohnsitz des Elternteils 1 gestellt werden muss. Es wird allerdings nicht deutlich, nach welchen Kriterien sich die Nummer des Elternteils bestimmt.

Laut §7 des Bundeselterngeldgesetzes ist die Schriftform bei der Antragsstellung erforderlich.

**Empfohlenes Vorgehen**

1. Eine Beschreibung des Produkts sowie der damit verbundenen Leistungen soll in [service.berlin.de](http://service.berlin.de) aufgenommen werden.
2. Unklarheiten beseitigen und verständlicher Formulieren.
3. Einrichtung eines Bürgerkontos mit eID und qualifizierter elektronischer Signaturmöglichkeit für Übermittlung des Antrages, Dokumentenablage und Bearbeitungseinsicht sowie Leistungsübersicht.

<b>Stufe</b>	<b>Unterstützungsprozesse</b>	<b>Unterstützungsumfang</b>	<b>Nicht elektronisch abbildbar</b>	<b>Nutzen</b>
<b>1</b>	E-Formular, E-Upload, E-Adressprüfung, E-Tracking	elektronische Übermittlung der Antragsdaten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Antrag mit Schriftform</li> <li>Kurzverfügung per Post</li> </ul>	++
<b>2</b>	E-Authentifizierung, E-Safe	Speicherung der Tracking Nr.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Antrag mit Schriftform</li> <li>Kurzverfügung per Post</li> </ul>	+
<b>3</b>	eID	vollständige Übermittlung der Antragsdaten, Ablage des rvb. Bescheid		+

**Produkt-Nr. 80375**  
**Gewährleistung der ergänzenden Hortbetreuung**

**Gewährleistung der ergänzenden Hortbetreuung (Version 14.1 PNr. 79896)**

<b>Fallzahl 2012</b>	922.000
<b>Bezugsgröße</b>	Anzahl der Verträge aus dem Fachverfahren K.i.T.a.-ISBJ

**Betrachtete Leistung**

Die Maßnahme umfasst die Anmeldung zur Hortbetreuung einschließlich der Bedarfsfeststellung, Bescheiderteilung und Festsetzung der Kostenbeteiligung. Zugehörig zu diesem Produkt sind nur die trägerübergreifenden Leistungen. Leistungen bezüglich Vertragsabschluss und Kosteneinzahlung werden ausschließlich für die kommunalen Horte erbracht und auf dem Produkt 80231 - Ergänzende Förderung und Betreuung (Hort) vom kommunalen Träger (Schule) - abgebildet. Aus den vorliegenden Rechtsgrundlagen (KitaFöG §7) lassen sich kein zwingendes Schriftformerfordernis sowie ein erhöhter Schutzbedarf bei der Beantragung des Bedarfsbescheids ableiten. Somit ist eine Abschaffung der Schriftform wünschenswert.

Erforderlicher Input		Erforderlicher Output		
<ul style="list-style-type: none"><li>Antrag mit Schriftformerfordernis</li><li>Dokument</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Bescheid (rechtsverbindlich)</li></ul>		
Status Quo				
<p>Mehrere Dienstleistungen und Links (Hort-Gutschein – Erweiterung, Hort-Gutschein / Bedarfsbescheid, Leistungen nach dem Bildungs- und Teilhabepaket, Kindertagesbetreuung und Kindertagesbetreuung (Anmeldung)) bilden die Leistungen zur Hortanmeldung auf service.berlin.de ab. Dabei ist der Einstieg zur Hortbetreuung für den Nutzer nicht klar ersichtlich. Auf service.berlin.de finden sich allgemeine Hinweise über die Voraussetzungen einer Hortbetreuung, Hortgutschein und Bedarfsbescheid sowie Verlinkungen zu den Rechtsgrundlagen. Auf die Beantragungsfrist von spätestens zwei Monaten vor dem gewünschten Betreuungsbeginn wird hingewiesen. Es wird eine Vielzahl von Formularen und Ausfüllhilfen zur Verfügung gestellt, welche nicht selbsterklärend sind. Mehrere Formulare müssen an das zuständige Jugendamt gesendet werden. Das Jugendamt prüft die Unterlagen und entscheidet über den Bedarf einer Hortunterbringung.</p>				
Empfohlenes Vorgehen				
<ol style="list-style-type: none"><li>Ausführliche Informationen auf service.berlin.de einpflegen (Ablauf, Formulare, Rechtsgrundlagen).</li><li>Einrichtung eines eFormulardienst mit Übermittlung der Dokumente.</li><li>Einrichtung eines Bürgerkontos mit eID-Funktion für Antragsstellung, Dokumentenablage, Bearbeitungsabfrage und Leistungsübersicht.</li><li>Perspektivisch Abschaffung der Schriftform zur vollständigen elektronischen Durchführung der Leistung.</li></ol>				
Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Formular, E-Upload, E-Adressprüfung, E-Tracking	elektronische Übermittlung der Antragsdaten	<ul style="list-style-type: none"><li>Antrag mit Schriftform</li><li>Kurzverfügung per Post</li></ul>	++
2	E-Authentifizierung, E-Safe, E-Tracking, E-Bescheid	vollständige elektronische Erbringung, Speicherung der Tracking Nr.	<ul style="list-style-type: none"><li>Antrag mit Schriftform</li><li>Kurzverfügung per Post</li></ul>	+

Produkt-Nr. 80376	
VT-Kindertagesbetreuungsplätze - Gewährleistung und Weiterentwicklung des Angebots	
Antrag auf Erteilung/Verlängerung/Änderung eines Kitagutscheins (Bedarfsbescheid) bearbeiten	
Fallzahl 2012	1.533.466
Bezugsgröße	Anzahl der Kinder
Betrachtete Leistung	
<p>Betrachtet wurde die Beantragung und Bescheiderteilung des Kitagutscheins, mit dem Eltern das Recht auf einen geförderten in einer Tageseinrichtung und in der Kindertagespflege nach SGB VIII erhalten. Die Beantragung erfolgt grundsätzlich erst nach Geburt des Kindes, frühestens neun Monate, spätestens zwei Monate vor Betreuungsbeginn. Im Rahmen der Beantragung sind zur Ermittlung des notwendigen Betreuungsumfanges die Arbeitszeiten sowie ggf. weitere ständige Verpflichtungen anzugeben. Zur Ermittlung der Kostenbeiträge ist das Einkommen anzugeben. Beide Angaben sind ggf. durch entsprechende Nachweise zu dokumentieren.</p>	
Erforderlicher Input	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Antrag</li> <li>Dokument</li> </ul>	
Erforderlicher Output	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokument (rechtsverbindlich)</li> </ul>	
Status Quo	
<p>Die Leistung ist grundsätzlich auf service.berlin.de beschrieben, die Beschreibung verweist aber auf Informationen, die sich auf weiteren Portalen befinden. Diese Verweise sind inkonsistent. Der Link hinter »Hinweise zum Anmeldeverfahren« verweist auf das Portal der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Wissenschaft. Hier finden sich Formulare im PDF-Format inklusive weiterer Dokumente mit Erläuterungen. Der Link hinter »Anmeldung zur Förderung von Kindern« ist hingegen mit dem Hinweis versehen, dass Formulare beim Jugendamt sowie beim Bürgeramt erhältlich sind. Der Link selber ist veraltet und führt zu einer Informationsseite über den Neuzuschnitt der Senatsverwaltungen.</p> <p>Zur Durchführung der Beantragung sind zwei Formulare auszufüllen. Mit dem ersten wird der Betreuungsumfang ermittelt. Das zweite Formular dient der Ermittlung der Kostenbeteiligung. Beide Formulare sind von beiden Elternteilen zu unterschreiben, alternativ ist eine Vollmacht des nicht-zeichnenden Elternteiles oder eine schriftliche Erklärung über das alleinige Sorgerecht gefordert. Aus den betrachteten Rechtsvorschriften §7 KitaFö sowie §60, 61, 65, 66, 67 SGB I lässt sich allerdings kein Schriftformerfordernis herleiten.</p>	



Empfohlenes Vorgehen				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ausführliche Informationen auf service.berlin.de einpflegen (Ablauf, Formulare, Rechtsgrundlagen).</li> <li>2. Einrichtung eines elektronischen Formulars mit Übermittlung der Dokumente an das zutreffende Jugendamt, dabei Integration der Angaben zur Kostenbeteiligung in den Antragsprozess des Kitagutscheins.</li> <li>3. Nutzung eines Bürgerkontos für Antragsstellung, Dokumentenablage, Tracking sowie zur Übermittlung geänderter Informationen mit Einfluss auf die Kostenbeteiligung.</li> </ol>				
Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Formular, E-Upload, E-Adressprüfung, E-Tracking	elektronische Übermittlung der Antragsdaten		++
2	E-Authentifizierung, E-Safe, E-Tracking, E-Bescheid	vollständige elektronische Erbringung, Speicherung der Tracking Nr., Dokumentenablage		+

### 4.3. Leistungen des Amts für Weiterbildung und Kultur

Produkt-Nr. 79395 Musikunterricht				
Musikunterricht				
Fallzahl 2012	1.133.093			
Bezugsgröße	Anzahl der Unterrichtseinheiten á 45 Minuten			
Betrachtete Leistung				
Nach § 124 Berliner Schulgesetz unterhält jeder Berliner Bezirk eine Musikschule zur Sicherung der musikalischen Grundversorgung durch praktischen und theoretischen Einzel-, Gruppen- und Klassenunterricht im instrumentalen und vokalen Musizieren. Der Unterricht in Musikschulen wird durch angestellte und freie Lehrkräfte mit musikpädagogischer Befähigung durchgeführt und kann von Bürgern gegen Entgelt in Anspruch genommen werden. Die Musikschulen kooperieren zugleich mit weiteren Bildungseinrichtungen.				
Erforderlicher Input	Erforderlicher Output			
<ul style="list-style-type: none"><li>Antrag</li><li>Gebührenzahlung nach Vermittlung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Bescheid</li><li>Vor-Ort-Termin</li></ul>			
Status Quo				
Unter service.berlin.de findet man unter dem Stichwort „Musikschule“ lediglich einen Link, der zu den Seiten der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Wissenschaft führt. Dort wird grob über die Angebote der Berliner Musikschulen informiert. Ein unscheinbarer Link zur „Anmeldung an den bezirklichen Musikschulen“ führt zu einer Adressliste der 12 Musikschulen, jeweils mit Link auf die entsprechende Webseite. Dahinter verbergen sich teilweise Unterseiten der jeweiligen Bezirksverwaltungen, teilweise externe Webseiten, die durch die Musikschulen selber betrieben werden. Einige Bezirksämter bieten die Möglichkeit zur Online-Anmeldung über HTML-Formulare an. Diese Formulare enthalten aber beispielsweise keine Informationen darüber, welche Instrumente jeweils angeboten werden, so dass diese Information separat recherchiert werden muss. Bei anderen Schulen erfolgt die Anmeldung telefonisch oder persönlich. Bei der Online-Anmeldung wird auch nicht über die Verfügbarkeit von Plätzen informiert. Laut Beschreibung des Vorgehens wird der Antragsteller stattdessen informiert, sobald ein Platz für den beantragten Unterricht verfügbar ist.				
Empfohlenes Vorgehen				
<ol style="list-style-type: none"><li>Die ausführliche Leistungsbeschreibung, Formulare, Terminbuchung ausschließlich zentral über service.berlin.de anbieten.</li><li>Bereitstellung eines integrierten, assistentengeführten elektronischen Formulars, über das zunächst die Präferenzen des Antragstellers erfragt werden (Instrument, Art des Unterrichts, in Frage kommende Schulen etc.), um im Nachgang die möglichen Angebote zur Buchung anzubieten.</li><li>Nach Buchung die Möglichkeit zur Terminabsprache mit den jeweiligen Lehrern in das Bürgerkonto einbinden.</li></ol>				
Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Formular, E-Payment, E-Termin	Recherche nach relevanten Angeboten und verbindliche Buchung.		++
2	Bürgerkonto	Direkte Einbindung des Terminmanagements	Musikunterricht	+

Produkt-Nr. 79395 Musikunterricht				
IT-Fachverfahren Berliner Musikschulen				
Fallzahl 2012	1.133.093			
Bezugsgröße	Anzahl der Unterrichtseinheiten á 45 Minuten			
Betrachtete Leistung				
Die 12 Musikschulen der Berliner Bezirke verwalten die durch sie angebotenen Kurse sowie die abgeschlossenen Verträge über ein IT-Fachverfahren. Zu den Hauptaufgaben zählen u. a. die Verwaltung der Verträge zwischen Schülern und Musikschulen sowie der Einnahmen und Ausgaben. Weiterhin bietet es bei der Organisation des Betriebs und bei der Programmplanung Unterstützung an.				
Erforderlicher Input		Erforderlicher Output		
<ul style="list-style-type: none"><li>Datenstandsabfrage</li><li>Dokumente</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Datenstandspflege</li></ul>		
Status Quo				
Folgende Daten werden mit dem Verfahren verwaltet:				
<ul style="list-style-type: none"><li>1. Vertragsdaten der Musikschüler der 12 Berliner Musikschulen. Hierbei werden Name, Geburtsdatum und Anschrift der Musikschüler, sowie ggf. Name und Anschrift der gesetzlichen Vertreter und der Zahlungspflichtigen erfasst.</li><li>2. Angaben zu den Musiklehrern der 12 Berliner Musikschulen. Hierbei werden Name, Anschrift und Kommunikationsdaten, sowie Unterrichtsfach und zahlungsrelevante Informationen gespeichert. Die freien Mitarbeiter der Musikschulen werden monatlich nach zugeordneten Schülerverträgen abgerechnet und über die InterFis-BK ausgezahlt.</li><li>3. Angaben zu Kursen und Veranstaltungen der 12 Berliner Musikschulen. Die freien Mitarbeiter der Musikschulen werden monatlich nach zugeordneten Kursen abgerechnet und über die InterFis-BK ausgezahlt.</li><li>4. Angaben zu Unterrichts- und Veranstaltungsräumen der 12 Berliner Musikschulen.</li></ul>				
Empfohlenes Vorgehen				
<ul style="list-style-type: none"><li>1. Einbindung des Fachverfahrens in das Bürgerkonto, so dass die Mitarbeiter und freien Lehrer ihre Abrechnungen über ein einheitliches Portal abwickeln können.</li></ul>				
Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Fachverfahren	Verwaltung von Daten und Informationen einheitliche Schnittstelle		+
2	E-Safe, E-Authentifizierung	Verwaltung von Verträge und Abrechnungen durch Musikschulen und freie Lehrer		+

## 4.4. Leistungen des Schul- und Sportamts

Produkt-Nr. 78458	
Bereitstellung von Schulplätzen für Grundschulen	
Um- und Anmeldungen, Übergang in die Oberschule einschl. Zuweisungen, Überwachung der Schulpflicht	
Fallzahl 2012	171.336
Bezugsgröße	Schülerzahlen der IST-Statistik
Betrachtete Leistung	
Die betrachtete Leistung beinhalten die Um- und Anmeldung an staatlichen Grundschulen sowie der Übergang in die Oberschule einschließlich Zuweisungen, Die Anmeldung kann mit maximal 3 Wechselwünschen erfolgen.	
Erforderlicher Input	Erforderlicher Output
<ul style="list-style-type: none"><li>Antrag</li><li>Vor-Ort-Termin</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dokument (rechtsverbindlich)</li><li>Datenstandspflege</li></ul>
Status Quo	
Auf service.berlin.de finden sich keinerlei Informationen zum Produkt. Lediglich ist auf berlin.de auf Suchanfrage eine Liste aller Grundschulen zu finden.	

Auf den Seiten der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Wissenschaft findet man unter Bildungsweg → Grundschule nähere Informationen über die Anmeldung. Am unteren Ende der Seite befindet sich ein Informationsflyer zur aktuellen Anmeldung.

Die Eltern der schulpflichtigen Kinder sollen sich an ihre zuständige Grundschule (im Bezirk) wenden und dort individuell die Abwicklung der Anmeldung vornehmen. Meist ist eine Terminvereinbarung mit den zuständigen Grundschulen erforderlich.

Die wichtigen Formulare findet man auf einer weiterführenden Seite, auf die am unteren Ende des Textes verlinkt wird. Dort sind zwei relevante Formulare in PDF-Format bereitgestellt. Zum einen der Antrag zur Aufnahme in die Grundschule (Schulärztliche Untersuchung) und anderen der Antrag zur Aufnahme an eine andere Grundschule. Beide Formulare können online ausgefüllt, gespeichert und ausgedruckt werden. Wichtig ist hierbei, dass eine Eingabe von drei Wunschschulen möglich ist. Für die Kommunikation zwischen den Schulen und die Überwachung der Schulpflicht ist der Schulträger solange verantwortlich, bis das Kind auch tatsächlich an einer Schule unterrichtet wird. Ab dann ist die zuständige Schule für die Überwachung der Schulpflicht verantwortlich.

Ein Schriftformerfordernis ist auf Basis der geprüften Rechtsvorschriften nicht erforderlich. Im §44 Schulgesetz für das Land Berlin ist nur erfasst, dass die Erziehungsberechtigten zur Anmeldung ihrer schulpflichtigen Kinder verpflichtet sind. Dies erfolgt persönlich in der Grundschule und somit mit eigenhändiger Unterschrift des Erziehungsberechtigten.

Das Schulgesetz für das Land Berlin ist nur über die Rechtsvorschriften auf berlin.de zu finden.

#### Empfohlenes Vorgehen

1. Eine Beschreibung des Produkts sowie der damit verbundenen Leistungen soll in service.berlin.de aufgenommen werden.
2. Alle Informationen zu der Leistung sollen in service.Berlin.de eingearbeitet werden.
3. Bürgerkonto mit eID einrichten für Bearbeitungsstandeinsicht und Antragsstellung (gerade für mehrere Kinder die demnächst eingeschult werden müssen).
4. Unterstützung der elektronischen Kommunikation zwischen Schulen und Schulträgern beim Anmeldeprozess (PKI erforderlich).

Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Termin		<ul style="list-style-type: none"> <li>Vor-Ort-Termin an der Schule</li> </ul>	++
4	E-Prozess	Kommunikation zwischen Schulen, Schulamt und Schulaufsichtsamt		++

#### Produkt-Nr. 78461

##### Bereitstellung von Schulplätzen für Gymnasien

Um- und Abmeldungen, Übergang in die Oberschule einschl. Zuweisungen, Rückführungen nach dem Probejahr, Überwachung der Schulpflicht

Fallzahl 2012	841.788
Bezugsgröße	Schülerzahlen der IST-Statistik

#### Betrachtete Leistung

Die betrachtete Leistung beinhalten die Um- und Anmeldung an Schulen der Sekundarstufe 1 einschließlich Zuweisungen, Rückführung nach dem Probejahr sowie die Überwachung der Schulpflicht.

Erforderlicher Input	Erforderlicher Output
<ul style="list-style-type: none"> <li>Antrag</li> <li>Vor-Ort-Termin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokument (rechtsverbindlich)</li> <li>Datenstandspflege</li> </ul>

#### Status Quo

Auf service.berlin.de sind keine Informationen zu finden.

Im Schulgesetz findet sich bisher nur der Hinweis: „In der Sekundarstufe I werden die Abschlüsse gemäß § 21 Absatz 1 vergeben. 2Der mittlere Schulabschluss berechtigt bei entsprechender Qualifikation zum Übergang in die gymnasiale Oberstufe.“ (§26 (3) SchulG)

Empfohlenes Vorgehen				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eine Beschreibung des Produkts sowie der damit verbundenen Leistungen soll in service.berlin.de aufgenommen werden.</li> <li>2. Alle Informationen zu der Leistung sollen in Service.Berlin.de eingearbeitet werden.</li> <li>3. Bürgerkonto mit eID einrichten für Bearbeitungsstandeinsicht und Antragsstellung (gerade für mehrere Kinder die demnächst eingeschult werden müssen).</li> <li>4. Unterstützung der elektronischen Kommunikation zwischen Schulen und Schulträgern beim Anmeldeprozess (PKI erforderlich).</li> </ol>				
Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Termin	Terminvereinbarung für Anmeldung		++
4	E-Prozess	Kommunikation zwischen Schulen, Schulamt und Schulaufsichtsamt		

## 4.5. Leistungen des Amts für Soziales

Produkt-Nr. 78400 Hilfe zur Pflege				
Fallzahl 2012	257.727			
Bezugsgröße	k.A.			
Betrachtete Leistung				
Hilfe zur Pflege erfolgt, wenn keine ausreichenden finanziellen Mittel zur Deckung des notwendigen Bedarfes nach Ausschöpfen aller vorrangigen sonstigen Hilfen z. B. Pflegeversicherung vorhanden sind. Es erfolgt die Bearbeitung eines Antrags (kein Schriftformerfordernis) auf Hilfe zur Pflege, die Feststellung des Pflegebedarfes und ggf. weiterer Sozialhilfe, die monatliche Abrechnung und Zahlbarmachung sowie der jährlicher Folgebeseid. Die Feststellung des Pflegebedarfes erfolgt unter Einbeziehung von internen/externen Ärzten, Pflege- und Sozialarbeitern. Der Antrag erfordert keine Schriftform, die Feststellung des Pflegebedarfes erfolgt zurzeit schriftlich. Allerdings werden besonders schutzwürdige Daten nach SGB XII Buch 7 übertragen, die entsprechende Anforderungen an die sichere Übertragung stellen. Es wird ein Bescheid versendet und ggf. Zahlungen an Träger (z.B. für ambulante Pflegen) und auch Sozialhilfezahlungen an den Antragsteller veranlasst. Berlin arbeitet mit ca. 800 Pflegediensten zusammen.				
Erforderlicher Input	Erforderlicher Output			
<ul style="list-style-type: none"><li>Antrag</li><li>Dokument</li><li>Vor-Ort-Termin</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Bescheid (rechtsverbindlich)</li><li>Ggf. Auszahlung</li></ul>			
Status Quo				
In service.berlin.de sind die Leistungen, Voraussetzungen erforderlichen Unterlagen usw. beschrieben. Der Antrag selber ist ein Antrag für alle möglichen Sozialhilfen. Der Antrag und die Formulare zur Feststellung des Pflegebedarfes sind nicht so gestaltet, dass sie von einem Bürger ausfüllbar sind, es sind Verwaltungsformulare. Es werden mehr Formulare angeboten, als für die Pflegehilfe notwendig.				
Empfohlenes Vorgehen				
<ol style="list-style-type: none"><li>Verbesserung der Infos und Formulare.</li><li>Grundsätzlich sollten die Formulare so gestaltet sein, dass ein Bürger ohne die geringste Kenntnis der gesetzlichen Grundlagen dem Amt die notwendigen Informationen zur Verfügung stellen kann (bürgerfreundliche Formulare).</li><li>In „Verwandte Themen“ sollten die meisten weiteren Formulare mit einem Hinweis, wann diese verwendet werden sollen, verschoben werden (Verbesserung Struktur der Infoseite).</li><li>Die Organisation der elektronischen besonders zu schützenden Kommunikation mit den Sachverständigen/Trägern kann erst zu einem sehr späten Zeitpunkt realisiert werden. Dazu sollten Ergebnisse der elektronischen Fallakte berücksichtigt werden.</li></ol>				
Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Formular, E-Termin, E-Adressprüfung, E-Tracking	Elektronische Übermittlung der Antragsdaten	Vor-Ort-Termine mit Gutachtern	+
2	E-Safe	Dokumentenablage	Vor-Ort-Termine mit Gutachtern	+
3	E-Bescheid	Vor-Ort-Termine mit Gutachtern	Vor-Ort-Termine mit Gutachtern	0

4	Kommunikation mit Trägern/Ärzten zur Aufstellung des Pflegeplanes			+
---	---	--	--	---

## 4.6. Leistungen des Stadtentwicklungsamts

Bauberatung, Auskünfte				
Fallzahl 2012	258.000			
Bezugsgröße	k.A.			
Betrachtete Leistungen				
In einem Gespräch werden Bürgerinnen und Bürger, Bauherren, Architekten und Investoren zu den städtebaulichen und planungsrechtlichen Aspekten eines geplanten Bauvorhabens beraten. Es werden Auskünfte über generelle Planungsziele, informelle Planungen und laufende Planverfahren erteilt. Außer eventuellen Angaben zum Grundstück und Lagepläne sind keine Unterlagen nötig.				
Erforderlicher Input	Erforderlicher Output			
<ul style="list-style-type: none"><li>Vor-Ort-Termin</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Vor-Ort-Termin</li></ul>			
Status Quo				
Die Suche nach dem Stichwort „Bauberatung“ führt unter anderem zu einem Link zu den Webadressen der bezirklichen Stadtplanungsämter. Auf den Webseiten der Stadtplanungsämter sind dann die Kontaktdaten zu den jeweils zuständigen Mitarbeitern aufgeführt, mit denen telefonisch oder per E-Mail Termine für Beratungsgespräche vereinbart werden können. Je nach Amt sind dort auch Informationen über mögliche Sprechzeiten aufgeführt.				
Empfohlenes Vorgehen				
<ol style="list-style-type: none"><li>Informationen über Art und Umfang der Beratungsleistungen direkt in service.berlin.de einbinden.</li><li>Elektronische Terminvereinbarung ermöglichen.</li><li>Elektronisches Formular zur assistierten Vorbereitung einer Fragestellung bereitstellen. Dabei ggf. zur Beantwortung der Fragen erforderliche Unterlagen ermitteln. Fragen nach Möglichkeit direkt elektronisch beantworten, so dass Vor-Ort-Termine seltener erforderlich werden.</li></ol>				
Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Mail, E-Termin, E-Antwort, E-Formular	Elektronische Abwicklung des Auskunftsprozesses		++
2	E-Safe	Vorgangsbezogene Bündelung der übermittelten Dokumente und Informationen	Vor-Ort-Termin, soweit dennoch notwendig	+

## 4.7. Leistungen des Ordnungsamts

Produkt-Nr. 80550 Gewerbebescheinigungen	
Gewerbeanmeldung	
<b>Fallzahl 2012</b>	110.579
<b>Bezugsgröße</b>	Monatliche Mengenerfassung nach dem Schema aus der Fachsoftware Migewa
Betrachtete Leistung	
Nach § 14 GewO sind Betrieb, Verlegung sowie Wechsel des Gegenstands eines stehenden Gewerbes, einer Zweigniederlassung oder einer unselbständigen Zweigniederlassung gegenüber der zuständigen Behörde anzeigepflichtig. Bei der elektronischen Übermittlung der Gewerbeanzeige kann dabei auf die geforderte Schriftform verzichtet werden.	
Erforderlicher Input	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Antrag</li> <li>Dokument</li> <li>öffentlich beglaubigtes Dokument</li> <li>Gebührenzahlung</li> </ul>	
Erforderlicher Output	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bescheid (rechtsverbindlich)</li> <li>Datenstandspflege</li> </ul>	
Status Quo	
Das Vorgehen zur Gewerbeanmeldung ist unter service.berlin.de beschrieben. Empfohlen wird dort die Möglichkeit zur elektronischen Gewerbeanmeldung über das Portal des Einheitlichen Ansprechpartners. Als Alternative werden Links zu den Webseiten der Ordnungsämter aufgeführt, bei denen die Gewerbeanmeldung auch möglich ist. Nur teilweise ist dabei direkt die Möglichkeit zur elektronischen Terminvereinbarung inte-	

griert. Für die Nutzung der Online-Anmeldung ist zunächst die Erzeugung eines Nutzerkontos im Portal des Einheitlichen Ansprechpartners durch Selbstregistrierung erforderlich. Bei der eigentlichen Anmeldung werden die Nutzer durch ein elektronisches Formular navigiert, erforderliche Unterlagen können elektronisch beigefügt werden.

Empfohlenes Vorgehen				
1. Nutzerkonto bei einheitlichen Ansprechpartnern mit Nutzerkonto auf service.berlin.de harmonisieren, so dass ein gemeinsames Konto für verschiedene Leistungen verwendet werden kann.				
Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Formular, E-Payment	<ul style="list-style-type: none"> <li>elektronische Ausführung des Antragsprozesses</li> <li>elektronische Terminabwicklung für Beantragung vor Ort</li> <li>elektronische Gebührenzahlung</li> </ul>		+
2	E-Authentifizierung, E-Safe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nachweis der Unternehmenszugehörigkeit</li> <li>Dokumentenablage für den Prozess</li> </ul>		+

**Produkt-Nr. 80550**  
**Gewerbebescheinigungen**

**Auskunftersuchen aus der Gewerbedatenbank**

**Fallzahl 2012** 110.579

**Bezugsgröße** k.A.

**Betrachtete Leistungen**

Nach § 14 GewO dürfen die im Zuge der Gewerbeanmeldung erfassten Daten nur für die Überwachung der Gewerbeausübung sowie statistische Erhebungen verwendet werden. Der Name, die Anschrift und die angezeigte Tätigkeit des Gewerbetreibenden dürfen allgemein zugänglich gemacht werden. Bei Einrichtung eines automatisierten Verfahrens zur Datenabfrage ist vor Bereitstellung weitergehender Informationen durch die zuständige Stelle zu prüfen, dass die Informationen zur Erfüllung des Geschäftszweckes der auskunftersuchenden Stelle erforderlich sind.

Erforderlicher Input	Erforderlicher Output
<ul style="list-style-type: none"> <li>Datenstandsabfrage</li> <li>Antrag</li> <li>Dokument</li> <li>Gebührenzahlung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datenstandspflege</li> </ul>

**Status Quo**

Die Suche nach „Gewerbeauskunft“ unter service.berlin.de führt zu einem Link zum Portal „Gewerbeauskunft online“, über das die Auskünfte im automatisierten Verfahren eingeholt werden können. Allgemein zugängliche Informationen zu Informationen können dort ohne vorherige Anmeldung über ein Suchformular abgefragt werden. Vor der Abfrage weiterer Informationen ist eine Registrierung über ein postalisch an das Bezirksamt Mitte zuzustellendes Antragsformular erforderlich. Bei der Beantragung ist auch der Nutzungszweck anzugeben, bei Bewilligung wird der Zugang in der Regel binnen 14 Tagen eingerichtet.

**Empfohlenes Vorgehen**

- Beschreibung der Leistung auf service.berlin.de ergänzen.
- Integration des automatisierten Auskunftsverfahrens in service.berlin.de.
- Nutzerkonto bei der Gewerbedatenbank mit Nutzerkonto auf service.berlin.de harmonisieren, so dass ein gemeinsames Konto für verschiedene Leistungen verwendet werden kann.
- Elektronisches Formular für die Beantragung des Zugangs zur erweiterten Informationsabfrage bereitstellen.

Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Formular, E-Payment, Datenstandsabfrage	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elektronische Ausführung des Auskunftsprozesses</li> <li>Elektronische Gebührenzahlung</li> </ul>		++
2	E-Authentifizierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elektronischer Nachweis der Berechtigung für die erweiterte Auskunft</li> </ul>		++

**R – Bewohnervignetten (Bewohnerparkausweis) im Rahmen der Parkraumbewirtschaftung**

**Fallzahl 2012** 59.899

**Bezugsgröße** Anzahl der ausgestellten Berechtigungen

**Betrachtete Leistungen**

§ 45 StVO sieht unter anderem die Erteilung von Sonderparkberechtigungen für parkraumbewirtschaftete Bereiche durch die zuständigen Straßenverkehrsbehörden vor, sogenannte Bewohnerparkausweise. Ein Formerfordernis für die Beantragung ist dabei nicht gegeben.

**Erforderlicher Input**

- Antrag
- Dokument
- Gebührenzahlung

**Erforderlicher Output**

- amtlich beglaubigtes Dokument

**Status Quo**

Die Leistung ist unter service.berlin.de grundsätzlich beschrieben. Unter dem Punkt „Erforderliche Unterlagen“ findet sich eine Vielzahl von Links zu den Antragsformularen, die von den Ordnungsämtern der Bezirke zur Beantragung jeweils bereitgestellt werden. Die Beantragung kann in allen Fällen durch postalische Übermittlung des Formulars an das zuständige Ordnungsamt erfolgen. Ebenfalls in allen Fällen ist eine Unterschrift des Antragstellers vorgesehen – im Übrigen weisen die Formulare der verschiedenen Ordnungsämter keine Übereinstimmung auf. In der Regel, aber nicht durchgängig, wird im Formular auf beizufügende Kopien des Personalausweise sowie des Fahrzeugscheins hingewiesen.

Aus der meist vorgesehenen Möglichkeit, eine andere Person zur Abholung des Parkausweises zu ermächtigen, geht implizit hervor, dass das Dokument nach Fertigstellung persönlich abzuholen ist. Ein explizierter Hinweis auf die Art der Übermittlung fehlt jedoch sowohl in der allgemeinen Leistungsbeschreibung als auch in den diversen Formularen. Auch die Höhe der anfallenden Gebühren ist nicht in allen Fällen ersichtlich.

**Empfohlenes Vorgehen**

1. Landesweite Vereinheitlichung des Verfahrens, um dann die Leistungsbeschreibung, Formulare, Terminbuchung etc. ausschließlich einheitlich zentral über service.berlin.de anzubieten.
2. Bereitstellung eines elektronischen Antragsformulars, über das die erforderlichen Informationen sowie elektronische Kopien der erforderlichen Nachweise erfasst werden.
3. Elektronische Übermittlung der Antragsdaten.
4. Elektronischer Gebühreneinzug.
5. Elektronische Bereitstellung des Bewohnerparkausweises zum selber ausdrucken, ggf. mit maschinenlesbarem Barcode.

Stufe	Unterstützungsprozesse	Unterstützungsumfang	Nicht elektronisch abbildbar	Nutzen
1	E-Formular, E-Upload, E-Payment	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elektronische Ausführung des Antragsprozesses</li> <li>• Elektronische Bereitstellung des Parkausweises</li> <li>• Elektronische Gebührenzahlung</li> </ul>		++
2	E-Safe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Speicherung des Parkausweises zum späteren Ausdruck sowie der Antragsdaten für einen Verlängerungsantrag</li> </ul>		+

## 5. Referenzmodell

Das im Folgenden vorgeschlagene Architekturmodell wurde aus den Anforderungen an die Umsetzung der in Kapitel 4 beschriebenen Leistungen als Online-Transaktionsdienste abgeleitet. Bei der Definition der umzusetzenden Architektur wurde ein Modell zu Grunde gelegt, das die Nutzung von Basisdiensten über eine kleine Zahl definierter Schnittstellen erlaubt, so dass die Bündelung von Funktionalitäten befördert wird. Die entstehende Infrastruktur soll etablierte und nach Möglichkeit offen definierte Standards für die Kommunikation und den Datenaustausch unterstützen, um nicht nur die Interoperabilität zwischen der aufzubauenden Berliner Lösung und potentiell künftig anzubindenden externen Infrastrukturen und Diensten zu unterstützen, sondern auch, um eine möglichst hohe Zahl an Marktpunkten bei der Realisierung verwenden zu können, die solche Standards unterstützen. Eigenentwicklungen, insbesondere die Entwicklung von proprietären Lösungen, sind zu vermeiden.

Der Aufbau dieser Infrastruktur findet aber nicht auf der sprichwörtlichen „grünen Wiese“ statt, sondern muss bereits bestehende Berliner Angebote und Bausteine integrieren und in einer übergreifenden Lösung harmonisch zusammenführen. Herausforderung wird dabei weniger sein, neue Angebote für bisher nicht verfügbare Funktionalitäten zu schaffen und zur Akzeptanz auf Seiten der Verwaltung wie der Bürger zu verhelfen, sondern insbesondere die bereits bestehenden oder gerade in Entwicklung befindlichen Online-Transaktionsdienste und die zu deren Unterstützung betriebenen Infrastrukturen in eine übergreifende Lösung zu migrieren und damit auch an einigen Stellen den bisherigen Betreibern aus der Hand zu nehmen.

### 5.1. Empfohlenes Referenzmodell

Das Referenzmodell wird in Abbildung 1: Angestrebtes Referenzmodell dargestellt. Blau hervorgehobene Dienste werden benötigt, um die der Stufe 2 zugeordneten funktionalen Eigenschaften zu unterstützen. Grün hervorgehoben sind die Dienste, um die der Stufe 3 zugeordneten funktionalen Eigenschaften zu unterstützen. Alle anderen Dienste werden bereits benötigt, wenn Funktionen unterstützt werden sollen, die der Stufe 1 zugeordnet sind.

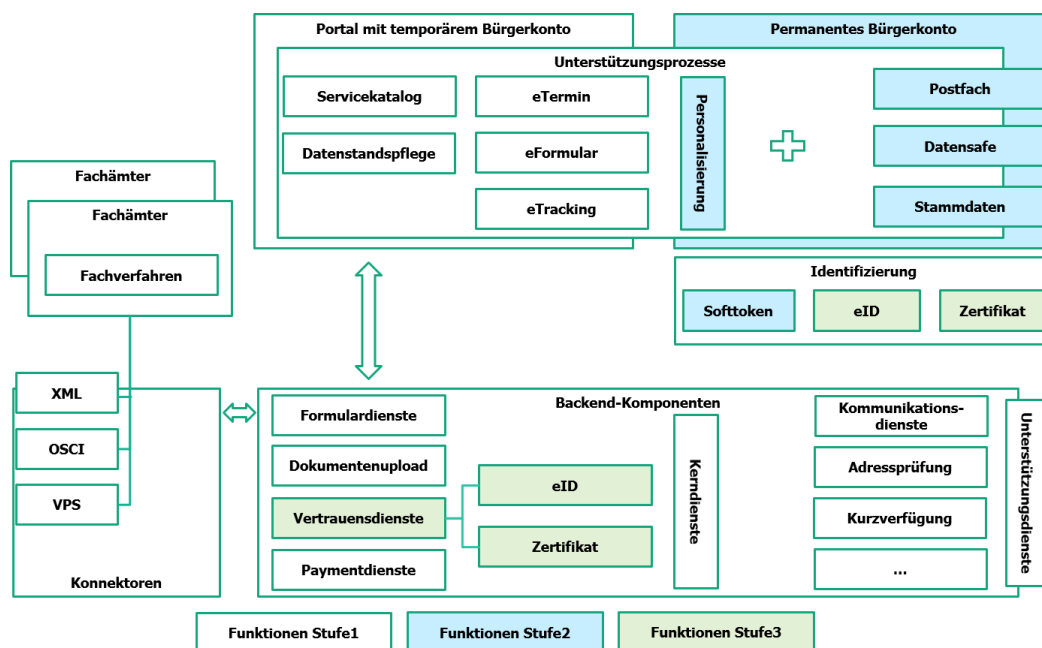


Abbildung 1: Angestrebtes Referenzmodell



Das Modell umfasst die folgenden Bereiche:

**Backend-Komponenten** stellen zentrale Dienste bereit, mit denen der Nutzer nicht unmittelbar in Berührung kommt. Als zentrale Backend-Komponente dient ein Formulardienst, der leistungsspezifische elektronische Formulare an den Nutzer ausliefert und je nach spezifiziertem Verfahren und Nutzereingaben weitere Dienste aktiviert. Zu den Kerndiensten, die aus dem Formulardienst heraus aufgerufen werden können, zählen der Upload zu Dokumenten, die bei Bedarf einem Formular hinzugefügt werden können, ein Paymentdienst, der aus dem Formulardienst eine ggf. zu entrichtende Gebühr, sowie die notwendigen Autorisierungsdaten des Nutzers übermittelt bekommt sowie elektronische Vertrauensdienste zur bedarfsweisen Überprüfung von Identität und ggf. Berechtigung des Nutzers. Zu den Backend-Komponenten zählen weiterhin auch Unterstützungsdienste, die begleitende Funktionen übernehmen, wie die Überprüfung von Formulareingaben auf Validität oder den Versand von elektronischen Nachrichten. Technisch sind solche Funktionen in der Regel schon in die Formularserver integriert, sie müssen allerdings auch verfahrensspezifisch konfiguriert werden.

**Konnektoren**, die ebenfalls dem Backend zuzuordnen sind, verbinden die Eingaben, die über den Formulardienst erfasst oder bereitgestellt werden mit den eigentlichen Fachverfahren. Der Datenaustausch erfolgt wahlweise über ein verfahrensspezifisch zu definierendes XML-Format oder über den Protokollstandard OSCl. Alternativ können die Daten aus dem Formulardienst auch in der virtuellen Poststelle zum Abruf durch einen Mitarbeiter der Zielbehörde abgelegt werden.

Das **Portal mit temporärem Bürgerkonto** sowie das **Permanente Bürgerkonto** bieten den Zugang zu den im Frontend repräsentieren Funktionalitäten, die dem Nutzer unmittelbar zur Verfügung stehen. Zentrale Komponente ist der Servicekatalog, in dem Informationen über die verfügbaren Verwaltungsleistungen sowie über die Möglichkeiten zu deren Inanspruchnahme strukturiert beschrieben werden, inklusive der dazugehörigen Möglichkeiten zur Darstellung des Leistungsverzeichnisses, beispielsweise nach Alphabet oder nach Lebenslagen, sowie zur Suche im Verzeichnis. Je nach Art der angebotenen Leistungen kann eine elektronische Ausführung ein elektronisches Formular zur Initiierung des Leistungsabrufs bereitstellen oder das Ergebnis einer spezifischen Datenstandsabfrage anzeigen. In spezifischen Verfahren können abgefragte Daten auch modifiziert – korrigiert, ergänzt, gelöscht – und zur Speicherung an das jeweilige Verfahren übermittelt werden. Weitere Frontend-Komponenten umfassen das elektronische Tracking eines bereits initiierten Leistungsabrufs über eine transaktionsspezifische Tracking-Nummer sowie die Möglichkeit zur elektronischen Vereinbarung von Terminen im Zusammenhang mit einer spezifischen Leistung. Die Nutzung der beschriebenen Frontend-Komponenten erfordert keine elektronische Identifizierung des Nutzers, die aber bei der elektronischen Inanspruchnahme einzelner Leistungen gleichwohl erforderlich sein kann. Diese Funktionalitäten bilden deshalb zugleich den Funktionsumfang eines Temporären Bürgerkontos nach dem Konzept von Vitako ab, das vor allem dazu dient, die Nutzung der eID-Funktion des nPA für verschiedene Leistungen durch das selbe Berechtigungszertifikat abzubilden.

Weitere Frontend-Komponenten stehen dann zur Verfügung, wenn der Nutzer sich im Kontext eines einmal registrierten Permanenten Bürgerkontos befindet. In diesem Fall besteht die Möglichkeit, eine Reihe von Stammdaten im Bürgerkonto zu persistieren, die dann nicht nur als Basisdaten für die automatische Vorbefüllung von Formularfeldern, sondern auch für eine Filterung des Leistungskatalogs nach relevanten Leistungen verwendet werden können. Auch die ohnehin schon vorhandene Tracking-Komponente kann im Permanenten Bürgerkonto individualisiert werden, indem etwa die noch aktiven Tracking-Nummern des Nutzers, hier direkt mit einem Link zur Abfrage angezeigt werden. Über einen Datensafe erhalten Nutzer eines Permanenten Bürgerkontos darüber hinaus die Möglichkeit, Formulare, Anlagen und ggf. auch weitere mit der Verwaltung ausgetauschte Nachrichten auf sichere Weise abzulegen. Soweit diese Daten sich auf Prozesse beziehen, in denen üblicherweise besonders schutzwürdige Daten verarbeitet werden, kann der Nutzer auf die automatisch aus diesen Verfahren bereitgestellten Daten nur zugreifen, wenn er sich mit einem vertrauenswürdigen Token identifiziert hat. Ein elektronisches Postfach erlaubt den sicheren Empfang von elektronischen Nachrichten aus der Verwaltung.

Zur **Identifizierung** am Permanenten Bürgerkonto werden drei Verfahren bereitgestellt. Die niedrigste Hürde stellt die Anmeldung mit einem bei der Registrierung frei gewählten Softtoken aus Benutzernamen und Kennwort dar, der Account wird dabei mit einer beliebigen E-Mailadresse verknüpft, auf die der Nutzer zumindest bei der Erzeugung des Accounts Zugriff hat. Eine bloße Nutzung dieses Identifizierungsverfahrens erlaubt zwar die Verwendung aller Funktionen des Permanenten Bürgerkontos, besonders schutzwürdige Daten, die im Zuge eines Verwaltungsprozesses im elektronischen Safe des Nutzers abgelegt werden, können aber auf dieser Basis nicht eingesehen werden. Erst nach einer Identifizierung über die eID-Funktion des nPA oder über ein anerkanntes sicheres Zertifikat werden auch solche Informationen lesbar bereitgestellt. Über Zertifikate können sich Nutzer zugleich auch als vertretungsberechtigte Personen einzelner Unternehmen oder als Mitglied bestimmter Berufsgruppen identifizieren, um elektronischen Zugriff auf Verwaltungsleistungen zu erhalten, für die das Voraussetzung ist.

## 5.2. Bestehende Infrastrukturen in Berlin

Zentral für die Umsetzung des skizzierten Vorhabens ist das bestehende Verwaltungsportal [service.berlin.de](http://service.berlin.de), auf dem heute schon für zahlreiche Verwaltungsleistungen strukturierte Beschreibungen bereitgestellt werden. Das Portal bildet einen nutzbaren Kern, auch wenn es mit Blick auf das Referenzmodell sowohl qualitativ als auch quantitativ erweitert werden muss. Ein Ausbau von [service.berlin.de](http://service.berlin.de) zum zentralen Informationsportal der Berliner Verwaltung legt aber auch zwingend nahe, dass alle Informationsangebote über spezifische Verwaltungsleistungen aller Landes- und Bezirksämter sowie der Senatsverwaltungen dort künftig eingestellt werden. Das wird an einigen Stellen innerhalb der Verwaltung schwer zu vermitteln sein. Wenn [service.berlin.de](http://service.berlin.de) als zentrale Anlaufstelle für solche Informationsangebote etabliert werden soll und Bürger wie Unternehmen für die zunehmende elektronische Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen durch zentral verfügbare elektronische Unterstützungsfunktionen gewonnen werden sollen, sind die bisherigen ohnehin nur partiellen Informationssammlungen nicht förderlich. Ein bezirksspezifischer Zuschnitt des Leistungskatalogs ist auch auf [service.berlin.de](http://service.berlin.de) realisierbar und nach dem hier skizzierten Vorgehensvorschlag explizit geplant, da alle Bezirksverwaltungen ein identisches Angebot an Verwaltungsdienstleistungen haben. Ausnahmefälle sind sehr begrenzt.

Einige Online-Transaktionsdienste werden heute im Land Berlin bereits betrieben. Diese sind das

- Elektronische Bau- und Genehmigungsverfahren (eBG), bereitgestellt durch die Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt,
- Die Auskunft aus dem Berliner Melderegister (Olmera), bereitgestellt durch das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO),
- Das Gewerbeportal des Landes Berlin, basierend auf dem einheitlichen Ansprechpartner gem. der EU-DLR, bereitgestellt durch die Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Forschung,
- Die Auskunft aus dem Liegenschaftskataster (LIKA), bereitgestellt durch die Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt,
- Das ISBJ-Verfahren (Integrierte Software Berliner Jugendhilfe) unterstützt den Datenaustausch zwischen Kita-Trägern und Öffentlicher Verwaltung.
- Für die Kommunikation zwischen Schulträgern und Öffentlicher Verwaltung wird eine eigene PKI betrieben, die den Austausch vertrauenswürdiger Daten durch standardisierte, verschlüsselte E-Mails unterstützt.

Die sichere und vertrauenswürdige Bereitstellung von Online-Transaktionsdiensten ist zudem Gegenstand des Forschungsprojekts [goBerlin](#)<sup>13</sup>, in dem unter Leitung des ITDZ bis 2014 ein auf Cloud-Technologien basierender Dienste-Marktplatz für Bürger, Wirtschaft und Verwaltung prototypisch realisiert wird.

---

<sup>13</sup> Gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie im Rahmen des Forschungsprogramms „Trusted Cloud“.

Jedes einzelne dieser bereits betriebenen Systeme verwendet bisher eigene Basisfunktionen und Vorgehensweisen zur Registrierung, Identifizierung, Datenstandsabfrage, Bereitstellung von elektronischen Formularen etc. Sie werden zudem in vielen Fällen seit mehreren Jahren erfolgreich produktiv betrieben, so dass ein Anreiz für technische und organisatorische Änderungen dieser Verfahren – die je nach Implementierung erheblich sein können – zumindest auf Seiten der jeweiligen Fachverfahrensverantwortlichen nicht in allen Fällen erwartet werden kann. Zum Teil wurden aber auch bestimmte Funktionalitäten nicht als Lösung des Fachverfahrens angesehen und umgesetzt, da die jeweils Verantwortlichen auf Landeslösungen warten (z. B. Landesportal, eID, E-Payment usw.). Gleichwohl sind gerade diese Verfahren darauf ausgerichtet, ihre Nutzer nach einer einmaligen Registrierung über einen längeren Zeitraum zu binden, was ein hervorragendes Argument für die Nutzung eines permanenten Bürgerkontos liefert, über das der Nutzer mit einem einzigen Account – bei entsprechender Berechtigung – Zugriff auf jedes einzelne dieser Verfahren erhalten könnte. Auch hier gilt deshalb, dass mit Blick auf die angestrebte zentrale Lösung auch die Nutzer künftig nur noch über einen Account verfügen sollten, mit dem alle ggf. vorhandenen Zugangsrechte zu Online-Leistungen der Berliner Verwaltung verknüpft werden können.

Im Folgenden werden für die für den Aufbau von Onlinetransaktionsdiensten zu unterstützenden Funktionalitäten einzelne IT-Lösungen aufgeführt, die bereits im Land Berlin betrieben werden. Obwohl diese Darstellung nur einen Teil der bereits vorhandenen IT-Lösungen umfasst, ließe sich die skizzierte Architektur schon auf dieser Basis fast vollständig umsetzen:

### 5.2.1. Backend-Komponenten

#### Formulardienste

In Berlin werden zumindest zwei Formularserver mit einem für alle betrachteten Leistungen hinreichenden Leistungsumfang betrieben. Zunächst den Formular-Server und das Formular-Gateway der Münchener Firma bol, das eine Komponente für die Definition und Gestaltung von Formularen der Dresdener Firma xima umfasst. Das Formular-Gateway unterstützt die Entgegennahme der Formulardaten sowie deren Weiterleitung an Fachverfahren über verschiedene Schnittstellen. Das System umfasst darüber hinaus Laufzeitumgebungen, um auf Basis der definierten Formulare Webanwendungen umzusetzen. Die einmal definierten Formulare können als PDF-, HTML- oder xima-Formulare bereitgestellt werden.

Für die Umsetzung des einheitlichen Ansprechpartners laut EU-DLR wird als Formularserver Cit Intelliform der Firma Cit eingesetzt. Cit bietet einen vergleichbaren Funktionsumfang wie bol/xima. Auch hier können einmal definierte Formulare wahlweise im PDF-Format bereitgestellt oder als Grundlage für im Webbrowser zu bedienende Assistenten bereitgestellt werden. Cit-basierte Formulare lassen sich in bestehende oder neu definierte Workflow- und Output-Komponenten integrieren. Die Weiterleitung der Formulardaten kann beispielsweise über E-Mail oder OSCI erfolgen.

#### Dokumentenupload

Elektronisch bereitgestellte Dokumente können auch heute schon in Berlin über verschiedene Dokumentenmanagementsysteme entgegengenommen und verarbeitet werden.

Sowohl das DMS VISkompakt der PDV Systeme Erfurt als auch DMS<sup>3</sup>/eAkteOpen der OTS-Informationstechnologie AG können solche Dokumente direkt in der dazugehörigen eAkte ablegen, so dass Fachverfahren die elektronischen Dokumente aus dem E-Archiv beziehen können. Dazu werden WebServices bereitgestellt, über die die Speicherung von Dokumenten sowie deren Abruf unterstützt werden. VISkompakt unterstützt zudem die Digitalisierung und Ablage von nicht-elektronisch bereitgestellten Dokumenten.

## Paymentdienste

Als elektronische Zahlungsdienste werden zumindest Kreditkarten (MasterCard und VISA Card) sowie GiroPay von einzelnen Online-Transaktionsdiensten bereits angeboten. Zentral steht dafür als zugelassene E-Paymentkomponente ein Webservice des berlin.de-Betreibers BerlinOnline GmbH zur Verfügung.

## Kommunikationsdienste

Als elektronische Kommunikationsdienste wird vor allem E-Mail eingesetzt. Verfügbar ist aber auch eine Lösung für das Unified Messaging (UMS), mit der Verwaltungsmitarbeiter die per E-Mail versandten Nachrichten auch an SMS- oder Fax-Gateways weiterleiten könnten.

## Adressprüfung

Für die Adressprüfung kommt heute schon das Regionale Bezugssystem (RBS) zum Einsatz, das Datenbanken des Amts für Statistik (AfS) nutzt. Es unterstützt die Prüfung von amtlich bekannt gemachten Berliner Adressen sowie einer Reihe von Zusatzeigenschaften, etwa das betreffende Kataster, den zugeordneten Einschulungsbereich etc. RBS kann bei Bedarf weitere Datenbanken einbinden, z. B. das Verzeichnis aller Berliner Schulen.

## Kurzverfügung

Der Einsatz von Kurzverfügungen ist beispielsweise für die Kita-Vormerkung ab 01.01.2014 vorgesehen. Beispiele für eine bereits produktive Realisierung in Berlin sind nicht bekannt.

## Konnektoren

Zur Verbindung von elektronisch erfassten und archivierten Daten mit spezifischen Fachverfahren kommt ebenfalls VISkompakt und DMS<sup>3</sup>/eAkteOpen zum Einsatz.

## Output-Management

Das Output-Management kann über die bereits genutzte OPS-Konsole der Schütze Consulting abgewickelt werden, die den Druck und Versand empfangener PDF-Dokumente auf Basis übermittelter Meta-Informationen unterstützt. Bei Erfordernis können auch nicht-elektronische Schriftstücke in den Prozess eingebunden werden. Druck und Versand erfolgen über LVWA oder über die pin AG.

## 5.2.2. Frontend-Komponenten

### Servicekatalog

Service.berlin.de unterstützt bereits die einheitliche Darstellung aller Dienstleistungen der Verwaltung nach einem vorgegebenen Schema. Bereitgestellte Leistungsbeschreibungen können in die Formate HTML, XML oder PDF exportiert werden. Auch eine Unterstützung mehrsprachiger Beschreibungen ist technisch realisiert.

### Datenstandspflege

IT-Lösungen, die auf die verfahrensübergreifend wiederverwendbare Realisierung von Funktionen zur Datenstandspflege spezialisiert sind, konnten nicht identifiziert werden. Es kann aber über eine entsprechende Konfiguration von elektronischen Formularen realisiert werden.

### E-Termin

Für das elektronische Terminmanagement nutzen zumindest die Bürgerämter sowie das LABO das E-Appointment des Fraunhofer Heinrich-Hertz-Instituts.

## E-Formular

Elektronische Formulare werden in der Regel über einen der oben genannten Formular-Server bereitgestellt. Daneben sind an vielen Stellen aber auch proprietäre HTML-Formulare umgesetzt. Überwiegend sind jedoch noch einfache PDF-Formulare ohne Interaktion im Einsatz.

## E-Tracking

E-Tracking wird bereits beim Einheitlichen Ansprechpartner in der Umsetzung der EU-DLR sowie im eBG-Verfahren praktiziert. Die Einführung von E-Tracking ist beispielsweise für die Kita-Vormerkung ab 01.01.2014 vorgesehen.

## Bürgerkonto

Einfache Bürgerkonten ohne Nutzung der eID-Funktion des nPA werden heute schon an mehreren Stellen angeboten, beispielsweise als Teil der Melderegisterauskunft OLMERA durch das LABO oder als Teil des Elektronischen Bau- und Genehmigungsverfahrens eBG. Die jeweiligen Bürgerkonten können aber bisher nur für das jeweilige Verfahren eingesetzt werden, so dass ggf. für jedes Verfahren ein separates Konto anzulegen ist.

## Postfach

Als elektronisches Postfach wird das VPS von Governikus der bos Bremen eingesetzt. VPS unterstützt auch die Anforderungen an das Elektronische Gerichts- und Verwaltungspostfach (EGVP) sowie die Anbindung einer Reihe von Verfahren wie Auskünfte aus dem Handels- oder dem Auslandsregister. VPS unterstützt ebenso den Datentransport über OSCl.

## Datensafe

IT-Lösungen zur verfahrensübergreifend integrierbaren Realisierung eines elektronischen Safes konnten in Berlin nicht identifiziert werden. Ein Produkt für die Bereitstellung dieser Funktion wird aber von bos Bremen als Teil von Governikus angeboten.

## Stammdatenpflege

Die Pflege von Stammdaten ist dort bereits möglich, wo ein Bürgerkonto angeboten wird. Aufgrund der begrenzten Reichweite der Bürgerkonten können diese Stammdaten aber noch nicht für weitere Verfahren herangezogen und zentral gepflegt werden.

## 5.2.3. Identifizierungsdienste

### Softtoken

Bisher betriebene Systeme, die eine Nutzeridentifizierung erfordern, bieten in den meisten Fällen ausschließlich die Verwendung eines Softtoken aus Benutzernamen und Kennwort an. In einigen Fällen ist zur Freischaltung des Accounts zusätzlich eine postalische Übermittlung der Registrierung, ggf. inklusive des Nachweises des Nutzungszwecks erforderlich.

### eID

Für die Unterstützung der eID-Funktion des nPA ist der Governikus Autent-Dienst von bos Bremen verfügbar. Auch die Berechtigungszertifikate für die Verwendung von eID in temporären und permanenten Bürgerkonten liegen bereits vor. Produktiv wird der eID-Service bereits durch das LABO eingesetzt.

## Zertifikat

Für eine Reihe von Verfahren werden jeweils eigene Public Key Infrastrukturen (PKI) betrieben, über die Softwarezertifikate als Zugangstoken für die entsprechenden Verfahren erzeugt und an die jeweiligen Nutzergruppen verteilt. Über eine PKI werden beispielsweise alle Berliner Schulleiter mit Berechtigungszertifikaten für den Zugang zu den relevanten Fachverfahren versorgt, eine weitere PKI wird für die Kita-Träger betrieben, die darüber Zugang zu den Fachverfahren ISBJ und K.I.T.A. erhalten. Für die Musikschulen wird eine weitere PKI betrieben, die den Zugriff auf das Abrechnungsverfahren Musika erlaubt. Jede dieser Infrastrukturen sollte grundsätzlich auch geeignet sein, um die gleichartigen Anforderungen aus all diesen – und weiteren – Verfahren in einer einheitlichen PKI zusammenzuführen.

### 5.3. Aufbau der Infrastruktur

Der Aufbau der Infrastruktur nach dem oben skizzierten Referenzmodell umfasst vier Bereiche, die im Folgenden gesondert betrachtet werden. In einem ersten Schritt wird die Ertüchtigung der Dienste betrachtet, die nach der oben beschriebenen Systematik benötigt wird, um funktionale Anforderungen der Stufe 1 zu unterstützen und für die überwiegende Zahl der umzusetzenden Leistungen benötigt werden. Im zweiten Schritt wird die Integration von Diensten betrachtet, die eine Personalisierung des Leistungsangebots unterstützt und dazu zumindest grundlegende sichere Verfahren für die Identifizierung benötigen um funktionale Anforderungen der Stufe 2 zu unterstützen. Die Unterstützung der funktionalen Anforderungen der Stufe 3 wird in zwei Bereiche unterteilt: Zunächst die Integration der eID-Funktion, die vor allem für Bürger relevant ist, in einem weiteren Schritt die Einbindung von PKI-Infrastrukturen zur Unterstützung elektronischer Zertifikate, die vor allem Unternehmen die elektronische Nutzung von Verwaltungsleistungen erlaubt.

#### Schritt 1: Harmonisierung und Bündelung

Der erste Schritt zielt darauf ab, das Angebot an Beschreibungen über bestehende Verwaltungsleistungen auf [service.berlin.de](http://service.berlin.de) erheblich auszubauen, diese Beschreibungen ggf. von anderen Portalen zu [service.berlin.de](http://service.berlin.de) zu transferieren und für alle beschriebenen Leistungen, für die das relevant ist, einheitliche Formulare auf Basis eines zentralen Formularservers bereitzustellen. Der Formularserver muss dazu über die vorgesehenen Konnektoren mit den Fachverfahren verbunden sein. Wo das zunächst nicht realisierbar ist, können die vom Formularservice übermittelten Daten in der Virtuellen Poststelle abgelegt werden.

Für eine Vielzahl von Leistungen ist die unsignierte elektronische Übermittlung der Formulare (formfrei), ggf. inklusive hinzugefügter Dateianhänge ausreichend, um die Inanspruchnahme der Leistung zu initiieren. Hier bestehen schon aktuell keinerlei Umsetzungshindernisse.

In Fällen, in denen ein Schriftformerfordernis besteht, bzw. Dokumente oder Gegenstände im Original beizufügen sind, kann nach elektronischem Versand des Formulars eine ausdruckbare Kurzverfügung über das Portal bereitgestellt werden, die über eine eindeutige, nach Möglichkeit auch maschinenlesbare Tracking-ID mit dem über das Formularmanagement übermittelten Fall verknüpft ist. Diese Kurzverfügung soll sowohl die erforderlichen Unterschriftsfelder aufweisen, mit denen der oder die Antragsteller die Echtheit der elektronisch übermittelten Daten bestätigen, als auch erkennbar aufführen, welche weiteren Dokumente ggf. noch als Anlagen zugestellt werden müssen (ELSTER-Modell). Nach Eintreffen der Kurzverfügung an der zuständigen Stelle kann der Fall dann sofort bearbeitet werden. Im Idealfall sind alle notwendigen Daten bereits automatisch im Fachverfahren bereitgestellt.

Schon auf Basis dieses Funktionsumfangs kann ein erheblicher Teil der in Kapitel 4 aufgeführten konkreten Empfehlungen umgesetzt werden. Grundlage bildet ein einfaches Portal, wie es bereits durch [service.berlin.de](http://service.berlin.de) realisiert wird. Bis auf eine verhältnismäßig kleine Zahl von Leistungen, die auf dieser Basis alleine nicht sinnvoll unterstützt werden können, sind dann am Ende alle der betrachteten Leistungen zumindest partiell elektronisch ausführbar.

Dieser erste Schritt umfasst allerdings auch eine Vielzahl grundlegender Entscheidungen sowohl über die Architektur als auch über Realisierung der zentralen technischen Komponenten durch spezifische IT-Lösungen zu treffen sind. Zentral sind dabei die Entscheidung über das künftig gemeinsam zu nutzende Formularmanagementsystem sowie das System zur Unterstützung des sicheren Nachrichtentransports. In der Regel können dazu IT-Lösungen verwendet werden, die ohnehin schon im Land Berlin für die Bereitstellung von Online-Transaktionsdiensten eingesetzt werden, so dass zumindest keine langwierigen Beschaffungsprozesse zu erwarten sind.

## Schritt 2: Personalisierung

Der zweite Schritt zielt darauf ab, die Grundlagen für einen individualisierten Zugriff auf das zentrale Leistungsangebot zu erhalten. Dazu soll die initiale Basisinfrastruktur um ein Bürgerkonto erweitert werden, das zunächst überwiegend der Personalisierung dient und nicht vollumfänglich geeignet sein muss, rechtssicher und vertrauenswürdig zu kommunizieren. Die Umsetzung eines Bürgerkontos sollte in enger Abstimmung mit der zuständigen Datenschutzbehörde geplant werden. Alle angebotenen Möglichkeiten zur Speicherung von Daten müssen durch einen klaren Nutzungszweck begründet sein. Sichergestellt sein muss auch die Hoheit der Nutzer über die Daten, so dass die informationelle Selbstbestimmung gewährleistet bleibt.

Nach Konzeption von Vitako sind permanente Bürgerkonten dadurch bestimmt, dass sie durch Registrierung mit der eID-Funktion des nPA erzeugt und im Anschluss durch Anmeldung über die eID-Funktion genutzt werden und zusätzlich zu temporären Bürgerkonten auch die Persistierung von Daten und Informationen erlauben. Die grundlegenden Konzepte eines solchen Bürgerkontos lassen sich allerdings auch ohne Nutzung der eID-Funktion umsetzen. Die Registrierung eines Bürgerkontos kann grundsätzlich ausschließlich durch Selbstregistrierung mit Validierung einer persönlichen E-Mailadresse erfolgen. Im Registrierungsprozess wird ein Softtoken aus Benutzernamen und Kennwort registriert, mit dem sich der Nutzer künftig am Bürgerkonto anmelden kann. Das Bürgerkonto kann durch drei Funktionen Mehrwerte für den Nutzer bringen. Zunächst sollen im Bürgerkonto Stammdaten gepflegt werden können, die zum einen häufig benötigte Informationen in Verwaltungsprozessen umfassen und aus dem Bürgerkonto direkt in elektronische Formulare übermittelt werden können, zum anderen sollen diese Daten, ggf. ergänzt um persönliche Präferenzen, auch genutzt werden, um die angezeigten Angebote aus dem Leistungskatalog auf individuell relevante Verwaltungsleistungen einzuschränken.

Über die Einbindung eines Datensafes erhalten Nutzer des Bürgerkontos darüber hinaus die Möglichkeit, Formulare und ggf. dazugehörige Anlagen an zentraler Stelle abzulegen, um etwa die elektronische Erstellung eines Antrags unterbrechen und später fortsetzen zu können oder um zu archivieren, welche Daten er zu welchem Zeitpunkt in welchem Verfahren übermittelt hat. Über das Postfach existiert zugleich die Möglichkeit, Nachrichten der Verwaltung zu empfangen, etwa Nachfragen zu einem laufenden Verwaltungsverfahren, Informationen über den Bearbeitungsstand oder Bescheide.

Ein Bürgerkonto bietet darüber hinaus auch ohne die unmittelbare Unterstützung elektronischer Vertrauensdienste bereits die Möglichkeit, bestehende Schriftformerfordernisse sowie eine Reihe von Berechtigungsinformationen automatisiert zur Verfügung zu stellen. Vitako beschreibt in einer Studie zum neuen Personalausweis<sup>14</sup> dazu ein Vorgehen, das beispielsweise für das Online-Angebot in Hamburg bereits umgesetzt wurde. Demnach können Nutzer ihr Bürgerkonto zunächst per Softtoken registrieren. Überprüft wird dabei lediglich der Zugang zum angegebenen E-Mail-Konto. Im Nachgang kann der Nutzer seine Identität durch Vorlage des Personalausweises bei einer Servicestelle, etwa einem Bürgeramt, nachweisen. Der Identitätsnachweis wird dann von der Servicestelle im entsprechenden Bürgerkonto vermerkt, so dass der Nutzer ab dann nach Anmeldung auch vielfältigere Leistungen elektronisch abwickeln kann. Die so erzeugte elektronische Identität kann jedoch bisher nicht zum formalen Ersatz der Schriftform herangezogen werden, ist jedoch als Übergangsprozess oder Alternative zu empfehlen. Die rechtliche Gleichstellung

---

<sup>14</sup> Siegfried, T. et al. (2011), S. 8 ff.



zur eID des nPA muss bundeseinheitlich angegangen werden, könnte jedoch bereits für das Landesrecht zugelassen werden. Dasselbe Vorgehen lässt sich ausweiten auf weitere Berechtigungsmerkmale, die auch durch die eID-Funktion des nPA nicht abgebildet werden können, etwa den Nachweis, einer bestimmten Berufsgruppe anzugehören (Arzt, Anwalt, Notar etc.) oder vertretungsberechtigt für ein bestimmtes Unternehmen zu sein etc.

### Schritt 3: Elektronische Erfüllung des Schriftformerfordernisses

Mit dem dritten Schritt sollen vor allem bestehende Schriftformerfordernisse durch Unterstützung der eID-Funktion des nPA elektronisch realisierbar werden. Die Eingriffe in die Infrastruktur sind dabei im Verhältnis zu den ersten beiden Schritten denkbar gering, soweit keine organisatorischen oder rechtlichen Hemmnisse bestehen, kann die technische Umsetzung deshalb nach Möglichkeit parallel zum Aufbau der im 1. Schritt umrissenen Basisinfrastruktur erfolgen. Sowohl zur Identifizierung gegenüber dem permanenten Bürgerkonto als auch zur Identifizierung gegenüber Verfahren mit entsprechenden Anforderungen müssen die Funktionalitäten zum Zugriff auf den nPA sowie zur Kommunikation mit dem eID-Server realisiert werden. Dabei wird das VITAKO-Konzept zum »Temporären Bürgerkonto« sowie zum »Permanenten Bürgerkonto« umgesetzt. Zudem müssen die bereits bewilligten Berechtigungszertifikate für die Verwendung der eID im Kontext temporärer sowie permanenter Bürgerkonten auch technisch bereitgestellt werden.

Funktional erlaubt diese Unterstützung sowohl die Übermittlung auch besonders schutzwürdiger Daten in das Postfach des Nutzers, vor allem aber in vielen Fällen den Verzicht auf die gesonderte Übermittlung einer Kurzverfügung.

### Schritt 4: Unterstützung von elektronischen Zertifikaten

Die rechtsverbindliche Einbindung von juristischen Personen (Unternehmen, Vereine, externe Behörden etc.) als Nutzer von Online-Transaktionsdiensten über die zentrale Infrastruktur stellt weitere Anforderungen an die Identifizierungsprozesse, um erforderliche Berechtigungen zuverlässig ermitteln zu können. Dazu soll als weiteres Identifizierungs- und Autorisierungsverfahren in diesem Schritt die Unterstützung von elektronischen Zertifikaten realisiert werden, um die Infrastruktur zu komplettieren. Damit solche Zertifikate als Schriftformersatz anerkannt werden können, sind bundes- und landesrechtliche Regelungen zu schaffen. Die Unterstützung von elektronischen Zertifikaten für Unternehmen eröffnet zugleich die Möglichkeit, solche Zertifikate auch bei Privatpersonen als sicheres Identifizierungsverfahren zu unterstützen. Das ist insbesondere dann relevant, wenn Privatanutzer nicht über einen nPA mit aktivierter eID-Funktion oder nicht über ein geeignetes Lesegerät verfügen. Ein tatsächlich umsetzbares Vorgehen zur Unterstützung elektronischer Zertifikate bringt deshalb nicht nur für Unternehmen, sondern letztlich auch für Bürger erhebliche Vorteile.

Um eine praktikable und auf vielfältige Anforderungen skalierbare Lösung umzusetzen, soll zu diesem Zweck keine weitere PKI aufgebaut werden. Für jeden denkbaren Anwendungszweck existieren heute schon hinreichend viele Zertifizierungsstellen, angefangen von den Anbietern qualifizierter elektronischer Signaturen über verfahrensspezifische fortgeschrittene elektronische Signaturen, wie sie etwa von Elster angeboten, in Berlin aber auch – in verschiedenen PKIs – für Schulträger, Kitaträger sowie für Musikschulen bereitgestellt werden, bis hin zu kommerziellen Stellen, die elektronische Zertifikate bereitstellen. Die aufzubauende Infrastruktur sollte grundsätzlich in der Lage sein, jedes solche Zertifikat von einer anerkannten Autorisierungsstelle anzuerkennen. Soweit sich aus den jeweiligen Verfahren ein entsprechender Bedarf ergibt, können besondere Anforderungen an Zertifikate in solchen spezifischen Fällen gestellt werden, so dass einzelne Verwaltungsleistungen etwa nur mit einem E-Arzttausweis genutzt werden können, soweit die entsprechenden Berechtigungsmerkmale nicht bereits im genutzten Bürgerkonto erfasst sind, etwa in Folge eines Nachweises, wie in Schritt 3 beschrieben.



## 6. Best Practices

In diesem Kapitel wird an einer Reihe von Beispielen aufgezeigt, wie elektronisch nutzbare Leistungen außerhalb Berlins auf Ebene von Bund, Ländern und Kommunen von den Verwaltungseinrichtungen derzeit angeboten werden. Dabei lassen sich starke Unterschiede zwischen den eben benannten Ebenen verzeichnen. Auf Bundesebene ist beispielsweise im Verhältnis zur geringen Zahl elektronisch angebotener Dienste eine enorme Zersplitterung der Vorgehensweisen zu verzeichnen, während insbesondere die Länder erhebliche Anstrengungen aufbringen, um sowohl die Leistungsangebote ihrer eigenen Behörden als auch die Leistungen ihrer Kommunen technisch und organisatorisch zu bündeln. Diese Bündelung wäre letztlich im Grundsatz notwendig, um nicht nur einheitliche Mechanismen für den Zugriff auf elektronische Verwaltungsleistungen zu etablieren, sondern auch um auf Ebene der notwendigen Basisinfrastrukturen größtmögliche Skaleneffekte zu realisieren. Aber auch auf kommunaler Ebene finden sich elektronische Angebote, die alleinstehend dem Nutzer nicht viel Mehrwert bringen. Im Kreis Lippe wird beispielsweise ein aufwändig gestaltetes Bürgerportal betrieben, das als einzigen elektronischen Verwaltungsdienst die Selbsteinschätzung zu Elternbeiträgen für den Kitaplatz anbietet – schon aber nicht mehr die Übermittlung des letztlich ausschlaggebenden Lohnsteuerbescheids. Auch wenn dieses Beispiel – wie viele andere – letztlich darauf verweisen, dass E-Government erst am Anfang steht und das Angebot an nutzbaren Diensten an allen Orten steigen wird, sind solche wenig nutzstiftenden Testballons doch kaum geeignet, den Wert und Nutzen von E-Government auch in der Wahrnehmung der Bürger zu belegen.

Betrachtet man den deutschen Raum lassen sich hier zahlreiche Initiativen erkennen, die zwar teils zu wenig koordiniert sind, an vielen Stellen aber auch wegweisende Beispiele abbilden. Folgend wird sich vor allem auf Best Practices konzentriert, von denen sich Strukturmodelle auf die eID Berlin-Strategie übertragen lassen. In diesem Rahmen werden zunächst die verschiedenen Modelle zur organisatorischen Bündelung von Leistungsangeboten vorgestellt, um im Anschluss die wesentlichen technischen Komponenten zu beschreiben, die in den dargestellten Beispielen zum Einsatz kommen.

### 6.1. Organisationsmodelle

Die Bereitstellung von Online-Transaktionsdiensten der öffentlichen Verwaltung erfordert auch die Bereitstellung einer dafür geeigneten technischen Infrastruktur, die das Aufrufen und Ausführen solcher Dienste ebenso unterstützt wie ggf. rechtssichere Identifizierungsmechanismen oder die Abwicklung von Gebührenzahlungen. Obwohl sich die einzelnen Anbieter hinsichtlich ihrer internen Strukturen und Zuständigkeiten ebenso unterscheiden wie die Fachlichkeiten der einzelnen elektronisch angebotenen Verfahren, sind die Anforderungen an eine solche Infrastruktur weitestgehend generisch. Es liegt deshalb nahe, diesen generischen Kern zur Bereitstellung diverser Verwaltungsleistungen auf sinnvollen organisatorischen Ebenen gemeinsam zu betreiben und zu nutzen. Hierbei ist zu betrachten, wie und bei wem relevante Kompetenzen vorliegen. Entscheidend dafür ist allerdings, dass sich innerhalb eines organisatorischen Raums ein Konsens sowohl über die Gestaltung einer solchen Infrastruktur erzielen lässt wie über die Zuständigkeiten für deren Aufbau und Betrieb. Da Basiskomponenten der Dienste eine weitgehende Deckungsgleichheit aufweisen, sind mehrfach redundante Umsetzungen derselben Funktionalität in verschiedenen Infrastrukturen desselben organisatorischen Raumes in der Regel nicht wirtschaftlich, binden unnötig Personalressourcen und bieten dennoch nur in geringem Umfang Möglichkeiten, sich von tatsächlichen oder gefühlten Mitbewerbern abzuheben. Da in Öffentlichen Verwaltungen die Konkurrenz zu benachbarten Verwaltungseinrichtungen zumindest nicht im Vordergrund steht und ein effizienter Ausbau des elektronischen Leistungsangebots in allen Verwaltungseinheiten zu realisieren ist, sollte bei Vorliegen eines technisch und wirtschaftlich sinnvollen Vorschlags für eine gemeinsame Infrastruktur auch deren gemeinsame Nutzung realisiert werden können. In der Praxis ist ein solches Vorgehen bisher aber nur in einigen Bundesländern zu beobachten, in denen es dann auch gelungen ist, die dazugehörigen Kommunen für die gemeinsame Nutzung einer zentralen Infrastruktur zu gewinnen. Neben solchen positiven

Beispielen wie Rheinland-Pfalz oder Bayern ist aber auch ein Wildwuchs an Lösungen sowohl auf kommunaler wie auf Ebene des Bundes zu beobachten.

Die Bündelung von Online-Transaktionsdiensten in einer zentralen Infrastruktur kann in vier Umsetzungsbereiche aufgeteilt werden. An erster Stelle steht ein gebündeltes Informationszentrum, in dem alle verfügbaren Dienstleistungen einheitlich dargestellt und erreichbar gemacht werden. Im zweiten Schritt wird ein einheitliches Zugangsportal für den Nutzer angestrebt, um die Services auch in einer gleichartigen und nach persönlichen Anforderungen personalisierbaren Nutzungsumgebung in Anspruch zu nehmen. Das wird erleichtert, wenn in einem dritten Schritt verbindliche Schnittstellen definiert werden, über die die verschiedenartigen Fachverfahren einheitlich in der Nutzungsumgebung abgebildet werden. Schließlich bietet eine solche Infrastruktur auch den Ausgangspunkt, um in einem vierten Schritt die technischen Funktionalitäten für Entwicklung und Betrieb der Fachverfahren selber sukzessive in einer einheitlichen Infrastruktur abzubilden.

### 6.1.1. Angebotene Leistungen

Die Bereitstellung von Online-Transaktionsdiensten erfordert zunächst die Verfügbarmachung grundlegender technischer Infrastrukturkomponenten, die in verschiedene Kategorien unterteilt werden können: Über ein Bürgerportal und die damit verbundenen Ämter werden Informationen über die angebotenen Leistungen sowie die Möglichkeiten zu deren Inanspruchnahme gegeben, ein optionales Zugangsportal (Bürgerkonto) kann zur Personalisierung des Portals und im Verbund mit einem ebenfalls optionalen, sicheren Dokumenten-Safe für die Speicherung und Übermittlung privater Daten verwendet werden. Dienste zur Erzeugung von Online-Formularen, elektronische Vertrauensdienste und ggf. eine Vielzahl weiterer Unterstützungsdienste dienen der eigentlichen Durchführung von Transaktionsdiensten. Die Ausprägung dieser Infrastrukturen entscheidet letztlich auch darüber, welche Dienste mit welchem Aufwand betrieben werden können. Hier soll zunächst grob skizziert werden, welche typischen Verwaltungsleistungen heute schon elektronisch angeboten werden.

Die bis dato am meisten verbreitete Leistung ist die Bereitstellung von Informationen über verfügbare Leistungsangebote auf landes- und kommunaler Ebene. Ein umfassendes Verzeichnis über die Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung und zugehörige Bereitstellung der Formulare lassen sich zum Beispiel zentral in Hamburg (über 80 Services für Bürger und Unternehmen, siehe Kapitel 6.1.3.), Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz vorfinden. Bei der Informationsbereitstellung sind vor allem die Kriterien Übersichtlichkeit und Zentralisierung zu beachten, um dem Bürger schnellstmöglichen Zugang zu der gewünschten Leistung zu gewährleisten. Ein besonders gutes Beispiel bietet RLP-direkt, welches durch eine optionale Ortszuweisung automatisch die regional relevanten Dienstleistungen für den Nutzer bereitstellt. Sucht ein Bürger nach einem Parkausweisantrag in seiner Wohngegend werden ihm nicht alle verfügbaren Parkausweisanträge in Rheinland-Pfalz angeboten, sondern lediglich das Antragsverfahren, das für ihn relevant ist. Zusätzlich bietet die Strukturierung nach Lebenslagen, wie sie auf service-BW zu finden ist, eine nutzerfreundliche Aufbereitung des Leistungsangebots. Oftmals werden Dienstleistungen jedoch noch regional aufbereitet. So bietet Bayern unter dem Schirm der AKDB zwar eine gemeinschaftlich genutzte IT-Infrastruktur für Bürgerportale an, jedoch erfolgt der Zugriff auf einen bestimmten Service nur über regionale Bürgerportale. Dies ist ebenso der Fall in Aachen, Hagen, Nürnberg und Erfurt. Dadurch ist der Bürger einem komplizierten Suchvorgang ausgesetzt, bevor er schlussendlich auf den gesuchten Service zugreifen kann.

Zusätzlich zur Bereitstellung der Dienstleistungsformulare lassen sich an einigen Stellen unterstützende Formularservices wie z. B. Onlinebefüllung und -sendung und automatisches Auslesen aus dem nPA aufweisen (häufiger vertreten, z. B. in RLP, Hamburg, BW, Hagen, Aachen etc.). Sobald eine Anbindung des nPAs an ein Bürgerportal, also die eID Funktion, gegeben ist, sollte eine automatische Befüllung angeboten werden, um den Komfort des Bürgers zu steigern und manuelle Fehleingaben zu vermeiden. Durch die erforderliche Einbindung des jeweiligen Fachamtes bei der Onlineversendung hat sich das Versenden

von Onlineformularen noch nicht etablieren können, ist aber zur Umsetzung der Dienste in Online-Transaktionsdienste zwingend erforderlich.

Die Bereitstellung eines Bürgerkontos, das eine Bündelung der Zertifikate und damit eine einmalige Ausstellung zulässt, wird zum Teil in Bürgerportalen als Dienstleistung angeboten. Bremen, BW und Hamburg bieten hier ein permanentes, RLP und Nürnberg dagegen ein temporäres Bürgerkonto an. Der Vorteil der Datenarmut eines temporären Bürgerkontos ist hier klar der Bereitstellung zusätzlicher Services wie die Übersicht über bereits getätigte Verwaltungsanfragen und die Einbindung eines E-Safes bei einem permanenten Bürgerkonto gegenüberzustellen (siehe 6.2.1.). Positiv zu erwähnen ist hierbei eine stufenweise Registrierung, wie sie zum Beispiel unter [hamburg.gateway](http://hamburg.gateway) angeboten wird. Der Nutzer kann sich durch einen Softtoken oder sicherheitskritischere Verfahren wie der eID identifizieren. Somit wird die Akzeptanz eines Bürgerportals erhöht. Je nach Sicherheitsstufe der Identifizierung stehen ihm dann verschiedene Leistungen zur Verfügung. Sicherheitskritische Services können auf den meisten Portalen durch die eID Funktion (Authentifizierung) in Anspruch genommen werden. Hamburg bietet außerdem exemplarisch eine zweistufige Identifizierung für wirtschaftliche Unternehmen an, bei der der einmalig authentifizierte Wirtschafts-Admin weitere Nutzer benennen kann (siehe 6.1.3.).

Ein E-Safe zur Speicherung persönlicher Dokumente ist bislang unzureichend und nur in BW und Bremen vertreten. Wobei BW den E-Safe direkt an das Bürgerkonto anbindet, weist Bremen eine eher alleinstehende Funktion des Safes auf. Dies hat eine geringere Nutzerdurchdringung zur Folge.

Eine sichere Kommunikation mit der Verwaltung durch De-Mail wurde in vielen Kommunen bereits durchgeführt oder zumindest betrachtet. Beispiele sind Mecklenburg-Vorpommern, Münster, die Rhein-Neckar Region und München. Trotz des Vorteils der sicheren digitalen Kommunikation konnte sich De-Mail aufgrund seiner Teils nicht medienbruchfreien und marginal nutzenbringenden Funktionsweise nur bedingt durchsetzen (siehe 6.2.7.).

Die elektronische Prozessunterstützung ist in weiten Teilen Deutschlands sehr heterogen aufgestellt. Während einige (Teil-)Prozesse vollständig online durchführbar sind (zum Beispiel die Fachverfahren KFZ-Dienste, Rentenversicherung und Kindergeld auf Bundesebene) gibt es in anderen Bereichen einen großen Aufholbedarf. Zur Digitalisierung der Dienste sind an vielen Stellen innovative Ansätze vorhanden. Aachen zum Beispiel bietet die digitalisierte Generierung von Parkausweisen durch eine Generierung von QR-Codes an.

Bei der elektronischen Prozessunterstützung ist eine Harmonisierung gemeinsamer Infrastrukturen für verschiedene Dienste wünschenswert um einen erhöhten Arbeitsaufwand zu umgehen. Angriffspunkte sind hier vor allem Meldewesen, Auskünfte und die Übermittlung von Formularen. Komplexe Prozesse sind eher selten elektronisch unterstützt, da die Umsetzung am zeit- und geldaufwändigsten ist. Auch in dieser Studie sollen prioritär einfach umsetzbare Leistungen identifiziert werden, um deren Umsetzung zeitnah zu ermöglichen. Dabei sollte die Realisierung komplexerer Dienste aber keinesfalls unbeachtet bleiben. Auch die Teildigitalisierung verschiedener Leistungen ist hier ein realistischer Ansatz.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass es an vielen Stellen Best Practice Beispiele gibt, die in der Realisierung der eID Strategie Berlin mit einfließen müssen. In den nächsten Abschnitten wird dahingehend noch detaillierter auf ausgewählte Best Practice Beispiele eingegangen, die für die eID Strategie Berlin von besonderer Relevanz sind.

### 6.1.2. Modelle auf Bundesebene

Auf Bundesebene ist das elektronische Dienstleistungsangebot durch ein hohes Maß an Zersplitterung ebenso gekennzeichnet, wie durch ein uneinheitliches Erscheinungsbild und verschiedene Nutzungskonzepte. Ein Vergleich der – ohnehin wenigen – elektronischen Leistungsangebote auf Bundesebene offenbart, dass hier keine ressortübergreifende Abstimmung über Technologien und Vorgehensweisen für die

Bereitstellung solcher Dienste stattgefunden hat. Dementsprechend kann der Bund zum jetzigen Zeitpunkt kein einheitliches Portal anbieten. Das mindert im Grundsatz zwar nicht den Wert der angebotenen Leistungen, erschwert aber dem Nutzer das Auffinden und den Umgang mit diesen Angeboten, weil für jedes Verfahren auch ein neues Systemverständnis erlangt werden muss. Im Einzelnen wurden auf dieser Ebene drei Best Practice-Dienste betrachtet:

Bei der Bundesagentur für Arbeit (BA) kann ein Bürger Fallinformationen zum Kindergeld abfragen bzw. ändern und nach Identifizierung mit dem nPA an die Bundesagentur übermitteln. Alternativ wird auch ohne die elektronische Übermittlung ein Formularassistent angeboten, der beim Ausfüllen der anschließend postalisch zu versendenden Formulare unterstützt.

Auf den Seiten der Deutschen Rentenversicherung haben Bürger die Möglichkeit, ein E-Service Rentenkonto einzurichten, wobei schon die Einrichtung des Kontos zwingend die Authentifizierung mittels nPA erfordert. Die Anmeldung erlaubt dann eine personenbezogene Datenabfrage. So ist ein automatischer Zugriff auf personalisierte Informationen, z. B. Rentenauskünfte, eine Änderung der Daten sowie eine vorausgefüllte Formularfunktion gegeben. Ohne eine elektronische Identifizierung wird hier aber keinerlei Unterstützung bei der Erzeugung von Anfragen angeboten.

Das Kraftfahrt-Bundesamt erlaubt nach Identifizierung mit dem nPA die Abfrage des Punktestands aus dem Verkehrszentralregister, wofür an selber Stelle auch ein Antragsvordruck für den postalischen Versand angeboten wird. Im Unterschied zu den Angeboten der BA und der DRV wird hier kein permanenter Account erzeugt. Vor Identifizierung mit dem nPA ist unverständlicher Weise noch die Lösung eines Captchas erforderlich.

Die drei Services weisen, abgesehen von der Einbindung der eID als einzig zulässige Form der elektronischen Identifizierung, keinerlei Nähe zueinander auf. Sowohl das Erscheinungsbild also auch – und vor allem – die Nutzungslogik unterscheiden sich radikal voneinander. Auch im Backendbereich werden für jeden der angebotenen Dienste jeweils eigene Basisinfrastrukturen betrieben, die sich zumindest für die unmittelbaren Organisationen der Bundesverwaltung bei einer entsprechenden Koordinierung sicherlich auch zusammenführen ließen.

Ein weiteres bundesweites Angebot ist die elektronische Steuererklärung ELSTER, die durch das Bayerische Landesamt für Steuern in München im Rahmen von KONSENS (Koordinierte neue Softwareentwicklung der Steuerverwaltung) koordiniert wird. ELSTER bietet im Kern sichere Schnittstellen für die Übermittlung verschiedener Steuererklärungen und -mitteilungen an, die von einer Reihe marktgängiger Produkte unterstützt werden. Die direkte Nutzung der auch von ELSTER angebotenen Formulare ist hier nicht im Webbrowser möglich, sondern nur durch Nutzung einer proprietären Windows-Software oder durch Nutzung anderer Produkte diverser Hersteller. Für die Online-Übermittlung müssen Nutzer über ein spezielles Zertifikat verfügen, das zwar optional mit dem nPA online beantragt werden kann. Der nPA wird aber selber nicht als Ersatz für diese Signatur unterstützt, womit sich ELSTER auch in diesem Punkt von anderen Diensten auf Bundesebene noch einmal massiv unterscheidet.

In Summe wird auf Bundesebene erkennbar, dass hier in erheblichem Maße sowohl betriebstechnische Bündelungspotentiale als auch Möglichkeiten zur Erleichterung von Bürgern und Unternehmen verschenkt werden, schon weil eine übergreifende Koordinierung der verschiedenen Ressorts und ihrer jeweiligen IT-Dienstleister, erschwert durch partiell gesondert geregelte Zuständigkeiten durch die Länder, trotz nominell benannter Steuerungsgremien auf dieser Ebene bisher nicht gelingt.

Beispiele für die Nutzung des auch auf Betreiben des Bundesministeriums des Innern (BMI) entwickelten und seit Verabschiedung des E-Government-Gesetzes als elektronischer Ersatz für die Schriftform anerkannten De-Mail-Verfahren konnten auf Bundesebene bisher nicht identifiziert werden. Das BMI hat eine Reihe von Fallstudien zur Erarbeitung von Einsatzszenarien und Vorgehensweise in Ländern und Kommunen in Auftrag gegeben, die sich aber gegenüber De-Mail skeptisch geben. Anhand einer Fallstudie der

Stadt Düren wurde im März 2013 beispielsweise die Machbarkeit der Einbindung von De-Mail in digitale Verwaltungsprozesse geprüft. Dabei wurde der Versand von Steuerbescheiden durch Bürgerportale begutachtet. Ergebnis der Studie ist, dass eine Integration zwar möglich ist, diese jedoch keine tragende Erleichterung der Prozesse aufweist. Auch die De-Mail Studie der Stadt Münster im Auftrag des BMI identifiziert De-Mail als nutzbringend nur für den Output und dort als zusätzlichen Kanal neben Ablage im Bürgersafe oder Postversand. Aufgrund dieser Beobachtungen kann eine umfangreiche Bedeutung von De-Mail für die Durchführung elektronischer Transaktionsdienste in der Öffentlichen Verwaltung derzeit nicht angenommen werden.

### 6.1.3. Modelle auf Länderebene

Auf Ebene der Länder existiert eine ganze Reihe wegweisender Beispiele, die bereits heute eine zentrale Anlaufstelle für Verwaltungsdienstleistungen der jeweiligen Landesbehörden sowie der teilnehmenden Kommunen aufweisen. Baden-Württemberg bietet unter [service-bw.de](http://service-bw.de) ein permanentes Bürgerkonto, welches umfassende Informationen sowie eine sichere Speicherung privater Daten für die Personalisierung des Portals anbietet. Nutzer können sich hier sowohl durch die E-Mailadresse, die Signaturkarte als auch den neuen Personalausweis identifizieren. Teil des Bürgerkontos ist auch ein elektronischer Dokumentensafe, der perspektivisch auch eine Einbindung von privatwirtschaftlichen Diensten (z. B. sicherer Zugriff auf Daten aus den Bereichen Gesundheit, Energienutzung etc.) ermöglichen soll, was aber derzeit schon deshalb nicht realisierbar ist, weil die notwendigen eID-Berechtigungszertifikate eine gleichzeitige Verwendung für öffentliche wie privatwirtschaftliche Geschäftszwecke nicht zulassen. Die Integration dieses Safes ist ausschließlich bei permanenten Bürgerkonten gegeben, da der Nutzer dort immer wieder auf seine Dokumente zugreifen kann. Bei einem temporären Bürgerkonto bildet sich stattdessen der Vorteil der Datensparsamkeit (Daten werden nach Abschluss des Vorgangs automatisch gelöscht) heraus. Bei Verwendung des Safes wird der Nutzer über neu eingegangene Dokumente per E-Mail informiert. Baden-Württembergische Kommunen können ihre Verwaltungsdienste auf dem zentralen Portal des Landes inklusive der Bereitstellung der jeweiligen Formulare registrieren und haben auch die Möglichkeit, die zentrale Infrastruktur zu nutzen, um ihre Dienste online anzubieten. Das tatsächliche Angebot an solchen Diensten ist zwar derzeit noch gering, die zentrale Infrastruktur ist aber geeignet, eine zentrale Bedeutung bei der Aggregation und – vor allem aus Nutzersicht – der Vereinheitlichung von Transaktionsdiensten zu erhalten. Auf kommunaler Ebene wird in Baden-Württemberg durch die Datenzentrale BW eine weitere Lösung des Bürgerkontos angeboten. Aufgrund dessen will man nunmehr beide Angebote zu einem einheitlichen Angebot für Baden-Württemberg zusammenfassen.

Einen analogen Ansatz verfolgt auch das Land Rheinland-Pfalz mit dem Portal [rlpDirekt](http://rlpDirekt) ([rlpdirekt.de](http://rlpdirekt.de)) als zentrale Anlaufstelle für Verwaltungsdienste aller Kommunen des Landes. Durch zentral bereitgestellte Berechtigungszertifikate und eine entsprechende Basis-Infrastruktur können alle Kommunen Bürgerkonten mit eID Funktion anbieten, wodurch dort bereits 85% aller Kommunen Online-Bürgerdienste unter Nutzung des nPA anbieten. Durch eine manuelle Abfrage des Wohnorts gelangt der Nutzer direkt zu den für ihn relevanten Leistungsangeboten und Ansprechpartnern. Das umfasst auch die landesweit nutzbaren Dienste. eID-Prozesse werden für eine Reihe von Verfahren, vor allem bei Diensten des Bürgeramtes und Personenstand, angeboten. Ein zentraler Formularservice bietet den Kommunen vorbereitete Standardformulare für ca. 200 gängige Verwaltungsverfahren, die auch für Online-Verfahren in Anspruch genommen werden können. Die grundlegende Kommunikationsarchitektur hinter [rlpDirekt](http://rlpDirekt) wird durch eine Governikus-Umgebung realisiert, die einen sicheren digitalen Datenaustausch unter Verwendung der verschiedensten Vertrauensdienste (eID, De-Mail, eSignatur usw.) zwischen öffentlicher Verwaltung, Unternehmen und Bürgern gewährleistet. Die vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) unterstützte Middleware wird in allen deutschen Bundesländern und beim Bund für elektronische Transaktionen bei E-Government-Vorgängen eingesetzt. Durch Governikus werden Prozesse von Langzeitarchivierung bis Authentisierung durch den nPA und De-Mail realisiert. Die meisten Teile von Governikus stehen unter einer Close Source Lizenz. Die Implementierung des Online Services Computer Interface (OSCI)

wurde im Rahmen von Media@Komm auch als Open Source Bibliothek implementiert und steht unter der Lesser GNU Public License bereit.

Das Hamburger Service Portal [gateway.hamburg.de](http://gateway.hamburg.de) bietet eine initiale Übersicht über alle Verwaltungsleistungen und die Inanspruchnahme elektronischer Dienste. Dabei wird je nach Vertrauenswürdigkeit der Informationen zwischen drei Sicherheitsstufen unterschieden. Während zahlreiche Dienste ohne Identifizierung oder nach einmaliger Registrierung mit einer E-Mailadresse zur Verfügung stehen, erfordern einige Prozesse den einmaligen Erwerb einer höheren Sicherheitsstufe für das Nutzerkonto, die entweder direkt durch die eID-Funktion des nPA oder durch eine Identitätsüberprüfung in einem der benannten Ämter erlangt werden kann. Die entsprechenden Sicherheitsbestimmungen sind im Leistungsverzeichnis übersichtlich durch eine Legende gekennzeichnet, sodass der Nutzer sofort erkennen kann, welche Art der Identifizierung für den entsprechenden Dienst gefordert ist. Ein Bürger kann sich über die Verfahren Softtoken (Nutzername/Passwort) bis hin zum Personalausweis registrieren und erhält somit ein permanentes Bürgerkonto. Behörden und Unternehmen müssen sich über eine zweistufige Variante mit zwei Masterusern und entsprechenden E-Mailadressen registrieren. Dabei verfügt der erste Masteruser lediglich über administrative Rechte um zusätzliche Firmenbenutzer einzurichten, die die Fachverfahren nutzen können. Ein weiteres Leistungsangebot, welches durch das Hamburger Zugangsportal ermöglicht wird, ist die Bereitstellung eines Bürgersafes (E-Safe), der die sichere Speicherung privater Daten anbietet. Durch ein permanentes Bürgerkonto kann ein Nutzer vertrauenswürdige Dokumente in diesem Safe ablegen, direkt der Verwaltung übermitteln oder auch wirtschaftlichen Unternehmen Zugriff gewährleisten. Dabei ist eine übersichtliche Steuerung der Zugriffsrechte ausschlaggebend, bei der der Nutzer Dritten Rechte gewähren und entziehen kann. Aufgrund seiner grundsätzlich vergleichbaren Struktur (in Bezug auf Stadtstaatcharakter, Größe, Einwohnerzahl, Organisation und Aufwände der Verwaltung, Anspruch an die Verwaltung) eignet sich der Stadtstaat Hamburg am ehesten zum bundesweiten Vergleich mit Berlin und kann somit als bedeutendster Best Practice Fall gesehen werden.

Analog zum Bürgerkonto in Baden-Württemberg bieten auch das Bürgerkonto ([bremen.de/buergerservice](http://bremen.de/buergerservice)) und der Bürgersafe Bremen ([buergersafe.bremen.de](http://buergersafe.bremen.de)) umfassende Informationen und einen Dokumenten-Safe für den sicheren Datenaustausch mit der Verwaltung sowie eine sichere Speicherung privater Daten auf Basis des Governikus-Bürgersafe. Allerdings sind die Plattformen hier nicht integriert, lediglich ein Link vom Bürgerportal Bremen verweist auf den E-Safe, zu dessen Nutzung zwingend die eID-Funktion des nPA verwendet werden muss. Auf der Startseite des E-Safes ist kaum erkennbar, welche Services über die Speicherung hinausgehend zur Verfügung gestellt werden, d. h. der Service ist nicht selbsterklärend.

Weniger weit ist der Bündelungsprozess in Nordrhein-Westfalen fortgeschritten. Hier besteht zwar eine Vereinbarung des Innenministeriums sowie des Datenschutzbeauftragten des Landes NRW mit dem Bundesverwaltungsamt, die die Nutzung von Berechtigungszertifikaten für die eID-Funktion des nPA durch die Gebietsrechenzentren erleichtert, nicht aber eine durch die Kommunen gemeinsam nutzbare Infrastruktur für die Bündelung darauf aufbauender Dienste. Entsprechend höher ist hier wiederum die Zersplitterung hinsichtlich der Funktionsweisen und des Erscheinungsbildes der Angebote einzelner Kommunen, bei einer gleichzeitig geringeren Durchdringung von Online-Transaktionsdiensten, etwa im Verhältnis zu Rheinland-Pfalz.

Auch auf Landesebene konnten keine etablierten Beispiele für die Nutzung von De-Mail gefunden werden. Für das Land Mecklenburg-Vorpommern wurde ein Namenskonventionsschema für den Umgang mit De-Mail erstellt, dass aber keine Auskünfte über mögliche Einsatzszenarien gibt, die über den Hinweis auf eine dadurch realisierbare sichere Kommunikation mit der Verwaltung herausgehen würden. Tatsächlich kommen die durchaus überzeugenden Ansätze aus Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz gänzlich ohne die Nutzung von De-Mail aus und verwenden stattdessen die Möglichkeit zum Dokumentenaustausch über die bereitgestellten Bürgerkonten.

#### 6.1.4. Modelle auf Kommunalen Ebene

Auf kommunaler Ebene lassen sich zahlreiche Initiativen finden, die teils stark in ihrer Umsetzung und Nutzerfreundlichkeit variieren, teils aber auch aus einer Hand stammen und dementsprechend ähnliche Infrastrukturen aufweisen. Auf dieser Ebene werden an vielen Stellen auch Konzepte mit hohem Innovationspotenzial umgesetzt. Im Gegenzug ist aber auch erkennbar, dass bisher insbesondere kleine Kommunen alleine kaum in der Lage sind, Online-Transaktionsdienste in signifikantem Umfang bereitzustellen.

Die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) ist der führende IT-Dienstleister und Lösungs-Anbieter für Kommunalsoftware in Deutschland und bietet im Raum Bayern über 70 Bürgerportale mit der entsprechenden Hintergrundarchitektur, Basisleistungen und Zertifikaten an. Ein Beispiel ist das Bürgerserviceportal Ingolstadt ([buergerserviceportal.de/bayern/ingolstadt](http://buergerserviceportal.de/bayern/ingolstadt) oder [ingolstadt.de/portal](http://ingolstadt.de/portal)), welches Online-Leistungen des Bürgeramts, KFZ-Anmeldungen, Personenstandsurkunden, bis hin zur Buchung von Theaterkarten anbietet. Das Portal bündelt somit zahlreiche regionale Dienste, die nicht ausschließlich von der Verwaltung bereitgestellt werden. Der Bürgerservice Markt Elsenfeld ([buergerserviceportal.de/bayern/elsfeld](http://buergerserviceportal.de/bayern/elsfeld)) bietet eine Reihe von Auskunft- und Beantragungsdiensten, die jeweils die Angabe wiederkehrender Stammdaten erfordern. Durch Registrierung mittels des neuen Personalausweises wird ein Teil der Stammdaten vorbelegt. Ohne eine Registrierung mit dem nPA sind Informationsservices und einfache Services nutzbar. Stammdaten müssen hierzu einmalig ausgefüllt werden. Positiv zu bewerten ist, dass alle Portale dieselbe Basisinfrastruktur des AKDB verwenden und somit Infrastrukturkosten gespart werden können. Jedoch sind die kommunalen Angebote in einer alphabetisch geordneten Auflistung schwer zu erkennen und landesübergreifende Services nicht aufgeführt. Im Unterschied zu den Vorgehensweisen in Rheinland-Pfalz und Baden-Württemberg wird hier also der dezentrale Aufbau kommunaler Portale verfolgt, die aber einen spezifischen Teil gemeinsam benötigter Funktionalitäten zentral nutzen.

Die Stadt Aachen stellt das Leistungsangebot auf ihrem Bürgerportal ([aachen.de](http://aachen.de)) analog zur Darstellung auf dem Hamburg-Portal dar, bietet jedoch kein permanentes Bürgerkonto an. Dementsprechend werden alle Services einzeln abgewickelt, was den Arbeitsaufwand für Bürger und Verwaltung unnötig erhöht. Positiv ist die selbstständige Ausstellung einiger weniger Dokumente auf Nutzerseiten, so kann zum Beispiel der Parkausweis zuhause ausgedruckt werden und ist zur Gültigkeitsüberprüfung mit einem maschinenlesbaren QR-Code versehen.

Auf kommunaler Ebene sind zahlreiche weitere innovative Lösungen zu finden:

Die Stadt Münster ([muenster.de/stadt/formulare/online.php](http://muenster.de/stadt/formulare/online.php)) bietet Dienstleistungen in einem Portal ohne permanentes Bürgerkonto an, bei dem der Nutzer sich jedes Mal durch die Authentifizierung mit dem nPA anmelden muss, um einen Dienst durchzuführen. Aus dem Personalausweis werden automatisch entsprechende Informationen ausgelesen, um Formularfelder mit Stammdaten vorzubelegen. Mangels permanenten Bürgerkontos wird in Münster derzeit die Einführung von De-Mail als Outputkanal geprüft. Auch das Landratsamt Rhein-Neckar-Kreis und die Stadt München evaluieren aktuell die Einführung von De-Mail als Alternative zum Postweg. In München ist die neue Kommunikationsform vor allem als sicherer Alternativkanal für den Austausch mit Unternehmen (Krankenkassen, IHKs etc.) vorgesehen.

Die Stadt Warendorf hat als Proof-of-Concept einen eID gestützten Bewerbungsprozess für die papierlose Bewerbung bei der Stadt über die Form Solutions GmbH und Procilon als Authentifizierungsdienstleister eingeführt und dabei insbesondere den überraschend kurzen Zeitraum, der für die Einführung notwendig war, positiv bemerkt. Über einen Ausbau der E-Government-Aktivitäten ist aber derzeit nichts bekannt.

Die Stadt Köln ([stadt-koeln.de/buergerservice/themen/anmelden-ummelden/urkunden-service-des-standesamtes/](http://stadt-koeln.de/buergerservice/themen/anmelden-ummelden/urkunden-service-des-standesamtes/)) erlaubt die elektronische Beantragung von Urkunden (Geburt, Ehe etc.) mit dem neuen Personalausweis. Hier werden die Formulare durch eine automatische Auslesung vorbelegt und signiert, der Urkundenversand erfolgt auf dem Postweg.



Die Stadt Hagen ([hagen.de/web/de/hagen05/0502/050201/050201.html](http://hagen.de/web/de/hagen05/0502/050201/050201.html)) bietet gesammelt Formulare online in PDF-Form an, die teilweise zur Beantragung ausgedruckt und per Post versandt werden müssen. Darunter befinden sich Dienste, die auch ohne das Schriftformerfordernis direkt in Online-Verfahren verwandelt werden können. Zunehmend ist hier der Einsatz des nPA zu verzeichnen, durch den eine Vorbelegung der Stammdaten und ein elektronischer Versand des Antrags möglich werden.

In Nürnberg wird das Portal Nürnberg Online ([nuernberg.de/internet/onlinedienste](http://nuernberg.de/internet/onlinedienste)) betrieben. Der Nutzer kann hier Verwaltungsdienstleistungen online durch ein temporäres Bürgerkonto wahrnehmen. Eine Speicherung der Daten ist nach Abschluss eines Vorgangs nicht gegeben. Der Bürger kann sämtliche Dokumente für Dienste der Verwaltung aufrufen und diese entweder selbst elektronisch ausfüllen oder postalisch erhalten. Die Verfahren nutzen die eID Funktion und lassen sich elektronisch ans Amt schicken. Durch die Einrichtung eines temporären Bürgerkontos ist es dem Nutzer allerdings nicht gestattet in vorangehende Prozesse Einsicht zu bekommen. Die Daten werden bei jedem Prozess neu eingegeben oder aus dem nPA ausgelesen.

Erfurt bietet ein Portal ([online-dienste.erfurt.de](http://online-dienste.erfurt.de)) ohne Bürgerkonto an, in dem ein ausführliches Informationsangebot und die Online-Bereitstellung jeglicher Formulare enthalten sind. Hier findet sich eine klare Trennung der Dienste, die in Erfurt bereits online verfügbar sind und derer, die weiterhin konventionell ablaufen. Diese Unterteilung ist unabdingbar für den Nutzer, damit er sofort erkennt, welche Dienste digital und welche Dienste vor Ort beim zuständigen Amt wahrzunehmen sind.

## 6.2. Technische Komponenten

Bei der Auswertung der Best Practices wurden auch die jeweils verwendeten technischen Komponenten erfasst, soweit diese bei der Analyse ersichtlich wurden oder durch weitere Recherchen identifiziert werden konnten. Dabei ging es weniger um die Frage, welche alternativen Produkte für welche Funktionalitäten jeweils Verwendung finden, sondern vordergründig darum, verschiedene Strategien für die technische Umsetzung und Bereitstellung von Online-Transaktionsdiensten zu erkennen. Die wesentlichsten technischen Komponenten, die in verschiedenen Zusammenstellungen die Basisumgebung für die betrachteten Angebote bilden, werden im Folgenden kurz in ihren jeweils beobachteten Ausprägungen beschrieben. Diese Beschreibungen sollen bei der späteren Konzeption einer Basisumgebung für das Land Berlin dabei unterstützen, für die dort zu definierenden Anforderungen auf ggf. geeignete und etablierte Verfahrensweisen für deren Erfüllung zurückgreifen zu können.

### 6.2.1. Bürgerkonten

Ein zentrales Unterscheidungsmerkmal für die technische Ausprägung der ausgewerteten Beispiele ist der Umgang mit sogenannten Bürgerkonten. Der Aufbau von Bürgerkonten seitens der Öffentlichen Verwaltung wird durch zumindest zwei Mechanismen befördert: Zum einen erlauben Bürgerkonten als technische Aggregatoren für Identifizierung und Authentifizierung die Verwendung eines zentralen Zertifikats für die Verwendung des neuen Personalausweises (nPA) als Vertrauensdienst. Ohne eine solche Aggregation müsste für jeden einzelnen angebotenen Identifizierungsvorgang auch ein separates und zweckbezogenes Zertifikat mit den jeweils auf diesen Zweck beschränkten Berechtigungen vorgehalten werden. Ohne irgendeine Form des Bürgerkontos ist der Einsatz des neuen Personalausweises als Vertrauensdienst deshalb bei einem umfangreichen Angebot von identifizierungspflichtigen Diensten weder wirtschaftlich noch praktikabel. Je nach Ausprägung erlauben Bürgerkonten darüber hinaus die Persistenz von wiederkehrenden Stammdaten der Nutzer, die ggf. auch über die aus dem nPA auslesbaren Daten hinausgehen. Die zentrale Pflege solcher Daten durch den Nutzer, die dann für eine Vielzahl von Transaktionen wiederverwendet werden können, mindert in der Regel die Anzahl der Fehler auf bereitgestellten Einzelformularen und führt so zu einer Verbesserung der Qualität von Anträgen und weiteren durch den Nutzer bereitgestellten Dokumenten. Bürgerkonten sind in zumindest zwei Ausprägungen etabliert, deren „Geschäfts-



zwecke“ durch das VITAKO-Konzept<sup>15</sup> in Abstimmung mit dem Bundesministerium des Innern und dem Bundesverwaltungsamt für die Nutzung des elektronischen Identitätsnachweises im Verwaltungsumfeld geklärt sind und den Antragsprozess der Berechtigungszertifikate vereinfachen. Diese werden im Folgenden kurz skizziert:

### Temporäre Bürgerkonten

Temporäre Bürgerkonten erlauben die sichere Identifizierung von Nutzern an zentraler Stelle, um mit den durch die Identifizierung gewonnenen Rechten auf einen oder mehrere Online-Transaktionsdienste, die eine solche Identifizierung erfordern, zugreifen zu können. Die Identifizierung bleibt dabei nur für die Dauer der Sitzung aufrechterhalten. Es gibt keine Möglichkeit, Daten, Dokumente oder weitere Informationen, die im Laufe der Sitzung erstellt wurden, beim Anbieter zu persistieren, abgesehen von der Möglichkeit, einen finalisierten Antrag an das jeweilige Amt zu versenden.

Der Einsatz temporärer Bürgerkonten konnte beispielsweise beim Bürgerservice-Portal Bayern beobachtet werden, das durch die AKDB als zentrale Portallösung für alle bayrischen Gemeinden bereitgestellt wird. Auch rlpDirekt, das Pendant dazu in Rheinland-Pfalz, verwendet ein temporäres Bürgerkonto. Während die Lösung in Bayern vorsieht, dass jede Gemeinde ihr eigenes Informationsportal betreibt, aus dem heraus dann bei Bedarf eine Identifizierung gegenüber dem zentral angebotenen Bürgerkonto stattfindet, integriert rlpDirekt die Leistungen der angebundenen Kommunen direkt in ein zentrales Portal, in dem über Eingabe einer Postleitzahl die relevanten Dienste gefiltert dargestellt werden können. Das Land Nordrhein-Westfalen hingegen hat zwar mit dem BVA eine Vereinbarung getroffen, die es erlaubt, landesweit Berechtigungszertifikate für die Nutzung des nPA durch die Gebietsrechenzentren bereitzustellen, unterstützt den Zugriff auf diese Zertifikate aber nicht durch eine zentrale Lösung für die Nutzung des nPA im Sinne eines temporären Bürgerkontos.

Temporäre Bürgerkonten bringen sowohl auf Seiten der Nutzer als auch auf Seiten der Anbieter Vorteile: Dem Nutzer wird ein einheitlicher Mechanismus für die Identifizierung angeboten, der bei jeder Nutzung von Online-Transaktionsdiensten wiederkehrend eingesetzt wird. Der Anbieter muss nur einen solchen Mechanismus unterstützen und benötigt nur ein einziges Zertifikat für die Anbindung des neuen Personalausweises als Vertrauensdienst. Allerdings sind temporäre Bürgerkonten auch nur in Verbindung mit dem nPA – oder einem anderen vertrauenswürdigen elektronischen Identifizierungsverfahren – praktikabel.

### Permanente Bürgerkonten

Permanente Bürgerkonten dienen letztlich demselben Zweck, wie auch temporäre Bürgerkonten: Sie sollen nach einmaliger und einheitlicher Identifizierung den vertrauenswürdigen Zugriff auf einen oder mehrere Online-Transaktionsdienste ermöglichen. Bei permanenten Bürgerkonten wird allerdings ein Teil der Daten, die bei der Registrierung oder bei der weiteren Nutzung von Diensten anfallen, persistiert, sodass sie auch bei weiteren Sitzungen verfügbar sind. Das hat eine Reihe von Implikationen:

Zunächst erlauben permanente Bürgerkonten in zahlreichen Fällen auch die Registrierung über andere Mechanismen als den neuen Personalausweis. Das Baden-Württembergische Bürgerportal [meinservice.bw](https://www.buergerportal.bw.de) sowie das Verwaltungsportal der Stadt Hamburg erlauben beispielsweise eine einfache Registrierung mit E-Mailadresse und Passwort, eine Aktivierung des Kontos erfolgt bereits nach Bestätigung einer einmaligen Aktivierungsmail. Auch das Bürgerservice-Portal Bayern sowie rlpDirekt bieten ein entsprechendes Verfahren als Alternative zum temporären Bürgerkonto an. Mit dieser einfachen Registrierung erhalten die Nutzer die Möglichkeit, ihre Stammdaten einzugeben und zentral zu pflegen, wozu neben den persönlichen Daten auch elektronische Kontaktinformationen sowie ggf. Informationen zu Zahlungsverfahren zählen. Im Falle von rlpDirekt kann über das permanente Bürgerkonto beispielsweise auch der relevante Postleitzahlbereich persistiert werden. Diese einmal eingegebenen Daten werden nach

---

<sup>15</sup> Siegfried, T. et al. (2011), S. 7 ff.

Anmeldung an das System bei Bedarf herangezogen, um beispielsweise Formularfelder in Antragsprozessen mit den entsprechenden Werten vorzubelegen. Auch weitere personalisierte Dienste lassen sich in solche Bürgerkonten integrieren, beispielsweise Terminvereinbarungen mit Behörden oder die Information über den Bearbeitungsstand einzelner Verfahren.

Vor der Inanspruchnahme von Diensten mit besonderen Anforderungen an die vertrauenswürdige Datenübermittlung erfordern alle diese Lösungen einen weitergehenden Identitätsnachweis, der in vielen Fällen auch als „erweiterte Sicherheitsstufe“ ausgewiesen ist. Erst nach Erlangung dieser erweiterten Sicherheitsstufe können tatsächlich alle angebotenen Online-Transaktionsdienste vollständig elektronisch ausgeführt werden. Auf mein-service.bw, beim Bürgerservice-Portal Bayern sowie bei rlpDirekt kann diese Sicherheitsstufe nur durch Identifizierung mit dem nPA erlangt werden. Das Kreis-Lippe Portal bietet als Alternative auch den postalischen Versand einer PIN an, die zur Erweiterung des Kontos einmalig eingegeben werden muss.

Insbesondere Anbieter von bundesweiten Online-Transaktionsdiensten verzichten gänzlich auf verschiedene Sicherheitsstufen, bieten aber gleichwohl permanente Bürgerkonten an. Das gilt beispielsweise für das Online Rentenkonto der Deutschen Rentenversicherung ebenso wie für das Kindergeldportal der Bundesagentur für Arbeit sowie für Elster. In allen Fällen wird von den jeweiligen Anbietern nur eine kleine Zahl an Leistungen angeboten, die aber durchgängig eine vertrauenswürdige Identifizierung erfordern, so dass eine „einfache Sicherheitsstufe“ hier keinen Mehrwert bringen würde. Einzig das Kindergeldportal lässt sich dabei auch durch eine postalisch zugestellte PIN aktivieren, das DRV-Portal erfordert zwingend die Identifikation über den nPA, das Elsterverfahren zwingend die Verwendung eines sicheren Zertifikats.

### Dokumentensafes

Auch permanente Bürgerkonten erlauben zunächst nur die Persistenz von wiederverwendbaren Informationen und ggf. Voreinstellungen, die für die Nutzung der angebotenen Online-Transaktionsdienste unmittelbar relevant sind. Als Erweiterung dieser Möglichkeit stellen sich sogenannte Bürgersafes dar, die es den Nutzern erlauben, auch Dateien in vertrauenswürdigen Online-Speichern abzulegen. Das dient vor allem dazu, amtliche Dokumente und besonders vertrauenswürdige Dokumente sicher im Internet abzulegen. Aus den online durchgeführten Verfahren kann dazu beispielsweise der gesamte elektronische Schriftverkehr im Bürgersafe gespeichert werden. Auch dazugehörige Dokumente, beispielsweise signierte Urkunden können hier gespeichert und bei Bedarf erneut in ein Verfahren eingebracht werden. Weil keine Mechanismen existieren, die die eingestellten Dateien auf ihre Relevanz für Verwaltungsprozesse hin überprüfen, ist der Speicherplatz in der Regel stark eingeschränkt, um die Nutzung der Bürgersafes für zweckfremde Dinge, wie die Speicherung von Multimediadaten, zu unterbinden.

Bürgersafes werden derzeit in Bremen, Bremerhaven sowie als Teil des permanenten Bürgerkontos in rlpDirekt angeboten. In allen Fällen basiert die Lösung auf dem von BOS bereitgestellten „Governikus Bürgersafe“, wobei die eingestellten Daten mit Hilfe des nPA serverseitig verschlüsselt werden und nur nach erneuter Identifizierung mit dem nPA wieder gelesen werden können. Der Speicherplatz ist hier jeweils auf 100MB begrenzt.

### 6.2.2. Elektronische Vertrauensdienste

Elektronische Vertrauensdienste umfassen solche Dienste, die die vertrauenswürdige elektronische Identifizierung, Signierung und Authentifizierung von Personen, Dokumenten, Verfahren und Systeme im Sinne des geltenden Rechts unterstützen. Je nach Online-Transaktionsdienst und Nutzergruppe gelten dabei verschiedene rechtliche Anforderungen, die sich zudem auf verschiedene Weise technisch unterstützen lassen. Entsprechend konnte bei der Auswertung der Best Practices eine Vielzahl von Verfahren beobachtet werden, die im Folgenden kurz beschrieben werden.

## Keine und implizite Identifizierung

Zunächst sei hervorgehoben, dass der Großteil der auf Webportalen der öffentlichen Verwaltung angebotenen Informationen und Dienste sich auch weiterhin ohne irgendeine Form der elektronischen Identifizierung nutzen lässt. Bei der großen Mehrzahl der betrachteten Beispiele lassen sich sämtliche Verfahren auch auf eine Weise ausführen, die dann zwar nicht durchgängig elektronisch unterstützt wird, aber doch zumindest bis zu einem Punkt, der eine sichere Identifizierung oder Signierung erforderlich macht.

Das Kindergeldportal der Bundesagentur für Arbeit, aber auch zahlreiche kommunale Angebote bieten beispielsweise die Möglichkeit, Antragsformulare direkt im Webbrowser auszufüllen, unabhängig von einer Identifizierung. Soweit der Nutzer sich durch Anmeldung am Bürgerkonto oder durch Verwendung seines nPA gegenüber dem System identifiziert, können vorgegebene Stammdaten übernommen und Anträge elektronisch signiert und übermittelt werden. Findet eine solche Identifizierung nicht statt, kann das finalisierte Antragsformular ausgedruckt, handschriftlich signiert und auf dem Postweg übermittelt werden. Eine implizite Identifizierung findet beispielsweise beim Melderegister OLMERA der Berliner Verwaltung statt. Hier ist zwar für die sporadische Datenabfrage an das Melderegister keine Identifizierung des Nutzers erforderlich, allerdings ist die Nutzung des Dienstes kostenpflichtig, so dass eine elektronische Nutzung des Melderegisters implizit eine Identifizierung durch Eingabe von Kreditkarteninformationen nach sich zieht.

Das Verwaltungsportal der Stadt Hamburg geht noch einen anderen Weg: Auch hier werden die Leistungen zwar in der Regel sowohl als Online- als auch als Offline-Dienste angeboten, der Nutzer muss sich aber bereits frühzeitig entscheiden, ob er die Online-Variante nutzen kann. Elektronische Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen wird hier grundsätzlich nur dann angeboten, wenn der Nutzer sich für die Online-Variante entschieden und – bei entsprechender Anforderung – vor Aufruf des Formulars bereits elektronisch identifiziert hat. Der Verzicht auf eine Identifizierung bedeutet also gleichzeitig auch den Verzicht auf durchaus verfügbare Unterstützungsdienste.

## Benutzerkonto durch Selbstregistrierung mit E-Mail-Bestätigung

Niedrigste Stufe einer Identifizierungslösung, die in einigen Fällen gefunden wurde, ist die Identifizierung durch eine bestätigte E-Mailadresse. Dieses Verfahren kommt ausschließlich da zum Einsatz, wo permanente Bürgerkonten auch in Verbindung mit einer niedrigen Sicherheitsstufe angeboten werden. Dieses Verfahren stellt im strengen Sinne keinen Vertrauensdienst dar, da die Identität des Inhabers der E-Mailadresse in der Regel nicht sicher überprüft werden kann und zugleich der Transportweg potenziell kompromittiert sein kann. Das Verfahren ist allerdings unkompliziert und aus der Nutzung zahlloser privatwirtschaftlicher Angebote etabliert, so dass die Hürde für den Nutzer denkbar niedrig ist. Soweit dieses Verfahren nur genutzt wird, um persönliche Präferenzen sowie Stammdaten mit geringem Schutzniveau in einem permanenten Bürgerkonto zu persistieren, kann es als ausreichend gelten. In anderen Fällen wurde es zumindest bei den betrachteten Diensten auch nicht als alleiniger Vertrauensdienst eingesetzt.

## Benutzerkonto durch Selbstregistrierung mit zusätzlicher Identitätsprüfung

In einigen Fällen, die bereits bei der Beschreibung permanenter Bürgerkonten genannt sind, wird die Vertrauenswürdigkeit des selbstregistrierten Nutzerkontos durch den anschließenden postalischen Versand einer numerischen PIN ergänzt. In all diesen Fällen wird dem entsprechenden Nutzerkonto nach Eingabe dieser PIN dieselbe Vertrauenswürdigkeit zugesprochen, die in diesen Beispielen alternativ auch durch Registrierung mit dem nPA hätte erreicht werden können. Durch Versand der PIN auf einem zweiten Kommunikationsweg kann zumindest sichergestellt werden, dass der registrierte Nutzer den Account tatsächlich selber angelegt hat. Nach dieser Überprüfung ist der entsprechende Account weiterhin nur durch eine Kombination aus Nutzernamen und Kennwort geschützt. Vor dem Hintergrund, dass selbst die im Online-Banking immer noch verbreitete Praxis der Kombination von PINs und TANs seit langem als unsicher gilt, ist eine Gleichsetzung des Schutzniveaus zu dem des nPA oder digitaler Zertifikate problema-

tisch. Das gilt im selben Maße für das in Hamburg praktizierte Verfahren der Identitätsüberprüfung: Hier wird keine PIN verschickt, sondern der Bürger kann seine Identität alternativ zur elektronischen Identifizierung mittels nPA durch Vorlage des Personalausweises in einem Kundenzentrum nachweisen, um eine höhere Sicherheitsstufe für sein Nutzerkonto zu erlangen. Für Unternehmen bietet Hamburg zusätzlich die Identitätsprüfung über den Austausch von Telefaxen an. Auch diese Verfahren sichern aber lediglich die Identität des initialen Nutzers, nicht die Vertrauenswürdigkeit der später unter diesem Account durchgeführten Transaktionen.

#### eID mit Ausweis App

Alle angebotenen Dienste auf Bundesebene, die permanenten Bürgerkonten in Bayern, Baden-Württemberg und Hamburg sowie die kommunalen Angebote in Aachen und Köln bieten die vertrauenswürdige Identifizierung über die – auf dem Client des jeweiligen Nutzers zu installierende – Ausweis App an. Dieses Verfahren gilt nach heutigem Stand der Technik als sicher, insbesondere wenn ein Kartenleser mit eigenem Eingabefeld für die PIN verwendet wird, der sich nach bisherigem Kenntnisstand auch durch kompromittierte Systeme nicht auslesen lässt. Zudem ist dieses Verfahren durch das E-Government-Gesetz auch rechtssicher als Vertrauensdienst zugelassen, durch den sich auch Schriftformerfordernisse elektronisch realisieren lassen, soweit durch Einzelgesetze nicht explizit auch weiterhin eine tatsächliche (Hand-)Schriftform gefordert wird, etwa zur Wahrung einer notwendigen Warnfunktion. Den Vorteilen gegenüber stehen hier allerdings eine immer noch geringe Verbreitung des elektronischen Personalausweises, insbesondere mit freigeschalteten elektronischen Leistungsmerkmalen sowie die Notwendigkeit zur Installation zusätzlicher Software. Bei der Verwendung dieses Verfahrens ist außerdem zu berücksichtigen, dass die angestrebte Schutzfunktion nur dann entfaltet werden kann, wenn die Verwendung des nPA bei jeder einzelnen schutzwürdigen Transaktion gefordert wird. Eine nur einmalige Hochstufung der Sicherheitsstufe eines permanenten Bürgerkontos, um danach beliebige Online-Transaktionen lediglich durch Benutzernamen und Kennwort zu autorisieren, birgt dieselben Sicherheitsmängel wie die oben beschriebenen Verfahren der Registrierung per E-Mail mit anschließender – einmaliger – Identitätsüberprüfung.

#### eID mit Java-Applet

Der Governikus Bürgersafe in Bremen und Bremerhaven, die Stadt Münster, das Kreis-Lippe-Portal sowie rlpDirekt bieten ebenfalls die Verwendung des nPA als Vertrauensdienst an, verwenden technisch aber ein Client-seitig ausgeführtes Java-Applet zur Kommunikation mit dem Governikus Autent-Service. Aus Sicherheitsicht gilt hier dasselbe, wie für die Verwendung der eID mittels Ausweis App, die technische Umsetzung ist aber unglücklich. Neben einem freigeschalteten nPA sowie den Treibern für den Kartenleser – deren Installation in der Regel gleich die Installation der Ausweis App umfasst – wird hier noch eine Java-Laufzeitumgebung auf den Computern der Nutzer gefordert. Darüber hinaus muss die Ausführung des Java-Applets im Browser zugelassen werden. Da alle Browserhersteller inzwischen die automatische Ausführung von Applets und Browser-Plugins aus Sicherheitsgründen in der Standardkonfiguration unterbinden, erfordert das zumindest die Überwindung mehrerer Bestätigungsfragen, was neben zusätzlichem Aufwand auch die gefühlte Vertrauenswürdigkeit in Frage stellt. Im Gegenzug sind keine Vorteile dieses Verfahrens gegenüber der Verwendung der Ausweis App erkennbar.

#### SAP mit eID Addon

Die Stadt Hagen verwendet für ihr Angebot an Online-Transaktionsdiensten eine SAP-Umgebung, die die in den einzelnen Verfahren benötigten Formulare bereitstellt und je Verfahren optional die Identifizierung mittels nPA anbietet. Dabei kommt eine SAP-eigene Erweiterung zum Auslesen des nPA zum Einsatz. Vorteil dieser Lösung ist, dass der Formulardienst selber erkennt, ob ein nPA zum Auslesen bereitsteht, aus dem Daten zur Vorbelegung des jeweiligen Formulars ausgelesen und mit dem die Formulare vor dem elektronischen Versand signiert werden können. Ist das nicht der Fall, wird automatisch ein Formular zum selber Ausdrucken für den Postversand angezeigt.

## Elektronische Zertifikate

Eine Sonderrolle nehmen elektronische Zertifikate ein, die bei den betrachteten Beispielen in zwei Fällen Verwendung finden. Das Online-Service-Portal der Stadt Hamburg weist in seinem Dienstverzeichnis eine Reihe von Transaktionsdiensten aus, die zusätzlich oder alternativ zu einer Identitätsüberprüfung auch ein elektronisches Authentifizierungszertifikat erfordern. Das betrifft beispielsweise die elektronische Ausführung eines Gutachterverfahrens nach dem Schwerbehindertengesetz, die die Authentifizierung mittels eÄrztausweis erfordert oder die Polizeiliche Aktenkurzinformation Verkehrsunfall, für deren Nutzung Rechtsanwälte und Versicherungen eine Signaturkarte mit entsprechenden Berechtigungszertifikaten beantragen können. Auch Elster-Online, das Dienstleistungsportal der Finanzverwaltung, erfordert vor der Online-Transaktion zwingend die Erstellung eines personen- oder organisationsbezogenen elektronischen Berechtigungszertifikats, das wahlweise als kostenfreies Software- oder als kostenpflichtiges Hardwarezertifikat übermittelt werden kann. Dieses Zertifikat wird derzeit selbst dann noch benötigt, wenn dessen Beantragung durch elektronische Identifizierung via eID erfolgt.

## Qualifizierte elektronische Signatur und De-Mail

Durch das E-Government-Gesetz sind neben dem nPA auch noch die qualifizierte elektronische Signatur (qeS) sowie De-Mail als elektronische Vertrauensdienste zugelassen, durch die in der Regel die Schriftform ersetzt werden kann. Beide Verfahren spielen bei den ausgewerteten Beispielen allerdings keine Rolle. Während die qeS durch das nPA-basierte eID-Verfahren als veraltet gelten kann, ist De-Mail für die Ausführung der hier betrachteten Online-Transaktionsdienste schlicht nicht praktikabel. Das liegt zunächst daran, dass De-Mail weder auf Seiten der Behörden noch auf Seiten der Nutzer bisher signifikante Verbreitung gefunden hat. De-Mail bietet aber auch keine bedeutenden Komfortmerkmale, die die Erstellung und Beantragung von Anträgen erheblich erleichtern würden. Während ein im Webbrowser ausgeführter Formularassistent nicht nur den Nutzer durch den Erstellungsprozess begleiten, sondern auch die erfassten Daten nach elektronischer Signatur direkt in das entsprechende Fachverfahren übermitteln kann und damit einen hohen Grad an Unterstützung und Automatisierung leistet, beschleunigt De-Mail lediglich den Transportweg manuell auszuwertender Dokumente. Auch der Transportweg selber bietet bei De-Mail, im Vergleich zu gesicherten Verbindungen zu einem Bürgerkonto, keine signifikanten Mehrwerte.

Vor diesem Hintergrund ist es nicht erstaunlich, dass abgesehen von einer Reihe, überwiegend durch das BMI geförderter, Potenzialanalysen für die Nutzung von De-Mail durch Öffentliche Verwaltungen, bisher kaum praktische Anwendungsbeispiele ausgemacht werden können. Diese Studien selber schränken den potenziellen Nutzungszweck wiederum überwiegend auf die Kommunikation mit Unternehmen und Verbänden ein, etwa auf die Zustellung von rechtsverbindlichen oder aus anderen Gründen schutzwürdigen Dokumenten an Krankenkassen, Verbände und Kammern.

Da der Einsatz von De-Mail jedoch aufgrund der EGovG ab festgelegten Zeitpunkten als Schriftformersatz anerkannt ist, wird zumindest nach den Übergangsfristen ein Basisangebot seitens der Verwaltung vorhanden sein müssen, da Bürger und Unternehmen die Wahl haben, ob sie De-Mail benutzen wollen.

## 6.2.3. Formulardienste

Formulardienste bilden die zentrale Schnittstelle zwischen den Nutzern und den durch die Behörden angebotenen Fachverfahren. Ein elektronisches Angebot an Online-Transaktionsdiensten zeichnet sich auf Seiten der Nutzer vor allem durch die Möglichkeit aus, die jeweils notwendigen Formulare online ausfüllen zu können und dabei idealerweise durch elektronische Assistenzdienste unterstützt zu werden, die die Formularfelder beispielsweise bereits aus angebundenen Datenquellen vorbelegen und den Antrag vor Versand auf Vollständigkeit und Plausibilität hin überprüfen. Aus Sicht der Verwaltung liegt die Erleichterung durch eine elektronische Vorgangsabwicklung vor allem darin begründet, dass sämtliche für die Durchführung des jeweiligen Verfahrens erforderlichen Daten strukturiert, automatisch und nach Möglichkeit auf Korrektheit und Plausibilität automatisch in das Fachverfahren eingegeben werden. Die Aus-

wahl einer geeigneten Lösung für die Bereitstellung von Formularen sowie für die Anbindung dieser Formulare an die Fachverfahren hat deshalb signifikanten Einfluss auf die Qualität der gesamten Infrastruktur.

Nicht in allen Fällen konnte ermittelt werden, welche Formularlösungen bei den betrachteten Beispielen zum Einsatz kamen. Allerdings konnten drei Produkte identifiziert werden, die jeweils eine größere Verbreitung aufweisen und auch komplexe Anforderungen erfüllen. Diese werden im Folgenden kurz vorgestellt:

### CIT intelliForm

Die Produktkette des Baden-Württembergischen Anbieters CIT kommt beispielsweise bei einer Reihe der an [mein-service.bw](http://mein-service.bw) angebotenen Kommunen sowie beim Online-Portal der Stadt Erfurt zum Einsatz. Außerdem werden die meisten Formulare des Landes Brandenburg mit dieser Software zentral umgesetzt und auf dem Dienstleistungsportal der Landesverwaltung unter [service.brandenburg.de](http://service.brandenburg.de) bereitgestellt. Große Verbreitung hat die Software durch die Umsetzung der EU-DLR in verschiedenen Bundesländern gefunden. intelliForm setzt sich aus einer Reihe von Komponenten für das Input Management (intelliForm Server, Designer Composer), das Workflow Management (intelliForm Spaces, Generator) sowie das Output Management (intelliForm Pages, Creator) zusammen. Mit Hilfe des Composers lassen sich Formulare definieren, Regeln für die Vorbelegung sowie für die Plausibilitätsprüfung definieren und Standardlayouts anwenden. Der Server stellt die definierten Formulare in Form von HTML-Fragmenten oder in einer Reihe weiterer Formate, darunter PDF, bereit und kontrolliert die Zugriffsregeln, nach denen etwa nur identifizierte Nutzer auf bestimmte Formulare zugreifen können. Der Server stellt auch die notwendigen Schnittstellen zur Anbindung von Webservices bereit und übernimmt den Transport der Daten, beispielsweise an das Fachverfahren. Für die Weiterverarbeitung stehen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung: Die Daten können wahlweise direkt via XML oder vermittelt via OSCI mit bestehenden Fachverfahren ausgetauscht werden. Alternativ bieten die Komponenten für das Workflowmanagement die Möglichkeit, den Gesamtablauf eines Antragsverfahrens inklusive des Fachteils zu modellieren, so dass dieses Modell als Vorgabe für eine technische Umsetzung des Fachverfahrens herangezogen werden kann. Als generische Lösung für die Nutzung der auflaufenden Daten in Fällen, in denen kein spezifisches Fachverfahren angebunden werden soll, bietet die intelliForm Inbox eine mandantenfähige Lösung für den Zugriff auf die eingegangenen Formulare inklusive der ebenfalls durch den Server verwalteten Anlagen.

In Zusammenarbeit mit der Datenzentrale Baden-Württemberg wurden auf der Basis der intelliForm-Produkte Lösungen für die Anbindung der eID geschaffen und die Prozesse für ein permanentes sowie für ein temporäres Bürgerkonto umgesetzt.

### bol / [xima]

Das Münchener Systemhaus bol bietet Formularlösungen für die Öffentliche Verwaltung an, die auf den Formularmanagement-Komponenten der Dresdener Firma [xima] basieren. Xima Forms unterstützt dabei die Entwicklung von Formular-basierten Webanwendungen, die sowohl hinsichtlich der grafischen Gestaltung als auch bezogen auf ihre Möglichkeiten zur Anbindung von Assistenzfunktionen, Plausibilitätsprüfungen etc. bei Bedarf erhebliche Komplexität aufweisen können. Auch hier können die Formulare neben HTML auch in einer Vielzahl von Offline-fähigen Formaten bereitgestellt werden. bol stellt die Serversysteme bereit, in der die erstellten Formulare betrieben werden und in die funktionale Elemente wie XML-Schnittstellen zur Anbindung an Fachverfahren, elektronische Signaturverfahren, Anlagenmanagement, E-Payment und Workflowmanagement integriert sind, so dass insgesamt ein Leistungsumfang erreicht wird, der vergleichbar zu der Lösung von CIT ist. Das Formularmanagement von bol/[xima] kommt beispielsweise beim Angebot der Hamburger Verwaltung zum Einsatz.



## InnoWIS

Das Land Rheinland-Pfalz bietet seinen an rlpDirekt angebundenen Kommunen eine Formularlösung der InnoWIS GmbH aus Mainz an. Mehrheitseigner von InnoWIS ist die KommWIS GmbH, die sich zu hundert Prozent im Besitz der Rheinland-Pfälzischen Spitzenverbände Gemeinde- und Städtebund, Landkreistag und Städtetag befindet und Entwicklung und Betrieb von rlpDirekt verantwortet. Zweiter Anteilseigner ist die Chamaeleon AG in Montabaur, die die eigentliche Technologieentwicklung für InnoWIS übernimmt und damit den Kern des Formularsystems bereitstellt. Im Unterschied zu den Lösungen von CIT und bol[xima] setzt InnoWIS nicht auf die flexible Konfigurierbarkeit von Formularen und Workflows, sondern bietet schon vorkonfektionierte Pakete an Formularen für typische Verwaltungsvorfälle an, die sich vor allem in rlpDirekt nahtlos integrieren lassen. Chamaeleon selber bietet solche Formulare für ca. 200 Verfahren an. Vor allem durch Anpassungen an kommunale Spezifika umfasst das Angebot von InnoWIS ca. 1.000 solcher Formulare. Auch InnoWIS bietet für die Anbindung an Fachverfahren den Im- und Export von XML-Daten an, eine tiefergehende Integration des Formularsystems besteht aber offenbar nur für rlpDirekt. Werkzeuge für die Entwicklung eigener Formulare werden nicht angeboten, die Anbindung bereits existierender Formulare an die Serverlösung ist aber möglich.

## Weitere Lösungen

Neben diesen drei beschriebenen Lösungen mit erkennbar großer Reichweite existiert eine Vielzahl weiterer Lösungen, die aber merklich keinen vergleichbaren Funktionsumfang oder – zumindest in diesem Umfeld – keine signifikante Verbreitung aufweisen. Die Stadt Hagen beispielsweise stellt ihre Formulare auf Basis von SAP-Systemen bereit, die dort ohnehin in der IT der Verwaltung etabliert sind. Als separates Formularmanagement kommt diese Lösung aber nicht in Betracht. FJD Information Technologies stellt Formularpakete und einen Formularservice bereit, unterstützt nach Selbstdarstellung die XÖV-Standards und erlaubt darüber hinaus die Bereitstellung von Formularen als mobile Apps, so dass zumindest auf Grund der Selbstdarstellung ein ähnlicher Leistungsumfang wie bei CIT und bol vermutet werden kann. Allerdings konnten keine relevanten Referenzinstallationen unter den betrachteten Best Practices identifiziert werden. Dasselbe trifft auf die NOLIS GmbH aus Nienburg zu.

### 6.2.4. Verfahren zur Datenstandspflege

Die elektronische Datenstandspflege umfasst Lösungen für den elektronischen Abruf von in der Verwaltung vorhandenen Informationen sowie deren Überprüfung, Ergänzung, Korrektur und ggf. auch Löschung. Solche Verfahren sind dann sinnvoll, wenn entweder im Laufe eines langwierigen Verwaltungsverfahrens Änderungen an den einmal übermittelten Daten auftreten oder wenn eine Datenstandsänderung während der Gültigkeit eines Verwaltungsbescheides dessen Korrektur nach sich ziehen kann. Im Unterschied zum typischerweise über Online-Transaktionsdienste durchgeführten Antragsprozess, der mit einer Informationsbereitstellung des Nutzers beginnt, erhält der Nutzer bei Verfahren zur Datenstandspflege initial Informationen aus der Verwaltung bereitgestellt, die er dann ggf. modifizieren kann. Entsprechende Lösungen benötigen deshalb einen erweiterten Zugriff auf die Informationssysteme der öffentlichen Verwaltung.

Unter den ausgewerteten Beispielen existiert nur ein einziges Verfahren, das tatsächlich eine Datenstandspflege im vollumfänglichen Sinne unterstützt: Das Kreis-Lippe-Portal bietet, als derzeit einzigen Dienst, die Möglichkeit zur Selbsteinschätzung der Elternbeiträge für den Kita-Platz. Diese Selbsteinschätzung kann durch die Eltern jederzeit korrigiert werden, so dass die zu zahlenden Elternbeiträge auch kurzfristig an die aktuelle Einkommenssituation angepasst werden kann. Letztlich verbindlich ist hier aber ohnehin der im Folgejahr nachzureichende Einkommenssteuerbescheid, aus dem die tatsächlichen Einkünfte hervorgehen.

## 6.2.5. Elektronische Paymentverfahren

In vielen Fällen ist die Inanspruchnahme von Leistungen der Öffentlichen Verwaltung durch Bürger oder Unternehmen kostenpflichtig. Eine durchgängige elektronische Erbringung von Online-Transaktionsdiensten sollte deshalb auch die Transaktion von Gebührenzahlungen umfassen. Unter den ausgewerteten Beispielen kommen zu diesem Zweck folgende Verfahren zum Einsatz:

### Kreditkarte und Giropay

Die alternative Zahlung per Kreditkarte oder Giropay wird sowohl für das Melderegister in Berlin (Olmera) sowie für rlpDirekt und durch externe Dienstleister angeboten. HamburgService unterstützt beide Verfahren durch Verwendung von ePayBL, einer Software die auf Basis der Kieler Beschlüsse in einer Entwicklungsgemeinschaft von Bund und Ländern bereitgestellt wird. Das Bürgerservice-Portal Bayern unterstützt ebenfalls beide Verfahren, allerdings konnte nicht ermittelt werden, wie dieses Angebot realisiert wird. Die Zahlung per Kreditkarte hat aus Verwaltungssicht den Vorteil, dass auch die etablierten privatwirtschaftlichen Dienstleister eine Datenübertragung gewährleisten können, die sich an das HKR-Verfahren der öffentlichen Verwaltung anbinden lässt, so dass die Zahlungen der entsprechenden Kostenstelle zugeordnet werden können. Bei Giropay ist das in der Regel nicht der Fall, allerdings kann ePayBL direkt an das Kassensystem der Verwaltung angebunden werden, so dass eine entsprechende Integration zumindest in Hamburg gewährleistet ist. Giropay ist hingegen aus Kundensicht sicherer, weil keine wiederverwendbaren vertrauenswürdigen Daten übertragen werden. Stattdessen stellt Giropay eine Schnittstelle zum Onlinebanking-System des Nutzers bereit, über die eine Zahlung mittels PIN und TAN ausgeführt wird. Für HamburgService ist die Anbindung an das eigene Kassensystem auch im Falle von Giropay dadurch sichergestellt, dass hier ePayBL für die Zahlungsabwicklung genutzt wird.

Beide Verfahren werden von einer Vielzahl privatwirtschaftlicher Dienstleister angeboten und gelten als zukunftssicher.

### Lastschriftinzug

Das für bayrische Kommunen bereitgestellte Bürgerservice-Portal Bayern der AKDB, die Stadt Hagen sowie Hamburg-Service unterstützen den Lastschriftinzug, lediglich im Fall der Stadt Hagen handelt es sich dabei um den einzigen Zahlungsweg. Im Falle des Hamburg-Service ist der Lastschriftinzug dann verbindlich zu nutzen, wenn ein dauerhafter Account für den Zugriff auf das Melderegister registriert wird, weil dann über dieses Verfahren monatlich die Gebühren in einer einzigen Transaktion abgebucht werden. Im Zuge der Umstellung auf das SEPA-Verfahren wird das bestehende Lastschriftverfahren zum 01.01.2014 eingestellt. Künftig existiert als vergleichbares Verfahren das SEPA-Lastschriftmandat, das aber durch den zahlungspflichtigen Nutzer nicht nur an den Dienstleister – in diesem Fall die Öffentliche Verwaltung –, sondern auch an die kontoführende Bank übermittelt werden. Für Einmalzahlungen, wie im Beispiel der Stadt Hagen ist dieses Verfahren deshalb absehbar nicht mehr praktikabel. Für regelmäßige Zahlungen wie beim Melderegisterverfahren der Stadt Hamburg kann der Aufwand gerechtfertigt sein.

### Nachnahme

Für die Bezahlung online beantragter Urkunden, die ohnehin auf dem Postweg zugestellt werden müssen, bietet Hamburg-Service ausschließlich die Bezahlung über Nachnahme an. Eine weitere Verwendung des – kostspieligen – Nachnahmeverfahrens wurde bei den ausgewerteten Beispielen nicht identifiziert.

### Rechnung

Der GeoDaten Online-Shop als Teil des Hamburg-Service sowie der Urkundenservice der Stadt Köln bieten die Zahlung via Rechnung an. Im Fall von Hamburg ist vollständig unklar, wieso neben der ohnehin schon großen Zahl an dort eingesetzten Payment-Lösungen für diesen Zweck noch ein weiteres Verfahren ange-



boten wird. Beim Kölner Urkundenservice sind die online ausgestellten Rechnungen zu begleichen, bevor ein Versand von Urkunden ins Ausland erfolgt.

### Elektronisches Lastschriftverfahren ELBe®

Die GKD, der kommunale IT-Dienstleister in Recklinghausen, stellt unter anderem für das Onlineangebot der Stadt Aachen das Elektronische Lastschriftverfahren ELBe® bereit. Im Unterschied zum einfachen Lastschriftverfahren werden die Zahlungsanforderungen dabei direkt an den IT-Dienstleister der Sparkassen (Finanzinformatik) übermittelt, die durch ein geeignetes IT-Verfahren sicherstellt, dass die Zahlungen eine den Haushaltsstellen zuordbare Buchungsnummer erhalten. Die Finanzinformatik fordert alle Zahlungen über ein Zwischenkonto bei der Sparkasse Recklinghausen an, die den eigentlichen Einzug bei der jeweiligen Hausbank übernimmt. Ein dazu analoges Verfahren wird beispielsweise auch in Erfurt verwendet. Auch für dieses Verfahren gilt, dass es im Zuge der Umstellung auf das SEPA-Verfahren zumindest modifiziert werden muss. Wie das geschieht, ist derzeit nicht erkennbar. Die GKD teilt lediglich mit, dass sie mit Hochdruck an einer Anpassung arbeite.

## 6.2.6. Verfahren für Unterstützungsprozesse

Unterstützungsprozesse bei Verfahren in der öffentlichen Verwaltung vereinfachen die Prozesse aus Ämter-, Bürger- und Unternehmenssicht. Ableiten lassen sich hier insgesamt Kosten- und Zeiteinsparung in vielerlei Hinsicht, z. B. durch einen einheitlichen Zugriff auf jede Art von Informationen, alternative Wege zur Ausstellung von nicht-sicherheitskritischen Dokumenten oder die Online Terminbuchung. Viele Unterstützungsdienste zielen auf eine höhere Qualifizierung der Anträge ab. Durch eine zentrale Pflege von Stammdaten und eine automatisierte Adressprüfung zum Beispiel kann die fehlerfreie Übermittlung von personenbezogenen Informationen gewährleistet werden. Höher qualifizierte Anträge sind genauso im Interesse der Verwaltungen wie im Interesse der Bürger, da sie unnötigen Mehraufwand einsparen. Durch einen zusätzlichen Einsatz von einfach umsetzbaren digitalen Assistenzfunktionen lässt sich hier demzufolge ein großer Mehrwert erkennen. Im Folgenden werden einige Beispiele der zuvor aufgeführten Best Practices auf Bundes-, Länder- und kommunaler Ebene beschrieben. Aufgrund der Vielzahl von Unterstützungsdiensten soll hier nur auf einige, besonders relevante Dienste im Zuge der eID Strategie Berlin eingegangen werden.

### Online Terminvereinbarung

Die Stadt Münster zum Beispiel bietet auf ihrem Portal eine Online Terminvereinbarung an. Somit wird ein zeitaufwändiger Anruf bei der gebündelten Hotline -115 oder dem jeweiligen Amt vermieden. Die Terminvereinbarung wird jedoch noch pro Fachamt, nicht pro Verfahren angeboten. Der Nutzer muss gesondert in der Terminbuchung den Grund des Termins angeben und das entsprechende Amt auswählen. Durch ein vorheriges Filtern nach dem Terminanliegen kann eine Terminvereinbarung für den Kunden schneller und für das Amt effizienter vereinbart werden. So könnte durch eine Personalisierung das Amt und das betreffende Verfahren automatisch vorausgewählt werden. Das Zeitmanagementsystem e-Appointment des Fraunhofer Heinrich-Hertz-Instituts zum Beispiel bietet ein allumfassendes Terminmanagement für Bürgerämter an. Dieses kann über Schnittstellen angebunden und somit einfach integriert werden.

### Einfache Ausstellung von Dokumenten

Vereinzelt lassen sich auch alternative Varianten finden, die es dem Nutzer ermöglichen, selbst gewünschte Dokumente auszustellen. Das Bürgerportal Aachen erlaubt es, digitale Parkausweise durch QR-Codes zu generieren. Durch Identifizierung mit dem nPA kann der Bürger seine aktuelle Adresse nachweisen und erfüllt so online die Voraussetzungen für die Ausstellung eines Bewohnerparkscheins, den er zuhause

selbst ausdrucken kann und der durch das Ablesen eines QR-Code seine Gültigkeit nachweist<sup>16</sup>. Die Zahlung erfolgt durch ELBe®. Die Generierung von QR-Codes kann sehr schnell über verschiedenste Anbieter angebunden werden. Dadurch wird dem Bürger jedweder Gang zum Amt erspart.

### Zentrale Pflege von Stammdaten

Ein weiterer Mehrwert eines Bürgerkontos ist die Möglichkeit zur zentralen Pflege von Stammdaten. Im Falle einer Änderung von personenbezogenen Daten (Wohnort, Adresse, Berufsstand, etc.) kann diese Änderung über verschiedene Wege (offline oder online) im Bürgerkonto geschehen. Durch die Änderung der Daten an nur einer Stelle können sie per Mausklick schnell und fehlerfrei an alle betreffenden Behörden und Ämter weitergeleitet werden. So muss ein Bürger oder Unternehmen nicht mehr alle entsprechenden Stellen einzeln von einer Änderung unterrichten, sondern kann dies bequem online über sein Bürgerportal durchführen.

### Online Benachrichtigungen

Über ein personalisiertes Postfach kann der Bürger sämtliche Art von Benachrichtigungen online erhalten. So kann ihm zum Beispiel der Bearbeitungsstand eines Prozesses, der baldige Ablauf einer Genehmigung jeder Art (Parkschein, Personalausweis etc.) und Aufforderungen über Nachreichungen von Dokumenten sofort übermittelt werden. Dies ist allerdings nur unter der Voraussetzung eines Kommunikationsstrangs zwischen Verwaltung und Nutzer – zum Beispiel der Aufsetzung eines Bürgerkontos – möglich, wie sie zum Beispiel in Hamburg, Bremen und Baden-Württemberg zu finden sind.

### E-Tracking

E-Tracking ermöglicht es dem Nutzer direkt einzusehen, in welchem Bearbeitungsstand sich sein Anliegen befindet. Der Prozess entspricht somit einem regulären Paket-Trackings bei der Post. Durch die Ausstellung einer Trackingnummer kann der Bürger online einsehen, ob sein Antrag bereits bei der entsprechenden Stelle angekommen ist, sich in der Bearbeitung befindet oder bereits bearbeitet wurde. Ein Tracking kann durch ein gesondertes Portal (wie zurzeit auf [service.berlin.de](http://service.berlin.de)) oder durch eine Abwicklung im Bürgerkonto stattfinden. Innerhalb deutscher Portale wird dieser Unterstützungsprozess bislang kaum angeboten.

### E-Adressprüfung

Die Adressprüfung stellt sicher, dass der Antragsteller eine existierende Adresse angibt und weist auf eine fehlerhafte Eingabe hin. Damit können Flüchtigkeitsfehler oder eventuell gewollte Falschangaben von vornherein ausgeschlossen werden. Ein solches regionales Bezugssystem wird zum Beispiel durch das Amt für Statistik angeboten. Die Durchdringung von regionalen Bezugssystemen in Deutschland ist sehr heterogen und lässt sich für verschiedenartigste Dienste finden.

## 6.2.7. Kommunikationsverfahren

### E-Mail

Für die Kommunikation, die keinen starken Sicherheitskriterien unterliegt, können einfachere Verfahren wie E-Mail genutzt werden. So ist die Kommunikation zwischen Nutzer und Verwaltung auf E-Mail-Basis für einfache Vorgänge sinnvoll und wird bei fast allen betrachteten Portalen angewendet. Die einfache E-Mail kann jedoch eine rechtlich vorgeschriebene Schriftform in der elektronischen Kommunikation nicht ersetzen. Obwohl die Kommunikation via E-Mail per se keinen höheren Sicherheitskriterien entspricht und eine Übermittlung personenbezogener Daten nicht zulässig ist, kann sie viele Funktionen vorwegnehmen

---

<sup>16</sup> Stadt Aachen Website (2013)

und auch eine Online Benachrichtigungsfunktion darstellen. So kann zum Beispiel eine E-Mail gesendet werden, die den Bürger darüber informiert, dass ein wichtiges Dokument beim Amt oder im geschützten E-Safe bereit liegt, ihn auf Wahrung von nötigen Fristen aufmerksam macht oder andere Benachrichtigungsfunktionen übernimmt. Somit kann der Nutzer schnellstmöglich informiert werden. Alternativ können E-Mails unter der Voraussetzung eines permanenten Bürgerkontos auch an sein Postfach im Bürgerportal gesendet werden. Diese Funktionen können durch den Basisdienst Governikus-Software bereitgestellt werden.

## De-Mail

De-Mail ist das bekannteste sichere Kommunikationsverfahren im deutschen Raum. Nichtsdestotrotz hat De-Mail den 2006 geplanten Durchdringungsgrad bisher nicht erreichen können. Alle vom BMI bisher beauftragten und durchgeführten Best Practice Studien (Münster, München, Rheinland-Pfalz, Rhein-Neckar und Düren) weisen eine Unzufriedenheit mit dem Dienst auf. Dies wird u. a. auch daran liegen, dass erst mit dem E-Government-Gesetz des Bundes De-Mail als Schriftformersatz für die elektronische Kommunikation zugelassen wurde und somit ein bisher unüberwindbares Hindernis in der Kommunikation mit der Verwaltung bezwungen wurde. Gemäß der Grundkonzeption nach dem De-Mail-Gesetz erfolgt eine gesicherte Verschlüsselung von DMDA zu DMDA. Bei der Übergabe von einem DMDA zum anderen DMDA erfolgt eine kurzfristige Entschlüsselung zur Überprüfung auf Viren. Es bestehen jedoch erhebliche Ängste wegen dieser kurzzeitigen maschinellen Entschlüsselungen. Zudem ist der Weg zum De-Mail-Briefkasten nicht Teil des Geltungsbereiches des De-Mail-Gesetzes und kann daher ungeschützt sein. Das De-Mail-Gesetz lässt jedoch optional eine Ende-zu-Ende Verschlüsselung zu. Dies wurde in der Anfangszeit kaum kommuniziert, kann jedoch das Vertrauen in De-Mail maßgeblich verbessern.

Der Dienst wird vorrangig in der Kommunikation zwischen Verwaltung und Unternehmen (G2B) Anwendung finden, da dieser Dienst auch für juristische Personen nutzbar ist. Für die Kommunikation zwischen Verwaltung und Nutzer (G2C) erscheint De-Mail eher unattraktiv und umständlich. Als Alternative zu De-Mail kann zum Beispiel die direkte Kommunikation über das Bürgerkonto mit E-Safe und entsprechend verschlüsselten Benachrichtigungen (zum Beispiel durch die Nutzung der eID Funktion) genutzt werden.

## ePost

Der e-Postbrief der Deutschen Post ermöglicht es Bürgern, Unternehmen und Verwaltung, ein digitales Pendant zum klassischen Brief wahrzunehmen. Dies ist ein wichtiger Schritt in Richtung medienbruchfreier Kommunikation und automatisierten Prozessen mit und innerhalb der Verwaltung. Beim e-Postbrief ist eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung möglich, wird aber standardmäßig zur Vereinfachung des Prozesses nicht mit eingebunden. Insofern kann der e-Postbrief den höchsten Sicherheitsstufen der elektronischen Kommunikation Gewähr leisten und bietet sich für sicherheitsrelevante Verfahren in der öffentlichen Verwaltung an. Das e-Postbrief-Verfahren ist zur Zeit noch ein alleinstehender Prozess, bei dem sich Nutzer direkt bei der Post durch Vorlage des Personalausweises erstregistrieren (Post Ident) und eine personalisierte E-Mail-Adresse erhalten (vorname.nachname@epost.de). Zur Inanspruchnahme des Dienstes wird ein Handy Tan-Verfahren eingesetzt. In wie fern dieses Verfahren mit dem Bürgerportal zu harmonisieren ist, muss zwischen den Stakeholdern gesondert abgestimmt werden. Eine Anbindung der ePost-E-Mail erscheint in diesem Zuge nicht sehr aufwändig und sinnvoll; die Servicearchitektur Governikus der bos beinhaltet unter anderem Lösungen für die Anbindung des e-Postbriefs. Der e-Postbrief bietet eine nutzerfreundlichere Durchführung als die qualifizierte elektronische Signatur und dementsprechend relevante Vorteile gegenüber der qeS, unterliegt aber trotzdem einiger Kritik hinsichtlich der Sicherheitskriterien<sup>17</sup>. Der e-Postbrief ist in der Anwendung von Privatunternehmen stark dominiert. Auf Verwaltungsebene wird er heute nur von Bremen angeboten.

---

<sup>17</sup> Eine ausführliche rechtliche Analyse des ePostbriefs wurde zum Beispiel das Lorenz-von-Stein-Institut im Jahr 2011 durchgeführt, siehe dazu: Lorenz-von-Stein-Institut für Verwaltungswissenschaften (2011).

In Verwaltungsverfahren kann aus rechtlichen Gründen der e-Postbrief jedoch dann nicht eingesetzt werden, wenn die Schriftform vorgeschrieben ist. Der e-Postbrief ist zurzeit als Schriftformersatz in der elektronischen Kommunikation im Bundes- wie im Berliner Landesrecht nicht zugelassen. Diese Hürde kann nur durch den Gesetz- oder Verordnungsgeber beseitigt werden. In absehbarer Zeit ist nicht davon auszugehen, dass der e-Postbrief als Schriftformersatz zugelassen wird. Er ist daher für die formalisierte Kommunikation zwischen Verwaltung und Unternehmen (G2B) sowie Verwaltung und Nutzer (G2C) unattraktiv.

### Weitere Kommunikationsdienste

Ein einheitlicher Kommunikationskanal ist vor allem für immer wiederkehrende Anliegen von Vorteil. Dies bezieht sich besonders auf Bürgerfragen, die nicht jedes Mal individualisiert beantwortet werden müssen. Eine Lösung ist die übersichtliche Erstellung einer FAQ-Liste an zentraler Stelle und für jeden abrufbar. Dem Bürger darf der persönliche Kontakt zur Verwaltung allerdings nicht verwehrt werden.

Nachdem der LeiKa bundeseinheitlich die Verwaltungsdienstleistungen systematisiert hat, können diese länderbezogen beschrieben werden. Darauf aufbauend werden Serviceportale generiert und es wurde die zentrale Behördenrufnummer -115 eingeführt, die alle Verwaltungsfragen gleichlautend und direkt an die zuständigen Online-Informationen bzw. Ansprechpartner weiterleitet. Der Nutzer kann so durch Anwahl einer Lebenslage im Serviceportal oder der 115-Nummer alle offenen Fragen klären. Dies ist ebenfalls der grundlegende Gedanke für den Ausbau eines personalisierten Bürgerportals Berlin, welches besonders gut strukturiert aufbereitet und damit selbsterklärend sein muss.

## 7. Handlungsfelder und Empfehlungen

### 7.1. One-Stop-Government: Bündelung des Leistungsangebots im Web

Das erste identifizierte Handlungsfeld zielt darauf ab, Informationen und Dienste zu den Leistungen der Berliner Verwaltung im Internet zu ergänzen und an zentraler Stelle zusammenzuführen, um einen einheitlichen elektronischen Zugang zu allen Leistungen zu erhalten.

**Bürger und Unternehmen erhalten einen einheitlichen, webbasierten Zugang zu allen Leistungen der Berliner Verwaltung. Dazu werden alle Verwaltungsleistungen auf Basis des Leistungskatalogs der öffentlichen Verwaltung (LeiKa) einheitlich nach dem Lebenslagenprinzip unter [service.berlin.de](http://service.berlin.de) zusammengefasst. Die Beschreibung der Verwaltungsleistungen ist dort konsequent zu Ende zu führen. Die Prozessverantwortung soll jeweils durch die zuständige Berliner Senatsverwaltung wahrgenommen werden. Die häufig noch bestehende Strukturierung von Leistungsbeschreibungen nach Fach- und Bezirksämtern ist aufzuheben.**

Service.berlin.de umfasst heute schon nutzbare Informationen zu einer Reihe häufig nachgefragter Leistungen der Berliner Verwaltung. An vielen Stellen sind statt einheitlicher Beschreibungen aber auch einfach Links zu Webseiten der zuständigen Senatsverwaltungen, einzelner Bezirks- und Bürgerämter oder auf die Webseiten weiterer Einrichtungen angegeben, auf denen das konkrete Vorgehen zur Inanspruchnahme dann erst beschrieben wird. Eine entsprechende Verlinkung stellt zwar vor dem Hintergrund der derzeit noch hohen Fragmentierung an Informationsbeständen über Verwaltungsleistungen eine erste Hilfestellung dar, nutzt die Möglichkeiten eines einheitlichen Portals aber nicht aus. Das fällt umso mehr ins Gewicht, als die Webseiten, auf die verwiesen wird, selbst bei denselben Leistungen je nach Bezirk häufig unterschiedliche Vorgehensweisen und unterschiedliche weiterführende Informationen anbieten. In vielen Fällen existieren die Seiten, auf die verwiesen werden soll auch gar nicht mehr, so dass die Nutzer hier unnötig in die Irre geführt werden. Letztlich umfassen auch die über service.berlin.de referenzierten Leistungen nur einen Bruchteil der insgesamt für Bürger und Wirtschaft relevanten Verwaltungsleistungen.

Um einen nutzbaren zentralen Zugangskanal zu schaffen, sollen Informationen, Formulare sowie die Zugriffsmöglichkeit auf elektronische Dienste deshalb durchgängig direkt in service.berlin.de aufgenommen werden. Bestehende redundante oder abweichende Informationsangebote anderer Stellen sollen in diesem Zuge abgebaut werden, um sicherzustellen, dass die Nutzer bei der Suche nach Verwaltungsleistungen konsequent auf service.berlin.de geleitet werden.

Um eine Vollständigkeit der beschriebenen und nutzbar gemachten Dienste sicherzustellen, soll der Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung zu Grunde gelegt werden. Es müssen alle im bundeseinheitlich abgestimmten LeiKa aufgeführten Leistungen künftig auch einheitlich auf service.berlin.de beschrieben werden. Ein Großteil der Leistungen in Berlin ist derzeit noch nicht nach dem einheitlichen Muster beschrieben und auf dem Serviceportal vermerkt.

Soweit Leistungen in Berlin von mehreren Ämtern angeboten werden, sollen die Leistungsbeschreibungen sowie die Vorgehensweisen zur elektronischen Inanspruchnahme landesweit vereinheitlicht werden. Die inhaltliche Verantwortung sollte durch die jeweils zuständige Berliner Senatsverwaltung wahrgenommen werden, da hier die Prozessverantwortung zu den Verfahrensabläufen des jeweiligen Rechtsbereiches angesiedelt ist und somit die Grundlagen für ein einheitliches Verwaltungshandeln in Berlin gelegt werden. Das umfasst auch die Definition einheitlicher Formulare für den jeweiligen Nutzungszweck. Bei Nut-

zung elektronischer Angebote besteht kein Bedarf, mehrere Formulare, mehrere Terminmanagement-Komponenten etc. für dieselbe Leistung vorzuhalten, aus denen der Nutzer zunächst die für ihn relevante Variante aussuchen muss. Dass es überhaupt mehrere Bürgerämter und entsprechende Zuständigkeiten je Bezirk gibt, ist lediglich für den physischen Besuch dieser Ämter relevant. Diese Struktur soll aber bei der elektronischen Nutzung nicht abgebildet werden. Die Zuständigkeit für die Bearbeitung kann stattdessen nach elektronischer Übermittlung von Daten und Anträgen automatisch ermittelt werden.

**Der Aufbau eines webbasierten Angebots an elektronisch nutzbaren Verwaltungsleistungen berücksichtigt die von Bund und Ländern beschlossene nationale Strategie zur Nutzung elektronischer Vertrauensdienste (eID-Strategie) sowie die Ergebnisse des Projekts zum Föderalen Informationsmanagement (FIM). Die Berliner Strategie zur Umsetzung von Online-Transaktionsdiensten ist ein Beitrag zum Aufbau eines bundesweit einheitlichen Angebots.**

Der Aufbau von elektronischen Zugangskanälen ist sowohl unter organisatorischen als auch unter technischen Gesichtspunkten ein bundesweites Thema. Um die Akzeptanz für elektronische Vertrauensdienste zu erhöhen, muss der Nutzen dieser Vertrauensdienste nicht nur in Berlin, sondern auch in anderen Ländern und im Bund erkennbar werden. Dazu zählen auch einfache und einheitliche Verfahren zur Einbindung von elektronischen Vertrauensdiensten, so dass die Nutzer einmal erlernte und vertraute Vorgehensweisen in anderen Kontexten weiterverwenden können. Die Einbindung von elektronischen Vertrauensdiensten soll deshalb in Abstimmung mit Bund und Ländern auch weiterhin in der eID-Strategie des IT-Planungsrats geplant und koordiniert werden. Beschlüsse, Empfehlungen und Handreichungen des IT-Planungsrats sollen aktiv umgesetzt werden. Erfahrungen und daraus abgeleitete Empfehlungen aus Berlin sollen aktiv in den Strategieprozess des IT-Planungsrats eingebracht werden, um angestrebte ggf. von der bisherigen Strategie abweichende Vorgehensweisen in einen koordinierten Prozess einzubringen. Die nationale eID-Strategie ist daher gleichzeitig als Berliner eID-Strategie angesehen.

Analog zur eID-Strategie hat der IT-Planungsrat auch das Projekt »Föderales Informationsmanagement (FIM)« initiiert, mit dem das Ziel verfolgt wird, Leistungsbeschreibungen, Formulare und Prozesse auf Basis des LeiKa einheitlich darzustellen und umzusetzen. Auch die Ergebnisse aus FIM sollen nach Möglichkeit genutzt werden. Soweit für Leistungen noch keine einheitlichen Beschreibungen, Formulare oder Prozesse aus FIM bereitgestellt werden, sollen die in Berlin umgesetzten Lösungen dem FIM-Projekt als Umsetzungsvorschläge verfügbar gemacht werden.

**Landesrechtliche Schriftformerfordernisse werden in ihrer rechtlichen Verankerung überprüft und wenn möglich radikal abgebaut oder durch hinreichende Formen ersetzt. Für das Berliner Landesrecht ist analog zum E-Government-Gesetz des Bundes ein eigenes E-Government-Gesetz notwendig. Schriftformersetzende elektronische Identitätsnachweise (eID) für juristische Personen sind dabei rechtlich zu verankern.**

§37 Abs. 2 VwVfG bestimmt, dass ein Verwaltungsakt in der Regel schriftlich, elektronisch, mündlich oder in anderer Weise erlassen werden kann. Ein elektronischer Verwaltungsakt muss demnach nur dann schriftlich bestätigt werden, wenn daran ein berechtigtes Interesse besteht und der Betroffene dies unverzüglich anzeigt. Diese Rechtsnorm, die das Verwaltungshandeln erleichtern soll, wird allerdings allzu oft unterlaufen. Zum einen durch Einzelgesetze, die für die Beantragung von Leistungen explizit die Schriftform fordern, selbst wenn der Nutzen einer solchen Forderung nicht erkennbar ist. Soweit dem Antragsteller durch einen Antrag nicht mit einer signifikanten Wahrscheinlichkeit oder in erheblicher Größe Nachteile entstehen könnten, so dass eine klare Warnfunktion zu erfüllen ist oder die Beweiskraft einer Unterschrift aus anderen Gründen unverzichtbar ist, sollten solche Anforderungen aus Einzelgesetzen und Verwaltungsvorschriften abgebaut werden. Das gilt auch für die Forderung nach Vorlage von Dokumenten und Nachweisen im Original, die den elektronischen Ablauf regelmäßig behindert, ohne einen erkennbaren Nutzen zu bringen. Ein solcher Abbau von hemmenden Vorgaben ist zugleich auch Ziel der eID-Strategie des IT-Planungsrats.

Die Auswertung der für die Inanspruchnahme der betrachteten Leistungen bereitgestellten Formulare legt den Verdacht nahe, dass zusätzlich zu den rechtlichen Anforderungen in der Verwaltung auch eine Art des tradierten Schriftformerfordernisses gelebt wird. Es findet sich kaum ein Formular ohne Unterschriftsfeld, selbst wenn für die entsprechenden Verfahren überhaupt kein rechtliches Schriftformerfordernis besteht. Das behindert die Inanspruchnahme von Leistungen zusätzlich. Die Nutzungsprozesse sollen grundsätzlich keine Formerfordernisse stellen, die nicht aus zwingenden rechtlichen oder fachlichen Anforderungen notwendig sind.

Besonders zu berücksichtigen sind dabei auch schriftformersetzende elektronische Identitätsnachweise für juristische Personen, für die die eID-Funktion des nPA nicht anwendbar ist. Praktikabel sind hier vor allem elektronische Zertifikate, die eine hinreichende Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit auch dann bieten können, wenn sie nicht die Anforderungen der qualifizierten elektronischen Signatur (qeS) erfüllen. Je nach Anwendungsgebiet sind der Aufbau und die Anerkennung von spezifischen Zertifikatsstellen wie Kammern und Verbänden praktikabler und im selben Maße sicher und vertrauenswürdig. Vorbild für eine Umsetzung kann hier das Hamburger Verwaltungsverfahrensgesetz sein. § 3a Abs. 4 HmbVwVfG ermächtigt den Senat, „durch Rechtsverordnung zu bestimmen, dass ein auf Landesrecht beruhendes Schriftformerfordernis auch durch andere als mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene elektronische Dokumente gewahrt werden kann.“

**Bis zum Jahr 2016 sollen mindestens 100 besonders häufig in Anspruch genommene Verwaltungsleistungen in digitaler Form für elektronische Transaktionen verfügbar sein. Formfreie Antragsverfahren sind prioritär auf Online-Transaktionen umzustellen. Danach werden auf Basis der eingeführten Infrastruktur jährlich weitere 100 Leistungen realisiert bis alle wirtschaftlich umsetzbaren Leistungen elektronisch verfügbar sind.**

Der Aufbau einer geeigneten Infrastruktur und eines organisatorischen Rahmens zur zentralen Bereitstellung von Online-Transaktionsdiensten wird zunächst einige Monate in Anspruch nehmen. Ist eine solche Basis aber einmal geschaffen und erprobt, ist die Umsetzung weiterer Leistungen in der Regel mit geringem Aufwand realisierbar. Die Akzeptanz für diesen Zugangskanal kann zugleich nur gesteigert werden, wenn tatsächlich eine große Zahl von Verwaltungsleistungen über diesen Kanal nutzbar ist. Die Umsetzung von elektronischen Leistungsangeboten soll deshalb mit Nachdruck vorangetrieben werden. Dabei sollen zunächst vor allem Leistungen mit hohen Fallzahlen sowie Leistungen für Unternehmen priorisiert werden, die heute schon am meisten nachgefragt werden. Hindernisse für die Umsetzung sind zudem bei formfreien Antragsverfahren nicht zu erkennen. Auch diese sollen deshalb bei Verfügbarkeit der zentralen Infrastruktur umgehend umgesetzt werden.

## **7.2. Einer für Alle: Aufbau einer zentralen Infrastruktur im Land Berlin**

Mit den Empfehlungen des zweiten Handlungsfelds wird vor allem die technische und organisatorische Bündelung der Infrastruktur angestrebt. Statt einer Vielzahl unabhängig voneinander initiierten und unabgestimmt durchgeführter Projekte, die gleichwohl einen großen gemeinsamen Kern an Anforderungen haben, soll der Aufbau von Online-Transaktionsdiensten auf Basis wieder verwendbarer gemeinsamer Lösungen und Vorgehensweisen realisiert werden.

**Die für ein einheitliches Angebot an Online-Transaktionsdiensten erforderliche technische Infrastruktur inklusive der dazugehörigen Basisdienste soll zentral für alle angebotenen Leistungen betrieben werden. Diese Infrastruktur kann aus bereits im Land betriebenen Komponenten und Systemen zusammengeführt werden. Der elektronische Posteingang mit den unterschiedlichen Vertrauensdiensten ist zu bündeln und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind von Prüfroutinen zu entlasten. Bis Ende 2014 werden alle erforderlichen technischen Komponenten zur Nutzung zur Verfügung gestellt. Die entsprechenden**



**Basiskomponenten sind durch Steckbrief-Beschreibungen zentral durch die für IT-Steuerung zuständige Senatsverwaltung bekannt zu machen.**

Die benötigten technischen Funktionen für die Bereitstellung von Online-Transaktionsdiensten sind über die einzelnen Leistungen hinweg weitestgehend deckungsgleich. Die tatsächliche Fachlogik ist in den Fachverfahren etabliert, die unabhängig vom Bereitstellungs kanal entwickelt und betrieben werden können und die ihre Daten über wenige standardisierte Schnittstellen vor allem mit dem Formularserver austauschen können. Alles andere als eine einheitliche Infrastruktur, über die diese gleichartigen Funktionen einheitlich unterstützt werden können, kann deshalb nicht sinnvoll und nicht wirtschaftlich sein. Bereits durch eine sinnvolle Zusammenführung von bereits im Land für verschiedene Online-Transaktionsdienste betriebenen IT-Lösungen lässt sich ein Großteil der übergreifenden funktionalen Anforderungen erfüllen, so dass ohnehin lizenzierte und betreute Systeme einen größeren Nutzen gewinnen. Soweit zur Unterstützung derselben Funktion heute bereits mehrere verschiedene Systeme betrieben werden, sollen bestehende Angebote sukzessive auf das ausgewählte Zielsystem migriert werden. Die Einführung separater dezentraler IT-Lösungen für einen der hier genannten Nutzungszwecke sollte konsequent unterbunden werden.

Um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Mehrbelastungen durch die neuen Zugangskanäle zu befreien, sind technische und organisatorische Maßnahmen zu treffen, die die elektronischen Ein- und Ausgangskanäle bündeln und Prüfroutinen der schriftformersetzenden Vertrauensdienste automatisieren.

Die Basiskomponenten sind auf breiter Fläche bekannt zu machen. Bisher sind die vielfältigen Lösungsvarianten Ressort- oder Fachbezogen im Einsatz und nicht Berlinweit. Auch aus wirtschaftlichen Gründen ist der flächendeckende Einsatz zu forcieren.

**Für die organisatorische, technische und fachliche Koordination der Leistungsbündelung ist eine zentrale Leitstelle als Kompetenzzentrum einzurichten. Die Leitstelle bündelt die organisatorischen, technischen und fachlichen Anforderungen, gewährleistet eine einheitliche, kontinuierliche und wirtschaftliche Umsetzung, sorgt für standardisierte Schnittstellen und Dienste zur Anbindung von Fachverfahren und bietet Dienstleistungen für die Umstellung auf Onlineverfahren an.**

Eine technische Bündelung setzt zugleich eine Bündelung der Kompetenzen auch auf organisatorischer Ebene voraus. Zudem ist die Erbringung von IT-Leistungen im Grundsatz keine Kernaufgabe der öffentlichen Verwaltung, sondern lediglich eine notwendige Unterstützungsleistung zur Realisierung urchtümlicher Verwaltungsaufgaben. Die unabdingbaren Aufwände sollen auch deshalb zentral gebündelt und an einer Stelle für alle Ämter erbracht werden. Dazu soll eine Leitstelle aufgebaut werden, die die organisatorische, fachliche und technische Bündelung abstimmt, koordiniert und die kontinuierliche Realisierung von Online-Formularen und Online-Transaktionsdiensten begleitet. Die Leitstelle sorgt dafür, dass für das Online-Frontend des Landes Berlin einheitliche Gestaltungsregeln Anwendung finden. Die Leitstelle löst die auf allen Verwaltungsebenen historisch gewachsenen Strukturen ab, in denen dedizierte Verwaltungsmitarbeiter bisher Funktionen der Formularerstellung und IT-Betreuung vor allem da übernehmen, wo bisher keine zentralen Lösungen angeboten werden. Sie arbeitet nach dem Shared-Service-Modell, um die benötigten Leistungen aus einer Hand gleichartig für eine Vielzahl von Behörden zu erbringen und technologische Synergien auszuschöpfen, die sich durch ein einheitliches Formularmanagement ergeben. Tradierte Schriftformerfordernisse oder Unterschriftenfelder ohne Rechtsgrundlage sind sukzessive abzubauen.

Formulare und Online-Assistenten für Transaktionsprozesse bedürfen einer fortwährenden Pflege und Betreuung, die zu einer Vielzahl von Routineaufgaben zusammengefasst werden können.

Die Leitstelle berät die zuständigen Senatsverwaltungen bei Formularerfordernissen und überprüft die umzusetzenden Verwaltungsleistungen auf rechtliche, verwaltungsspezifische und funktionale Anforderungen und setzt diese nach landesweit einheitlichen Vorgehensweisen um.



Sie koordiniert auch die Abstimmung mit dem IT-Planungsrat über Fragen der eID-Strategie sowie des Projekts zum Föderalen Informationsmanagement.

Für die Anbindung von Fachverfahren definiert und dokumentiert die Leitstelle standardisierte technische Schnittstellen, die von den Fachverfahrensverantwortlichen zu befolgen sind.

**Die Berliner Verwaltung bewirbt aktiv die elektronischen Transaktionsmöglichkeiten und die Einsatzmöglichkeiten der Vertrauensdienste. Dazu werden die Bürgerämter / Bürgerzentren als zentrale Anlaufstellen entsprechend weitergebildet und Verwaltungskunden erhalten die Möglichkeit der Selbstauskunft zum Test der Vertrauensdienste. Wichtiger Bestandteil ist die Auseinandersetzung im kritischen Dialog zwischen Verwaltung und Verwaltungskunden.**

Nur etwa ein Drittel der Inhaber eines neuen Personalausweises lässt auch die Online-Ausweisfunktion freischalten und nur ein Teil dieser freigeschalteten Ausweise wird in der Folge auch tatsächlich für die elektronische Identifizierung genutzt. Die grundlegende Entscheidung über die Freischaltung treffen Bürger in der Regel bei der Beantragung oder Entgegennahme des Ausweises im Bürgeramt. Eine verbindliche Entscheidung ist in der Regel aber nur nach einer kompetenten und umfassenden Aufklärung und Beratung, im Idealfall verbunden mit einer Demonstration des Nutzens der Aktivierung möglich. Ohne eine solche Beratung werden viele Bürger sich auch weiterhin gegen eine solche Aktivierung entscheiden und sei es nur aus Unsicherheit.

Die Mitarbeiter der Bürgerämter haben deshalb mehr als irgendeine andere Stelle die Möglichkeit, Verwaltungskunden über die Möglichkeiten der eID-Funktion aufzuklären, bei der Aktivierung zu unterstützen und über angemessene Schutzmaßnahmen zu informieren. Auch bei späteren Fragen der Nutzer zur eID-Funktion sowie der für deren Nutzung notwendigen Peripherie wie der Ausweis-App oder notwendigen Lesegeräten könnten Bürgerämter eine wichtige Anlaufstelle bieten.

Notwendig dazu ist aber, dass die Mitarbeiter der Bürgerämter und Bürgerzentren selber entsprechend geschult und informiert sind, um die Bürger nicht nur mit vorgefertigten Informationsbroschüren auszustatten, sondern bedarfsgerecht und kompetent zu beraten.

### 7.3. Integrierte Prozesse: Elektronische Formulare als Informationsdrehscheibe

**Alle zur Inanspruchnahme einer Verwaltungsleistung erforderlichen Informationen sollen unmittelbar in die Nutzungsprozesse integriert werden. Dazu werden für jede Verwaltungsleistung intelligente Formulare bereitgestellt, die als Assistenten bei der Eingabe fungieren, ergänzende Informationen im Eingabeprozess bereitstellen, nur benötigte Informationen erfragen und die erfassten Daten für die weitere Nutzung durch Fachverfahren elektronisch übertragen.**

Die heute in der Regel für den Ausdruck und postalischen Versand optimierten Formulare sind in vielen Fällen komplex und kaum selbsterklärend. Deshalb werden als weitere Anlagen zu den Servicebeschreibungen häufig zahlreiche erläuternde Informationen, Leitfäden, Ausfüllanleitungen und rechtliche Rahmenbedingungen zum Download angeboten. Eine qualifizierte Antragstellung setzt dann regelmäßig voraus, dass erforderliche Informationen aus verschiedenen Dokumenten abgeleitet werden müssen.

Elektronische Formulare bieten stattdessen die Möglichkeit, die Nutzer durch den Ausfüllprozess hindurch zu moderieren, kontextbasierte Informationen zu den einzelnen Formularfeldern bereitzustellen und einen Entscheidungsbaum-basierten Eingabeprozess so zu gestalten, dass nur Informationen erfragt werden, die im spezifischen Fall auch erforderlich sind. Getätigte Eingaben können zur Laufzeit validiert werden, um

auf fehlende oder widersprüchliche Angaben zu verweisen, über zusätzlich einzureichende Dokumente und Nachweise zu informieren oder letztlich anfallende Gebühren zu ermitteln. Statt ein Nutzungshemmnis zu sein, werden Formulare durch die Einbindung solcher Funktionen zu jederzeit verfügbaren Assistenten und unterstützen die Erstellung qualifizierter Anfragen und Anträge.

Im Ergebnis bekommt die Verwaltung qualifizierte und vollständigere Anträge und kann somit, statt Nachforderungen zu stellen, schneller in die eigentliche Vorgangsbearbeitung einsteigen. Bei einer Fachverfahrensanbindung kann zudem die Eingangs- und Datenerfassung auf Verwaltungsseite entfallen, da die Daten direkt übernommen werden können.

**Bestehende Unterstützungsprozesse wie das Online-Tracking von Vorgängen, E-Payment-Komponenten oder die Online-Terminbuchung sollen direkt in den Nutzungsprozess integriert werden. Weitere Unterstützungsprozesse, etwa die Ermittlung anfallender Gebühren auf Basis eingegebener Daten, werden ergänzt.**

Die elektronische Übermittlung von Informationen erfolgt in der Regel fallbasiert. Jeder Fall kann nach einer entsprechenden Übermittlung auch eindeutig technisch referenziert werden. Das erlaubt es, auch Mehrwertfunktionen direkt mit einem Fall zu übermitteln. Unterstützungsdienste wie das Online-Tracking des Bearbeitungsstands von Vorgängen oder die elektronische Terminbuchung sollten – zumindest bei Nutzung eines permanenten Bürgerkontos – direkt mit dem jeweiligen Fall assoziiert sein, so dass etwa die elektronische Vereinbarung eines Online-Termins im Zusammenhang mit einem bestimmten Fall automatisch den korrekten Ansprechpartner auswählt. Der Nutzer muss so nicht mehr mühsam recherchieren, wen er für eine spezifische Frage ansprechen muss und die Verwaltung spart Aufwand für die Vermittlung der tatsächlich richtigen Ansprechpartner.

Da gemäß § 9 Abs. 1 Gebühren-Beitragsgesetz die Gebührenpflicht i.d.R. schon bei Antragseingang entsteht, könnte beim Start eines Online-Verfahrens durch einen Antragsteller bei Nutzung der E-Payment-Komponente die Gebührenschuld bereits zum Verfahrensbeginn getilgt werden. Dies wäre zudem eine weitere Willensbekundung, dass jemand eine Verwaltungsleistung in Anspruch nehmen möchte. Die Verwaltung erspart sich dadurch auch das nachträgliche Einfordern von Gebührenschulden, wenn diese trotz erbrachter Verwaltungsleistung nicht beglichen wird. Vorkasse ist im Online-Handel ein akzeptiertes Instrument.

## 7.4. Meine Verwaltung: Personalisierung des Leistungsangebots

**Allen Nutzern soll die Möglichkeit gegeben werden, über ein personalisiertes Kundenportal (permanentes Bürgerkonto) sämtliche sie betreffenden Informationen über Verwaltungsleistungen abzulegen und zu organisieren. Das Kundenportal bildet eine personalisierte zentrale Schnittstelle für den vertrauenswürdigen Austausch von Informationen und Transaktionen zwischen juristischen Personen und Bürgern auf der einen Seite, den Nutzern und Verwaltungen für den vertrauenswürdigen Austausch von Informationen und Transaktionen. auf der anderen Seite.**

Bürgerkonten sind ein zentrales Element der eID-Strategie des IT-Planungsrats und bieten erhebliches Potenzial zur Erleichterung der elektronischen Kommunikation mit der Verwaltung für Bürger und Unternehmen. Während permanente Bürgerkonten auch dadurch definiert sind, dass ihre Nutzung grundsätzlich eine Identifizierung über die eID-Funktion des nPA voraussetzt, lassen sich viele der angestrebten Vorteile auch durch ein personalisiertes Kundenportal umsetzen, das diese Anforderung nicht zwingend stellt.

Auch mit einem einfachen, selbst erzeugten Account aus Benutzernamen und Passwort kann der Portalzugang schon personalisiert werden. Zur für viele Zwecke hinreichenden Erhöhung der Sicherheit dieses Zugangsverfahrens existieren bewährte etablierte und praktikable Verfahren. Stammdaten lassen sich dann zur Verwendung in zahlreichen Verfahren ebenso persistieren und zentral pflegen wie auch Zah-

lungsinformationen. In Verbindung mit einem elektronischen Safe lassen sich Informationen aus in Anspruch genommenen Verwaltungsleistungen, dazugehörige Dokumente und Bescheide sicher und von überall nutzbar ablegen, so dass vor allem Bürger nicht gezwungen sind, eine aufwändige persönliche Aktenhaltung durchzuführen – deren mangelnde Umsetzung heute auch in vielen Fällen zusätzlichen Aufwand für die Verwaltung bedeutet.

Zugleich können personalisierte Portalzugänge so gestaltet werden, dass sie eine Vielzahl von Attributen vorhalten, die für den elektronischen Zugang zu Verwaltungsleistungen relevant sind. Auch ohne die permanente Verfügbarkeit von nPA mit aktivierter eID-Funktion und Lesegerät lässt sich die Identität eines Kontoinhabers nach einmaliger sicherer Identifizierung fest mit dem Nutzerkonto verknüpfen. Die Etablierung permanenter Bürgerkonten bietet deshalb vor allem für solche Nutzer die Möglichkeit, auch Verwaltungsleistungen mit hohen Anforderungen an die Identifizierung in Anspruch zu nehmen, die die eID-Funktion des nPA nicht – oder noch nicht – nutzen oder die regelmäßig auch weitere, über die eID-Funktion nicht realisierbare Attribute nachweisen müssen.

Nicht zuletzt bieten Permanente Bürgerkonten auch einen für die Nutzer sicheren und vertrauenswürdigen Kommunikationskanal zur Verwaltung. Der Datenaustausch zwischen Verwaltung und Bürgerkonto kann ebenso Ende-zu-Ende verschlüsselt ablaufen, wie auch der zwischen Bürgerkonto und Nutzer. Im Unterschied zu De-Mail, das keine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung bietet und deshalb von Datenschützern für die Übertragung besonders schutzwürdiger Daten ausgeschlossen wird, können über eine in ein permanentes Bürgerkonto integrierte Kommunikationsschnittstelle beispielsweise auch medizinische Daten sowie Daten die dem Steuergeheimnis nach § 30 AO oder der besonderen Schutzwürdigkeit nach SGB X unterliegen, übertragen werden.

Zur Verbesserung der Akzeptanz sind für die Nutzung der Bürgerkonten Anreize zu schaffen. Beispiele dafür sind z. B. die unentgeltliche Nutzung und Bereitstellung von sicherem Speicherplatz für elektronische Originale, Servicezusagen für eine schnellere Bearbeitung eines Online-Antrages oder Gebührenerleichterungen in Verwaltungsverfahren.

**Verwaltungsleistungen sollen elektronisch in Anspruch genommen werden können, soweit nicht ausnahmsweise zwingende Restriktionen entgegenstehen. Dazu werden alle gesetzlich anerkannten Vertrauensdienste zur elektronischen Erfüllung bestehender Schriftformerfordernisse unterstützt.**

Die Mehrzahl der Verwaltungsleistungen stellen überhaupt keine rechtlichen Anforderungen, die die Einbindung elektronischer Vertrauensdienste wie eID oder De-Mail erforderlich machen würden. Gleichzeitig ist auch die Verbreitung neuer Personalausweise mit aktivierter eID-Funktion ebenso wenig fortgeschritten wie die Verbreitung von De-Mail-Zugängen, insbesondere unter Privatanutzern. Wie ausgeführt, lässt sich ein elektronisches Angebot an Verwaltungsleistungen ohne rechtliche Schriftformerfordernisse tatsächlich auch ohne diese Dienste weitgehend realisieren, wenn etwa permanente Bürgerkonten eingesetzt werden. Auch in diesem Fall bieten elektronische Vertrauensdienste aber den zusätzlichen Nutzen, schon die Registrierung des Kontos medienbruchfrei vollständig elektronisch durchführen zu können.

Die Verwendung der Vertrauensdienste ermöglicht zudem auch die elektronische Nutzung von Verwaltungsleistungen mit Schriftformerfordernis für Anwender, die kein permanentes Bürgerkonto anlegen möchten, was im Sinne der gebotenen Datensparsamkeit immer auch zumindest eine gleichwertige Option sein muss. Nicht zuletzt liefert die Unterstützung elektronischer Vertrauensdienste durch ein solches Portal mit erheblichem Nutzungspotenzial auch einen Beitrag dazu, den grundsätzlichen Wert von eID und De-Mail zu belegen. Auch als Beitrag zur eID-Strategie des IT-Planungsrats sollen diese Dienste deshalb auch da unterstützt werden, wo aufgrund der noch geringen Verbreitung bisher unmittelbar nur eine geringe Reichweite erwartet werden kann.

**Für die elektronische Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen sowie für den sicheren Zugang zum Kundenportal sollen nur die für den jeweiligen Schutzbedarf mindestens notwendigen Anforderungen an Identifizierung und Authentifizierung gestellt werden. Die Nutzer haben grundsätzlich die Möglichkeit, den elektronischen Zugang zur Verwaltung über sichere Vertrauensdienste wie die eID-Funktion des nPA, De-Mail oder elektronische Signaturen und über sichere Kommunikationskanäle abzusichern.**

Nutzer müssen aufgrund der Rechtsentwicklung grundsätzlich die Möglichkeit haben, den Zugang zur virtuellen Verwaltung über die Vertrauensdienste eID-Funktion des neuen Personalausweises, De-Mail oder elektronische Signaturen abzusichern.

Die eID bietet ein besonderes Maß an Vertrauenswürdigkeit und Fälschungssicherheit. Auf Wunsch sollten Nutzer dazu beispielsweise konfigurieren können, dass der Zugang zu ihrem permanenten Bürgerkonto grundsätzlich nur über die eID-Funktion hergestellt werden darf.

Wo die Vertrauensdienste nicht zwingend benötigt werden, sollten sie aber auch tatsächlich nur als optionales Leistungsmerkmal angeboten werden. Nutzer ärgern sich zu Recht, wenn die Verwendung technisch gefordert wird, ohne dass das aus dem Verfahren heraus tatsächlich notwendig wäre. Soweit das rechtlich vertretbar ist, sollen deshalb immer auch Alternativen unterstützt werden, insbesondere selbst-generierte Softtoken, die eine niedrige Einstiegshürde bedeuten, für viele Anwendungsfälle aber ein hinreichendes Maß an Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit bieten und elektronische Zertifikate, die bei vielen Nutzern, häufig verbunden mit signifikanten Kosten, schon vorliegen, um sich gegenüber weiteren Systemen sicher identifizieren zu können.

Eine grobe Roadmap für die Umsetzung des Vorhabens bis Mitte 2016 ist in Abbildung 2: Roadmap Januar 2014 – Juni 2016 wiedergegeben. Die Darstellung umfasst nur die wichtigsten Meilensteine.



Stattdessen ist kurzfristig vor allem die oben beschriebene Leitstelle aufzubauen, die sowohl den Aufbau als auch die langfristige Umsetzung der erforderlichen Prozesse betreut und die dazu mit den notwendigen Kompetenzen ausgestattet werden sollte. Bis das geschehen ist, werden die Aufgaben der Leitstelle zunächst von einer Arbeitsgruppe unter Leitung der Senatsverwaltung in Zusammenarbeit mit der Senatskanzlei sowie dem ITDZ übernommen.

Die Leitstelle definiert die Vorgaben, Standards, Schnittstellen, funktionalen und fachlichen Anforderungen und IT-Lösungen. Sie berücksichtigt Ergebnisse des IT-Planungsrats insbesondere zur eID-Strategie sowie zum Föderalen Informationsmanagement und realisiert als Daueraufgabe die Umsetzung von Online-Transaktionsdiensten in Kooperation mit den jeweiligen Fachverfahrensverantwortlichen. Den Vorsitz über die Leitstelle soll der Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung auf Vorschlag der für die IT-Steuerung zuständigen Senatsverwaltung für Inneres und Sport bestimmen.

Die Leitstelle kann verschiedene Beratungsgruppen zur Unterstützung bei der Erarbeitung von Anforderungen an Querschnittsfunktionen sowie zur Evaluation von Vorschlägen zu deren technischer Erfüllung einrichten. An den Beratungsgruppen sollen sich Vertreter der Senatsverwaltungen beteiligen.

Eine zentrale Beratungsgruppe bildet das Architekturboard, das für das Architekturmanagement verantwortlich ist und in diesem Zusammenhang auch die Anforderungen der landesweiten IT-Standards berücksichtigt sowie die zu verwendenden technischen Schnittstellen erarbeitet. Wir schlagen vor, Fachverfahrensverantwortliche intensiv in das Architekturboard einzubeziehen, um Anforderungen von Seiten der Fachverfahren frühzeitig erkennen und in die Lösungsarchitektur aufnehmen zu können. Vorschläge des Architekturboards sind durch die Leitstelle zu bestätigen und danach verbindlich.

Weitere Beratungsgruppen zu spezifischen Themen wie Abbau von rechtlichen Formerfordernissen, Harmonisierung von Formularen etc. können nach Bedarf mit geeigneten Vertretern der Verwaltung sowie unter Einbeziehung Dritter gebildet werden.

## 8.1. Kommunikationsmaßnahmen

Um die beschriebenen Lösungen und Konzepte umzusetzen, bedarf es auch einer klaren Planung und Umsetzung von Kommunikationsmaßnahmen, die darauf ausgerichtet sind, die Akzeptanz gegenüber dem geplanten Vorhaben sowohl innerhalb der Verwaltung, als auch bei Bürgern und Unternehmen zu gewinnen. Nicht alle von diesem Vorhaben betroffenen Einzelpersonen und Einrichtungen stehen der Einführung von Online-Transaktionsdiensten offen gegenüber. Auf Seiten der Bürger sind hier vor allem Datenschutzbedenken ebenso zu erwarten, wie eine projektbegleitende Kritik an Art und Umfang der Umsetzung. Aber auch innerhalb der Verwaltung ist insbesondere dort mit Kritik oder zumindest mit Skepsis zu rechnen, wo durch eine technische und organisatorische Zentralisierung von Infrastrukturen und Entscheidungskompetenzen vermeintlich bestehende Hoheitsgebiete berührt werden. Begleitende Kommunikationsmaßnahmen sind deshalb in alle Phasen des Transformationspfads zu integrieren, um möglicher Kritik proaktiv begegnen zu können und Transparenz über die geplanten Umsetzungsmaßnahmen ebenso zu schaffen, wie über etwaige Hemmnisse.

### Unternehmen

Die geringste Barriere wird sich auf Seiten der Unternehmen finden, die es gewöhnt sind, auch Verwaltungsdienste online durchzuführen und in der Regel auch ein grundsätzliches Vertrauen in öffentliche Verwaltungen mitbringen. Hier sind vor allem frühzeitig verbindliche technische und organisatorische Anforderungen zu kommunizieren, die von Unternehmen zur Nutzung von Online-Transaktionsdiensten zu erfüllen sind. Wo möglich, sollen hier auch Effekte auf die Kosten- und Zeiteffizienz dargestellt werden. Insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen sind aber auch hier Handreichungen bereitzustellen, die den Einsatz dieses Zugangskanals und die notwendigen Anforderungen beschreiben und die Mehrwerte aufzeigen.

### Bürger

Wie es die Erfahrung und vor allem die jüngsten Geschehnisse im Zuge der NSA-Affäre zeigt, stehen Bürger der Verlagerung von Prozessen in die digitale Welt teilweise sehr skeptisch gegenüber. Gerade in Deutschland ist das Sicherheitsdenken bestimmend, wenn es sich um Änderungen solchen Ausmaßes dreht. Dies ergibt eine vorsichtig auszutastende Linie zwischen positiven Effizienzgewinnen und unbegründeten, negativ wirkenden Sicherheitsbedenken. Aus Bürgersicht ist eine vollständige Aufklärung der Umgestaltungen eminent wichtig. Dabei muss Sicherheitsbedenken einerseits begegnet werden, andererseits müssen die Vorteile einer digitalisierten Verwaltungsstruktur klar herausgearbeitet werden. Der nPA ist nach derzeitigem Stand der Technik eines der sichersten elektronischen Identifizierungsverfahren weltweit und sollte auch im Interesse der Bürger entsprechend beworben werden. Akzeptanz kann er gleich-

wohl nur erlangen, wenn auch attraktive Angebote bestehen. Umso wichtiger ist es, schnell für eine große Zahl von Nutzern einen spürbaren Mehrwert zu erzeugen und diesen auch zu kommunizieren. Konkret ist hierbei auf eine klare Kommunikationslinie von der Verwaltung zu den Bürgern, eine attraktive Aufbereitung und nutzerfreundlichen Charakter des Bürgerportal-Front-Ends und zusätzliche Mehrwertdienste, die direkt auf den Bürger zugeschnitten sind, zu achten. Die Verwaltung muss als moderner, kompetenter und kundenorientierter Kommunikationspartner und Dienstanbieter auftreten. In diesem Zuge können Aufklärungs- und Informationsmaßnahmen folgende, noch stark zu konkretisierende Punkte beinhalten:

- umfassende Kampagnen um die Aufmerksamkeit und Akzeptanz der Bürger zu steigern, dabei Hinweis auf gängige Best Practice Beispiele, auch aus dem Ausland
- Informationen über verwendete Sicherheitsstandards um die Bedenken aus dem Weg zu räumen
- kurze, moderne und frei verfügbare Erklär-Videos, die einen schnellen und einfachen Umgang mit dem Portal ermöglichen
- Darstellung des neuen Bürgerportals nach der Denkweise »Einfach alles Online« an repräsentativen Orten der Stadt Berlin mit Kurzerläuterungen und Kurzlehrgängen.

### Bürgerämter / Bürgerzentren

Die Bürgerämter / Bürgerzentren spielen als Multiplikatoren bei den Kommunikationsmaßnahmen die Hauptrollen, da diese in regelmäßigem Kontakt mit dem Verwaltungskunden stehen. Es muss dort ein breites Wissen und positives Nutzenverständnis über vorhandene Online-Transaktionen in Berlin aufgebaut werden, um z. B. bei der Ausgabe eines neuen Personalausweises aktiv für die Aktivierung der Online-Ausweisfunktion zu werben. Nur wer das System der elektronischen Identifizierung selbst verstanden hat und verfügbare Einsatzszenarien im Kundenkontakt parat hat, wird selber versuchen Misstrauen und Skepsis von Bürgern abzubauen helfen und von den Vorteilen überzeugen können.

### Fachverfahrensämter / Kommunen

Eine vornehme Zurückhaltung zumindest von Seiten der einzelner Fach- und Bezirksämter ist schon deshalb zu erwarten, weil das Vorhaben zumindest partiell bisher dort vorhandener Kompetenzen an zentraler Stelle bündeln will. Zwar verbleibt die Fachkompetenz und Durchführung der Verfahren in ihrer Hand, für die gemeinsam benötigten Anforderungen an die Realisierung von Online-Transaktionsdiensten unter Nutzung elektronischer Vertrauensdienste müssen sie sich jedoch an definierte Schnittstellen anbinden. Deswegen ist vor allem hier eine starke Einbindung der Akteure von höchster Relevanz. Fachämter müssen möglichst früh im Umsetzungsprozess angesprochen und in die Gestaltung teilweise mit einbezogen werden. Gelingt das, können hier wertvolle Kenntnisse und Erfahrungen bereits in die Konzeptionsphase der Architektur einfließen. Workshops und ggf. ein interner Kongress zum Start der Umsetzungsphase können hier eine entsprechende Einbindung gewährleisten. Mit einer positiven Durchdringung der Verantwortlichen in den Fachämtern kann ein gewünschter Multiplikatoreffekt innerhalb der Verwaltung erzielt werden. Durch das Wegfallen des direkten Kundenkontakts an einigen Stellen, müssen insbesondere die Vorteile für Kundenbetreuer innerhalb der Verwaltung stark herausgearbeitet werden. Eine zeitlich gut geplante und strukturierte Detail-Kommunikationsstrategie muss entwickelt werden, um die etwaige Skepsis an diesen Stellen auf dem geringsten Level zu halten und somit eine reibungslose Umsetzung zu gewährleisten.

### Politik

Die Politik ist ein wichtiger Stakeholder im Umsetzungsprozess, da sie durch geeignete Instrumente die richtigen Schritte zur Umsetzung der eID Strategie Berlin einläuten kann. Um die notwendige politische Unterstützung einzuholen, kann hier vor allem die Funktion der aufzubauenden Infrastruktur als einer der zentralen Katalysatoren in der Bündelung und Harmonisierung der Berliner IT-Landschaft hervorgehoben werden. Sichergestellt werden muss, dass das Vorhaben nach Verabschiedung des Berliner E-Government

Gesetzes auch die Unterstützung der dort vorgesehenen Steuerungsgremien erhält. Da das Gesamtvorhaben mit den Zielen der Berliner E-Government-Strategie konform geht, kann auch in Erwägung gezogen werden, das Vorhaben als schnell wirksames und zumindest in weiten Bereichen kurzfristig umsetzbares erstes Leuchtturmprojekt innerhalb der neu geschaffenen Strukturen zu etablieren. Demzufolge müssen relevante politische Akteure identifiziert und über das Vorhaben sowie den Fortschritt bei der Umsetzung informiert werden.





## 9. Anhang

### 9.1. Abkürzungsverzeichnis

AfS	—	Amt für Statistik
AKDB	—	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern
BA	—	Bundesagentur für Arbeit
BMI	—	Bundesministerium des Innern
BSI	—	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
BVA	—	Bundesverwaltungsamt
CA	—	Certificate Authority
DRV	—	Deutsche Rentenversicherung
ELBe®	—	Elektronisches Lastschriftverfahren für Behörden
ELSTER	—	elektronische Steuererklärung
KONSENS	—	Koordinierte neue Softwareentwicklung der Steuerverwaltung
LABO	—	Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten
LeiKa	—	Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung
PKI	—	Public Key Infrastructure
nPA	—	neuer Personalausweis
qeS	—	qualifizierte elektronische Signatur
RA	—	Registration Authority
RBS	—	Regionales Bezugssystem
VfB	—	Vergabestelle für Berechtigungszertifikate

## 9.2. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Ermittelte Informationsarten als Input .....	13
Tabelle 2: Ermittelte Informationsarten als Output .....	14
Tabelle 3: Stufen der E-Government Fähigkeit.....	14
Tabelle 4: Funktionale Unterstützungsprozesse .....	16

## 9.3. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Angestrebtes Referenzmodell .....	38
Abbildung 2: Roadmap Januar 2014 – Juni 2016 .....	75

## 9.4. Quellenverzeichnis

City & Bits GmbH, KnowLogy Solutions AG, Semtation GmbH (2012): Pro NVM Nachhaltige Verfahrensmodernisierung, Teilprojekt 1: TOP 100, Ergebnisdokument.  
[http://www.berlin.de/imperia/md/content/seninn/abteilungs/verwaltungsverfahren/20120613\\_ergebnisbericht.pdf?start&ts=1340268425&file=20120613\\_ergebnisbericht.pdf](http://www.berlin.de/imperia/md/content/seninn/abteilungs/verwaltungsverfahren/20120613_ergebnisbericht.pdf?start&ts=1340268425&file=20120613_ergebnisbericht.pdf)

Deutsches Institut für Urbanistik GmbH (Difu) (2009): ServiceStadt Berlin 2016. Anforderungen an die zukünftige Ausgestaltung der Leistungs- und Serviceangebote im Land Berlin unter sich verändernden Rahmenbedingungen.  
[http://www.berlin.de/imperia/md/content/seninn/itk/endfassung\\_ssb\\_2016\\_12\\_05\\_09.pdf?start&ts=1363606145&file=endfassung\\_ssb\\_2016\\_12\\_05\\_09.pdf](http://www.berlin.de/imperia/md/content/seninn/itk/endfassung_ssb_2016_12_05_09.pdf?start&ts=1363606145&file=endfassung_ssb_2016_12_05_09.pdf)

Grundbuchauszug, Service von InterTimer GmbH (2013): Grundbuchauszug Grundbuch online.  
<http://grundbuchauszug.info/>

HamburgService Website (2013): Online-Dienste - Melderegisterauskunft allgemein, Beispiel einer Verwaltungsleistung.  
<https://gateway.hamburg.de/HamburgGateway/FVP/Application/DienstEinstieg.aspx?fid=1>

IT-Planungsrat (2013): Strategie für eID und andere Vertrauensdienste im E-Government (eID-Strategie), Steuerungsprojekt Nr. 2 des NEGS-Schwerpunkteprogramms, Version 1.0-Beschlussfassung 12. Sitzung IT-Planungsrat am 02.10.2013.  
[http://www.it-planungsrat.de/SharedDocs/Downloads/DE/Entscheidungen/12.\\_Sitzung/eID-Strategie.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.it-planungsrat.de/SharedDocs/Downloads/DE/Entscheidungen/12._Sitzung/eID-Strategie.pdf?__blob=publicationFile)

Lorenz-von-Stein-Institut für Verwaltungswissenschaften (2011): Der E-POSTBRIEF in der öffentlichen Verwaltung – Chancen, Herausforderungen, rechtliche Handlungsspielräume.  
[http://www.lvstein.uni-kiel.de/t3/fileadmin/user\\_upload/MSV\\_10\\_ePost.pdf](http://www.lvstein.uni-kiel.de/t3/fileadmin/user_upload/MSV_10_ePost.pdf)

Senatsverwaltung für Inneres und Sport Berlin (2013a): Berliner E-Government-Strategie – BEGS, Version 1.4 vom 17.09.2013.  
[https://www.berlin.de/imperia/md/content/seninn/itk/begs\\_vers\\_1.4.pdf?start&ts=1380543954&file=begs\\_vers\\_1.4.pdf](https://www.berlin.de/imperia/md/content/seninn/itk/begs_vers_1.4.pdf?start&ts=1380543954&file=begs_vers_1.4.pdf)

Senatsverwaltung für Inneres und Sport Berlin (2013b): Entwurf Berliner E-Government- und Organisationsgesetz, Stand: 13.06.2013.

Service-BW Website (2013): Selbständigkeit online, Beispiel einer Verwaltungsleistung.  
<http://www.service-bw.de/zfinder-bw-web/lifesituations.do;jsessionid=460732AFA03E7754E1EC26A82C522A6B?residenceForOsg=true&residencedelete=l%C3%B6schen&llid=1848054&llmid=0>

Siegfried, C. (2012): Positivliste elektronische Prozesse: Umsetzungsmöglichkeiten von E-Government-Prozessen, Stand: Juni 2012, Vitako e.V.

Siegfried, T. et al. (2011): Neuer Personalausweis. Aus der Praxis für die Praxis. Beantragung von Zertifikaten für das Auslesen von Daten aus dem neuen Personalausweis, Stand: April 2011, Vitako e.V.  
[http://www.personalausweisportal.de/SharedDocs/Downloads/DE/Material-Dienstleister/Beispielprozess\\_Buergerkonto.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.personalausweisportal.de/SharedDocs/Downloads/DE/Material-Dienstleister/Beispielprozess_Buergerkonto.pdf?__blob=publicationFile)

Stadt Aachen Website (2013): Bewohnerparkausweise, Beispiel einer Verwaltungsleistung.  
[http://aachen.de/DE/stadt\\_buerger/verkehr\\_strasse/clevermobil/parken/bewohnerparken/bewohnerparkausweis.html](http://aachen.de/DE/stadt_buerger/verkehr_strasse/clevermobil/parken/bewohnerparken/bewohnerparkausweis.html)

Stadt Köln Website (2013): Elterngeld, Beispiel einer Verwaltungsleistung.  
<http://www.stadt-koeln.de/buergerservice/themen/kinder-jugend/elterngeld/>

Standesamt.com Website (2013): Geburtsurkunden online anfordern, Beispiel einer Verwaltungsleistung.  
<http://www.standesamt.com/Geburtsurkunde-beantragen>

