

Mitteilung – zur Kenntnisnahme –

Online-Angebote der Berliner Verwaltung darstellen und ausbauen

Drucksachen 17/1299 und 17/1537 – Schlussbericht –

Senatsverwaltung für Inneres und Sport
ZS C 2 MC - 0655
9(0)223-2110

An das
Abgeordnetenhaus von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Mitteilung

- zur Kenntnisnahme -

über Online-Angebote der Berliner Verwaltung darstellen und ausbauen
- Drucksachen Nr. 17/1299 und 17/1537 - Schlussbericht -

Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport legt nachstehende Mitteilung dem Abgeordnetenhaus zur Besprechung vor:

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner Sitzung am 20. März 2014 Folgendes beschlossen:

„Online-Angebote der Berliner Verwaltung darstellen und ausbauen

Das Abgeordnetenhaus von Berlin fordert den Senat auf darzustellen, welche Angebote der Berliner Verwaltung digital, online, über 115 und per App genutzt werden können und wie die bestehenden Onlineverfahren weiter konsequent barriere- und medienbruchfrei ausgebaut werden können. Dazu soll der Senat dem Abgeordnetenhaus einen Bericht erstellen, in dem die Verfahren aufgeführt werden, die bereits jetzt vollständig bzw. teilweise online abgewickelt werden können. Weiter ist darzustellen, welche Online-Angebote bis 2016 in welchen Umsetzungsschritten und soweit möglich mit welchem Kostenrahmen umgesetzt werden sollen. Sämtliche Online-Angebote der Berliner Verwaltung sollen zentral auf der Seite service.berlin.de nutzbar eingestellt werden. Dem Abgeordnetenhaus ist bis zum 31. Mai 2014 zu berichten.“

Hierzu wird berichtet:

Es wird der anliegende Bericht „Online-Angebote der Berliner Verwaltung darstellen und ausbauen“ vorgelegt.

Ich bitte, den Beschluss damit als erledigt anzusehen.

Berlin, den 31.10.2014

Frank Henkel
Senator für Inneres und Sport

Online-Angebote der Berliner Verwaltung darstellen und ausbauen



Abbildung 1: Berlin go`s Online - © 2014 SenInnSport / Fotolia_SG_design

Beschluss Abgeordnetenhaus von Berlin Nr. 2014/45/11 B

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner Sitzung am 20. März 2014 Folgendes beschlossen (Drs. 17/1537):

„Online-Angebote der Berliner Verwaltung darstellen und ausbauen

Das Abgeordnetenhaus von Berlin fordert den Senat auf darzustellen, welche Angebote der Berliner Verwaltung digital, online, über 115 und per App genutzt werden können und wie die bestehenden Onlineverfahren weiter konsequent barriere- und medienbruchfrei ausgebaut werden können. Dazu soll der Senat dem Abgeordnetenhaus einen Bericht erstellen, in dem die Verfahren aufgeführt werden, die bereits jetzt vollständig bzw. teilweise online abgewickelt werden können. Weiter ist darzustellen, welche Online-Angebote bis 2016 in welchen Umsetzungsschritten und soweit möglich mit welchem Kostenrahmen umgesetzt werden sollen.

Sämtliche Online-Angebote der Berliner Verwaltung sollen zentral auf der Seite service.berlin.de nutzbar eingestellt werden.

Dem Abgeordnetenhaus ist bis zum 31. Mai 2014 zu berichten.“

Hierzu wird folgender Bericht vorgelegt.

Inhaltsverzeichnis

1	ZUSAMMENFASSUNG	4
2	DATENBASIS FÜR DIE BERICHTERSTATTUNG	7
3	PROBLEMAUFRISS	9
3.1	REIFEGRAD DES E-GOVERNMENTS	9
3.2	RÜCKBLICK.....	10
3.3	ZIELSETZUNGEN DER REGIERUNGSPOLITIK	12
4	IST-ZUSTAND	14
4.1	SERVICE-PORTAL HTTPS://SERVICE.BERLIN.DE	14
4.1.1	Betriebsaufnahme und Entwicklungsstand.....	14
4.1.2	Nutzung des Service-Portals	15
4.2	DARSTELLUNG ONLINE-ANGEBOTE	18
4.2.1	Ergebnisse der Abfrage	18
4.2.2	Online-Verfahren im Service-Portal	20
5	AKTUELLE UND ZUKÜNFTIGE AKTIVITÄTEN	24
5.1	MAßNAHMEN ZUR WEITERENTWICKLUNG DES SERVICE-PORTALS.....	24
5.2	SCHAFFUNG EINES SERVICE-KONTO BERLIN	25
5.3	ALLGEMEINE ELEKTRONISCHE ZUGANGSERÖFFNUNG	29
5.4	VERBESSERTE ABSTIMMUNG DER EINZELAKTIVITÄTEN DURCH LEIT- UND KOORDINIERUNGSSTELLE	30
5.5	NORMENSCREENING.....	32
5.6	ONLINE-ANGEBOTE AUSBAUEN.....	34
5.7	E-PARTIZIPATION (TEILHABE)	38
5.8	STRATEGIE UND GESETZGEBUNG	38
6	ANHANG	40
6.1	TABELLENVERZEICHNIS	40
6.2	ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	40

1 Zusammenfassung

Der Senat verfolgt das Ziel, wesentlich mehr Online-Angebote für die Verwaltungskunden bereit zu stellen. Dies ist in der Richtlinien der Regierungspolitik und in diversen Senatsbeschlüssen manifestiert.

Der Berichtsauftrag des Abgeordnetenhauses zur Darstellung der Online-Angebote und deren Ausbau durch den Senat macht organisatorische, rechtliche und fiskalische Problemlagen deutlich.

Aufgrund der dezentralen Fach- und Ressourcenverantwortung ist es kompliziert, nicht nur sämtliche Verwaltungsdienstleistungen im Service-Portal Berlin darzustellen, sondern auch dafür zu sorgen, diese lebenslagenorientiert und kundenbezogen zu vernetzen sowie einheitlich und strukturiert diese aufzubereiten und einschließlich der Online-Verfahren dort anzugeben.

Dem Bericht vorangestellt wurde eine Abfrage zu den Online-Angeboten der Berliner Verwaltung. Einige Verwaltungen haben sich jedoch nicht aktiv beteiligt oder erst sehr spät geantwortet. Dem Senat ist daher eine abschließende und vollständige Darstellung sämtlicher Online-Verfahren nicht möglich.

Online-Verfahren sind in Berlin bereits vielfältiger im Einsatz, als es bisher wahrgenommen wird. Allein über das Service-Portal Berlin sind 70 Fachverfahren online erreichbar, die zudem eine wesentlich größere Anzahl an Verwaltungsdienstleistungen abdecken, da diverse Fachverfahren oft mehrere Verwaltungsdienstleistungen bündeln.

Einige Online-Verfahren sind jedoch noch immer nicht über das zentrale Service-Portal erreichbar. Verwaltungskunden haben es daher oft schwer, diese zu finden und lebenslagenorientiert alle Zusammenhänge zu erkennen.

Formulare stellen den Beginn einer Prozesskette für die Erbringung von Verwaltungsdienstleistungen dar, so dass diesen eine herausragende Rolle bei der Gestaltung von Online-Verfahren zukommt. Es besteht allerdings kein vollständiger Überblick über die im Land Berlin im Umlauf befindlichen Formulare.

Heutige technische Möglichkeiten lassen einen vielfältigen rechtskonformen Ersatz von Formerfordernissen zu. Die Abfrageergebnisse machen aber deutlich, dass dies in der Planung nicht überall flächendeckend berücksichtigt wird.

Ziel des Senats ist es, Formerfordernisse (z.B. persönliches Erscheinen und Unterschrift) auf das unbedingt notwendige Maß zu reduzieren und dabei durch Berücksichtigung zugelassener technischer Möglichkeiten die Regelungen auf den tatsächlichen Regelungszweck zu reduzieren. Die Einforderung von Unterschriften auf Formularen, die in keiner Rechtsvorschrift verankert sind, stellt ein Umsetzungshindernis für Online-Verfahren dar und hat auch fiskalische Auswirkungen.

Im Normenscreening des Landes Berlin sollen daher alle Ministerialverwaltungen den Fokus auf das tatsächlich Notwendige richten. Traditionelle Gepflogenheiten müssen in der Verwaltungspraxis aufgebrochen werden.

Der Senat wird sich auf eine gemeinsame E-Government-Strategie verständigen, die dann auch Grundlage für ein E-Government-Gesetz sein wird. Aufgabenbezogene Schwerpunkte im Senat stehen dem Ausbau von Online-Angeboten des Landes Berlin nicht entgegen. Die Eigenständigkeit der Senats- und Bezirksverwaltungen beim IT-Einsatz und beim E-Government macht umfangreiche Abstimmungs- und Koordinierungsprozesse vor dem Auf- und Ausbau erforderlich. Effizienzgewinne vollintegrierter Online-Verfahren sind so anders als zum Beispiel in Wien oder Hamburg schwer zu erzielen.

Zukünftig soll eine Leitstelle für Online-Transaktionen die organisatorische, technische und fachliche Koordination der Online-Verfahren im Land Berlin koordinieren. Diese kann nur im Kontext einer Gesamtbetrachtung mit allen anderen Zugangskanälen wie telefonisch über das Bürgertelefon 115 oder persönlich über die Bürgerzentren erfolgreich sein, da dadurch erhebliche Synergien erzielt werden können.

Die derzeitige Umsetzungsverantwortung von Online-Verfahren bleibt jedoch in dezentraler Fach- und Ressourcenverantwortung.

Insgesamt bieten die Verwaltungsleistungen ein enormes Potential zum Ausbau von Online-Angeboten. Es sollte möglich sein, bis Mitte 2016 eine große Anzahl weiterer Online-Verfahren verfügbar zu machen.

Das Modernisierungsprogramm ServiceStadt Berlin 2016 ist angetreten, aktive Unterstützung bei der Umsetzung als Online-Verfahren zu gewähren oder entsprechende Grundlagen dafür zu schaffen. Folgende Projekte werden zum Beispiel bis 2016 umgesetzt sein:

- Hilfe zur Pflege - Elektronische Unterstützung der Geschäftsprozesse in den Berliner Sozialämtern,
- Familieninformationsportal,
- E-Recruiting - Landesweites elektronisches Bewerbungs- und Einstellungsmanagement,
- Anliegen - und Beschwerdemanagementsystem für die Berliner Ordnungsämter,
- Online Antragsverfahren in Verbindung mit elektronischer Fahrerlaubnisakte,
- Denkmalschutzrechtliche Genehmigungen online,
- Elektronisches Genehmigungsverfahren zur Sondernutzung Straßenland eGeStra,
- Umsetzung eID-Basisdienst,
- Einführung De-Mail in der Berliner Verwaltung,
- E-Partizipation,
- Ausbau Formularservice, rechtssichere Bescheidung und Langzeitspeicherung im elektronischen Bau- und Genehmigungsverfahren.

Aus der Sicht der Senatsverwaltung für Inneres und Sport lassen sich zudem folgende Verfahren bis 2016 als Online-Angebote schnell realisieren:

- Außerbetriebsetzung von Fahrzeugen Online (im Rahmen des bundesweiten Projektes iKFZ),
- Anwohnerparkausweis (Vollelektronische Antragstellung mit Verbindung zum Meldewesen),
- Handwerkerparkausweis (Durchgehende elektronische Antragstellung),
- Strukturierte Online-Buchung der Musikschulangebote (Optimierung der dezentralen und unstrukturierten Informationen mit elektronischer Anmeldung),
- Online-Antrag Berlinpass für Leistungsempfänger,
- Bürgerbegehren Online-Abstimmung (mit eID),
- Online-Petitionen (mit eID an Abghs, Senat, Bezirksamt, BVV),
- Zweckentfremdung Online-Verfahren,
- Online-Verfahren zur Erteilung von Bestattungsscheinen,
- Online-Verfahren zum Elterngeld.

Die Realisierung aller Projekte zur Bereitstellung von Online-Verfahren unterliegt jedoch der dezentralen Fach- und Ressourcenverantwortung.

Über eine Finanzierung dieser potentiellen Online-Verfahren im Rahmen des Modernisierungsprogramms ServiceStadt Berlin 2016 soll der Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung in seiner Dezembersitzung entscheiden.

Nicht alle wünschenswerten Online-Angebote lassen sich kurzfristig umsetzen. So weisen zum Beispiel alle Prozesse rund um die An-, Um- und Abmeldung von Personen in den Bürgerämtern sehr hohe Fallzahlen auf und der Wunsch für eine Online-Abwicklung ist massiv vorhanden. Das Land Berlin ist jedoch an Bundesrecht gebunden, das ein persönliches Erscheinen zwingend notwendig macht. Die Umstellung des Fachverfahrens im Einwohnermeldewesen vom bisherigen Programm MESO auf die Anwendung VOIS wird bis 2016 vielfältige Kapazitäten binden. Es ist daher nicht möglich und sinnvoll, parallel dazu entsprechende Online-Angebote zu forcieren. Diese werden zwar als zukünftige Optionen mitgedacht, aber erst nach der Umstellung eine Realisierung zulassen.

Eine vollständige Darstellung von Umsetzungsschritten in jedem Projekt zur Umsetzung von Online-Verfahren ist in diesem Bericht nicht zielführend. Der Senat berichtet regelmäßig über den Fortschritt aller Projekte aus dem Modernisierungsprogramm ServiceStadt Berlin 2016. Es werden daher nur in Einzelfällen Meilensteine dargestellt.

Die Nennung eines belastbaren Kostenrahmens für Maßnahmen bis 2016 ist nicht möglich. Laut Abfrageergebnis ergibt sich eine (nicht repräsentative) Investitionssumme für einige wenige Maßnahmen in Höhe von ca. 1.500.000 EUR bis 2016.

2 Datenbasis für die Berichterstattung

Zur Berichterstattung wurde das Internetangebot der Berliner Verwaltung und insbesondere das von der Senatskanzlei verantwortete Service-Portal <https://service.berlin.de> ausgewertet.

Um den Berichtsauftrag des Abgeordnetenhauses qualifiziert beantworten zu können, wurde zudem der Versuch unternommen, eine flächendeckende Bestandsaufnahme der vorhandenen Online-Angebote nach einer einheitlichen Bewertungsmatrix durchzuführen. Mit dieser Matrix (siehe [Tabelle 1](#)) soll ein einheitlicher Bewertungsmaßstab für Online-Angebote der Berliner Verwaltung zugrunde gelegt werden. Die Bewertung sollte dabei ausdrücklich aus der Sicht des Verwaltungskunden und Dienstleistungsempfänger vorgenommen werden.

The screenshot shows a web form titled 'Abfrage Online-Verfahren / Online-Transaktionen 2014'. The navigation bar at the top includes 'Sicherheit', 'Bürger und Staat', 'Moderne Verwaltung' (selected), 'Sport', 'Personal', 'Presse', and 'Service'. The sidebar on the left has 'E-Government' and 'Online-Transaktionen'. The main content area features a large blue keyboard graphic with the word 'Online' on one of the keys. Below the graphic, there is a text input field with the label '01. Geben Sie eine Bezeichnung für das Verfahren an! (Bitte beachten Sie: Jedes Verfahren einzeln erfassen! Beispiel: Jeder Antrag) *'. The right sidebar contains contact information for the 'Ansprechpartner' (Senatsverwaltung für Inneres und Sport, Herr Dirk Meyer-Claassen) and 'Weitere Informationen' (Beschluss Nr. 2014/45/11 B des Abgeordnetenhauses Berlin vom 20.03.2014 – Drucksache 17/1537 d).

Abbildung 2: Auszug Online-Abfrage - © 2014 SenInnSport

Mangels Zuständigkeit und Befugnissen bestand bei der für das landesweite E-Government und für landesweite IT-Steuerung zuständigen Senatsverwaltung für Inneres und Sport sowie bei der für die Landesredaktion des Berliner Internetangebotes zuständigen Senatskanzlei keine vollständige Übersicht über alle Online-Angebote zur Abwicklung von Verwaltungsleistungen der Berliner Verwaltung über das Internet.

Daher wurde eine landesweite Online-Abfrage mit einer Frist bis zum 16.05.2014 durchgeführt. Die dort eingetragenen Antworten wurden in einer Datenbank erfasst.

Die Online-Abfrage wurde erst am 30. Juni 2014 beendet. Daher konnte die Berichtsfrist 31. Mai 2014 unter der Maßgabe einer vollständigen Berichterstattung nicht eingehalten werden. Eine Fristverlängerung war für einen sachgerechten und qualifizierten Bericht notwendig. Dennoch haben sich nicht alle Behörden an der Umfrage beteiligt oder erst weit nach Abschluss der Abfrage Informationen nachgeliefert.

Nach Ablauf der Frist Ende Juni lagen mehr als 370 Einträge in der Datenbank einschließlich diverser händischer Zulieferungen vor.

Matrix zur Qualifizierung / Bewertung der Online-Verfahren in der Berliner Verwaltung

Hinweis: Bewertung soll aus der Sicht des Verwaltungskunden vorgenommen werden														
	Formular zum Ausdruck Online abrufbar ¹	Formular nur per Hand ausfüllbar	Formlos, z.B. über ein einfaches Kontaktformular oder per E-Mail an Poststelle oder Behörde	Formular online ausfüllen z.B. als HTML- oder PDF-Formular	Daten werden direkt aus Anwendungssoftware an die Verwaltung übergeben z.B. Steuersoftware	Unterstützung beim Ausfüllen (ohne Anwendungssoftware) z.B. mit Ausfüllassistenten	Speicherung Formulare mit Eingabedaten z.B. als einfacher Beleg oder PDF oder als Zusendung der versendeten Daten per E-Mail	Versand mit Briefpost, auch als Nachsendung zur Vorlage Unterschrift parallel zum Daten-Versand	Daten-Versand d.h. Eingabedaten werden elektronisch an Empfänger zur Weiterverarbeitung übermittelt ohne Fachanwendung	Daten werden beim Empfänger der Verwaltung direkt in Fachanwendung empfangen	E-Payment kommt zum Einsatz z.B. Anbindung Komponente von Berlin.de	Elektronischer Schriftformersatz kommt zum Einsatz z.B. qeSig, eID oder De-Mail	Nutzung von elektronischer Authentifizierung und / oder elektronischer Identifizierung	
1	Passives Ausdruck-Formular													
	☒	☒						☒						
2	Teilaktives Ausdruck-Formular													
a)	☒			☒	☒			☒						
b)	☒			☒	☒	☒		☒						
c)	☒			☒	☒		☒	☒						
d)	☒			☒	☒	☒	☒	☒						
3	Durchgängiges Online-Formular													
a)			☒		☒				☒	☒				☒
b)			☒		☒		☒		☒	☒				☒
c)	☒			☒	☒			☒	☒	☒				☒
d)	☒			☒	☒	☒		☒	☒	☒				☒
e)	☒			☒	☒		☒	☒	☒	☒				☒
f)	☒			☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒				☒
4	Durchgängiges Online-Formular mit elektr. Schriftformersatz													
a)	☒			☒	☒			☒	☒	☒		☒	☒	☒
b)	☒			☒	☒	☒		☒	☒	☒		☒	☒	☒
c)	☒			☒	☒		☒	☒	☒	☒		☒	☒	☒
d)	☒			☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒		☒	☒	☒
5	Durchgängiges Online-Formular mit Bezahlfunktion													
a)			☒		☒				☒	☒	☒			☒
b)			☒		☒		☒		☒	☒	☒			☒
c)	☒			☒	☒			☒	☒	☒	☒			☒
d)	☒			☒	☒	☒		☒	☒	☒	☒			☒
e)	☒			☒	☒		☒	☒	☒	☒	☒			☒
f)	☒			☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒			☒
6	Vollständig durchgängiges Online-Formular mit Bezahlfunktion und elektr. Schriftformersatz													
a)	☒			☒	☒			☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
b)	☒			☒	☒	☒		☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
c)	☒			☒	☒		☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
d)	☒			☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒

Legende

	Funktionalität kommt nicht zum Einsatz
☒	Mindestanforderung an die Funktionalitäten muss erfüllt werden
☒	Alternative Funktionalität zur Mindestanforderung

Tabelle 1: Bewertungsmatrix Online-Verfahren Stand April 2014

¹ Es wird vorausgesetzt, dass **alle** Formulare, die Online verfügbar sind, auch ausgedruckt werden können, ohne dass man gezwungen ist, diese am Computer ausfüllen zu müssen. Ausnahmen wären lediglich gesetzlich vorgeschriebene Online-Anträge wie z.B. Abfallnachweis.

3 Problemaufriss

Der Senat von Berlin soll darüber berichten, welche Angebote der gesamten Berliner Verwaltung Online genutzt werden können und wie das Angebot bis 2016 ausgebaut werden soll. Aufgrund der dezentralen Fach- und Ressourcenverwaltung gestaltet sich ein zentral gesteuertes Vorgehen in diesem Themenfeld jedoch schwierig.

Hinzukommt ein unterschiedliches Verständnis darüber, was mit Online-Angeboten der Verwaltung gemeint ist.

3.1 Reifegrad des E-Governments

Es wird davon ausgegangen, dass bei der Darstellung der Online-Angebote das gesamte Spektrum des E-Governments zu betrachten ist.

Daher ist es erforderlich, E-Government nochmals zu definieren:

Unter Electronic Government (E-Government) versteht man nach der Speyerer Definition die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien².

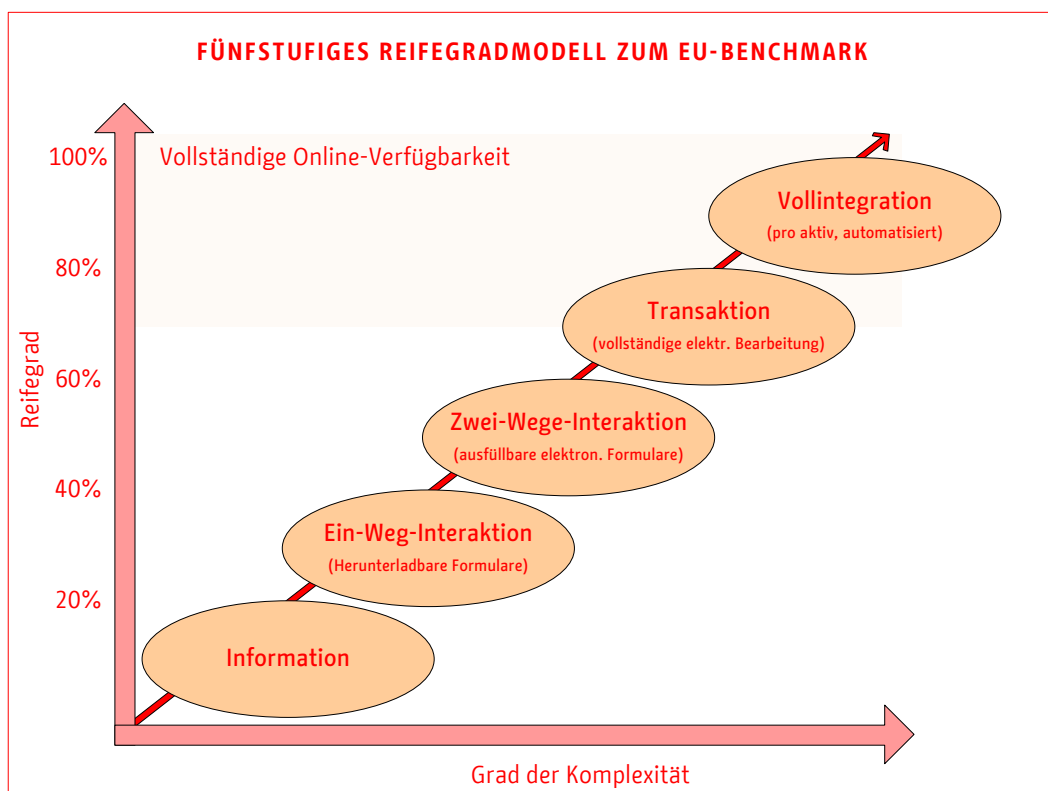


Abbildung 3: Reifegradmodell des E-Government nach EU

² Vgl.: Lucke / Reiner mann: Speyerer Definition von Electronic Government, <http://foev.dhv-speyer.de/ruvii/Sp-EGov.pdf>; Seiten-Aufruf: 01.06.2014

E-Government bildet mit zunehmender Intensität vor allem die Funktionen Information, Kommunikation, Transaktion und Vollintegration ab (siehe [Abbildung 3: Reifegradmodell des E-Government nach EU](#)). Danach werden auch die Mitgliedsstaaten durch die EU-Kommission hinsichtlich der Reifegrade von E-Government bewertet, d.h. wie haben die Mitgliedsstaaten diese Funktionen realisiert³.

3.2 Rückblick

Bei der Bewertung der eigenen Berliner Angebote in Bezug auf E-Government werden jedoch diese Maßstäbe sehr unterschiedlich angesetzt. Es wird dabei auch nicht die Wahrnehmung als einheitliche Gebietskörperschaft Land Berlin zugrunde gelegt, sondern Fachressort- und kommunale Abgrenzung stehen noch zu oft im Vordergrund.

Im Land Berlin wurden in der Vergangenheit verschiedenste Modernisierungs- und IT-Projekte durchgeführt, die in der Regel den Fokus auf die Beschaffung von Softwareprodukten und Lösungen sowie organisatorische Neuausrichtungen einzelner Fachaufgaben haben. Die Vielzahl unabhängig voneinander initiierten und durchgeführten Projekte haben gleichwohl einen großen gemeinsamen Kern an funktionalen, technischen und organisatorischen Anforderungen, die jedoch meistens individuellen Lösungen zugeführt wurden. Bisher sind die vielfältigen Lösungsvarianten Ressort- oder Fachbezogen im Einsatz und nicht Berlinweit. Die Ausgestaltung der Zugangskanäle zur Verwaltung ist über die einzelnen Leistungen hinweg jedoch weitestgehend deckungsgleich, was bisher erst ansatzweise für Prozessoptimierungen genutzt wurde.

Mit der Studie des Fraunhofer Instituts FOKUS „Programm 100+ | eID-STRATEGIE UND AUFBAU VON TRANSAKTIONSDIENSTEN FÜR DAS LAND BERLIN (2013 – 2016)“⁴ wurde als wesentlicher Mangel der bisherigen Berliner Aktivitäten für Online-Transaktionen herausgearbeitet, dass zwar alle benötigten Technologien für die Bereitstellung von Online-Transaktionen sowie für den Informationsabgleich zu den anderen Zugangskanälen (115, Bürgerämter) im Land Berlin vorhanden sind, diese jedoch oft mehrfach beschafft wurden und sehr oft unbekannt sind. Dies betrifft insbesondere Basiskomponenten. So existieren in Berlin u.a. mindestens drei verschiedene Formularessysteme parallel nebeneinander.

Es ist nicht gelungen, für ohnehin lizenzierte und betreute Systeme signifikante Nachnutzungen zu gewinnen oder die Neueinführung separater IT-Lösungen aufgrund der dezentralen Fach- und Ressourcenverantwortung für eigentlich nur einmal benötigte Infrastrukturen und IT-Dienste konsequent zu unterbinden. Alles andere als eine einheitliche Infrastruktur, über die gleichartigen Funktionen einheitlich unterstützt werden können, ist nicht sinnvoll und nicht wirtschaftlich.

Zur verpflichtenden Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie wurden zum Beispiel mit einer beträchtlichen Investitionssumme von fast 8 Mio. EUR (siehe Abgeordneten-

³ EU-Kommission (Hrsg.): Method Paper 2010: Preparing the 9th Benchmark Measurement - SMART 2009/0023-3, S. 15

⁴ Siehe https://www.berlin.de/sen/inneres/service/publikationen/fokus-studie_eid.pdf; Seiten-Aufruf: 01.06.2014

haus von Berlin: [Drs. 16/2586](#)⁵) Landeslizenzen für Formularmanagementsystem und Fallbearbeitung für eine Plattformlösung zzgl. Betriebskosten beschafft. Die damit realisierten Lösungen haben einen hohen Grad der Online-Transaktion und Vollintegration erreicht. Über das Kunden- und Fallmanagement des Einheitlichen Ansprechpartners werden aktuell über 2.200 Vorgänge im Monat abgewickelt. Neben den für den gewerblichen Bereich umgesetzten Angeboten und den überschaubar wenigen Nachnutzungen aufgrund von Eigeninitiativen einiger Verwaltungen ist es jedoch nicht geglückt, die Nachnutzungspotentiale flächendeckend umzusetzen, da das ITDZ die Systeme zwar auf Anfrage im Angebot hat, die Nutzung aber ins Belieben der einzelnen Behörden gestellt ist.

Aus Sicht der Senatsverwaltung für Inneres und Sport sind zudem folgende Konstellationen erwähnenswert:

- Die als Voraussetzungen für eine technische Bündelung notwendige Zusammenfassung der Kompetenzen auf organisatorischer Ebene ist in Berlin bisher nicht ausreichend gegeben.
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind von Mehrbelastungen durch die nicht einheitliche Ausgestaltung der neuen Zugangskanäle und oft mehrmalige Einbindung in den fachlichen Bearbeitungsprozess betroffen. So müssen zum Beispiel in den Bürgerämtern eine Vielzahl an Fachverfahren bedient werden können.
- Bei Online-Angeboten haben Verwaltungskunden überdies eine Vielzahl von unterschiedlichen Nutzerprofilen anzulegen.
- Zwar sind die am häufigsten und/oder am regelmäßigsten nachgefragten Dienstleistungen (derzeit rd. 470) standardisiert beschrieben und im zentralen Service-Portal unter <https://service.berlin.de> verzeichnet, jedoch besteht hier in Bezug auf Vollständigkeit im Sinne des bundeseinheitlichen Dienstleistungskatalog (LeiKa) noch signifikanter Ergänzungsbedarf.
- Andererseits sind trotz umfangreicher Erneuerungen und Ausbaumaßnahmen von Fachverfahren weiterhin die kundenseitigen Anträge in der Regel nur als ausdruckbare PDF-Formulare verfügbar und unterstützen den weiteren Bearbeitungsprozess bei der Verwaltung durch Datenübermittlung nicht.
- Die Entwicklung und Anpassung von Fachverfahren und die Schaffung entsprechender Online-Angebote für Verwaltungskunden sowie die Nutzung von landeseinheitlichen Basisdiensten ist eher auf Eigeninitiativen gestützt. Strukturiertes Vorgehen und ressortübergreifende Abstimmungen finden in der Regel nicht statt.

⁵ Siehe Drucksache 16/2586: Gesetz zur Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie in Berlin - Vorlage zur Beschlussfassung (Gesetzesentwurf), <http://pardok.parlament-berlin.de/starweb/adis/citat/VT/16/DruckSachen/d16-2586.pdf>; Seiten-Aufruf: 01.06.2014

3.3 Zielsetzungen der Regierungspolitik

Ziel der aktuellen Regierungspolitik ist es, bedeutend mehr Leistungen der Berliner Verwaltung sicher im Internet anzubieten. Bisher scheiterten E-Government-Anwendungen häufig an den Hürden des Schriftformerfordernisses. Das E-Government-Gesetz des Bundes errichtete den rechtlichen Rahmen, den elektronischen Identitätsnachweis („eID“) des Personalausweises als eine Alternative zur Schriftform oder zum persönlichen Erscheinen im Amt einzusetzen.

In den Richtlinien der Regierungspolitik 2011-2016 wird das Internet als ein beständig wachsendes Instrument der Kommunikation mit der Öffentlichkeit gesehen, welches neue Möglichkeiten bietet, den Zugang zur Berliner Verwaltung für Bürgerinnen und Bürger sowie für die Wirtschaft zu erleichtern und die medienbruchfreie Abwicklung von Verwaltungsvorgängen zu erhöhen. Der Ausbau des Berliner Serviceportals <https://service.berlin.de> soll dabei als zentraler und einheitlicher Internetauftritt für Online-Angebote der Berliner Verwaltung weiter vorangetrieben werden.

Mit der Verabschiedung des landesweiten Modernisierungsprogramms „ServiceStadt Berlin 2016“⁶ (Senatsbeschluss vom 31.07.2012) und dem Umsetzungskonzept „One-Stop-City 2016“⁷ (Senatsbeschluss vom 26.02.2013) wird weiterhin die Initiierung von technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Einführung von elektronischen Vertrauensdiensten, deren Umsetzung Behörden befähigt, Verwaltungsleistungen zunehmend elektronisch anzubieten, befördert.

Zusätzlich konnten sich Bund, Länder und kommunale Spitzenverbände mit dem IT-Planungsrat-Beschluss 2013/27 vom 02.10.2013 auf eine „gemeinsame Strategie für eID und andere Vertrauensdienste im E-Government (eID-Strategie)“ verständigen. Ziel dieser Strategie ist es, ein flächendeckendes Angebot von sicheren elektronischen Verfahren zur Gewährleistung von Identität, Authentizität, Integrität, Vertraulichkeit und Nachweisbarkeit in elektronischen Transaktionen für Bürgerinnen, Bürger und Organisationen zu erreichen. Dafür wurden zehn Maßnahmen definiert. Eine der Maßnahmen beinhaltet den Ausbau von temporären und permanenten Bürgerkonten, die u.a. auch durch den Einsatz der eID-Funktion des neuen Personalausweises („nPA“) oder des elektronischen Aufenthaltstitels (im Folgenden wird der Einfachheit halber nur noch von der eID-Funktion des Personalausweises gesprochen) unterstützt werden.

Für das Land Berlin wurde darauf aufbauend durch Fraunhofer FOKUS die bereits oben erwähnte Studie „Programm 100+ | eID-STRATEGIE UND AUFBAU VON TRANSAKTIONSDIENSTEN FÜR DAS LAND BERLIN (2013 – 2016)“ erarbeitet. Danach bildet die nationale eID-Strategie zugleich die eID-Strategie des Landes Berlin und flankiert somit das Modernisierungsprogramm „ServiceStadt Berlin 2016“.

⁶ Siehe: <http://www.berlin.de/sen/inneres/moderne-verwaltung/servicestadtberlin/auftrag/artikel.23588.php>; Seiten-Aufruf 01.06.2014

⁷ Siehe: <http://www.berlin.de/sen/inneres/buerger-und-staat/buergerdienste/one-stop-city-berlin-2016-und-buergerzentren/artikel.32048.php>; Seiten-Aufruf 01.06.2014

Alle diese Beschlüsse haben die Erhöhung des Angebots von Online-Leistungen für Bürgerinnen und Bürger unter Verwendung von Vertrauensdiensten zum Inhalt.

4 Ist-Zustand

4.1 Service-Portal <https://service.berlin.de>

4.1.1 Betriebsaufnahme und Entwicklungsstand

Das offizielle Hauptstadtportal Berlin.de ist am 29. Januar 2013 um den Bereich <https://service.berlin.de> erweitert worden. Dieses Service-Portal wurde in Verantwortung der Senatskanzlei bürgerfreundlich und übersichtlich gestaltet und ersetzt den bis dato auf www.berlin.de betriebenen Verwaltungsführer. Es hat den Anspruch, DIE zentrale Anlaufstelle für Verwaltungsleistungen der gesamten Berliner Verwaltung zu sein.

Das Service-Portal ist inzwischen eine mustergültige Zusammenfassung der Dienstleistungsangebote der Berliner Verwaltung im Sinne eines best practice!

Unter <https://service.berlin.de/> finden die Nutzer über eine Startseite die Dienstleistungen der Berliner Verwaltung und die jeweils zuständigen Behörden thematisch gebündelt auf einen Blick im neuen Landeslayout des Stadtportals Berlin. Mittels einer einfachen Suchfunktion sind neben den Dienstleistungen auch themenbezogenen relevante Publikationen, Pressemitteilungen und weiterführende Informationen bzw. Links abrufbar.

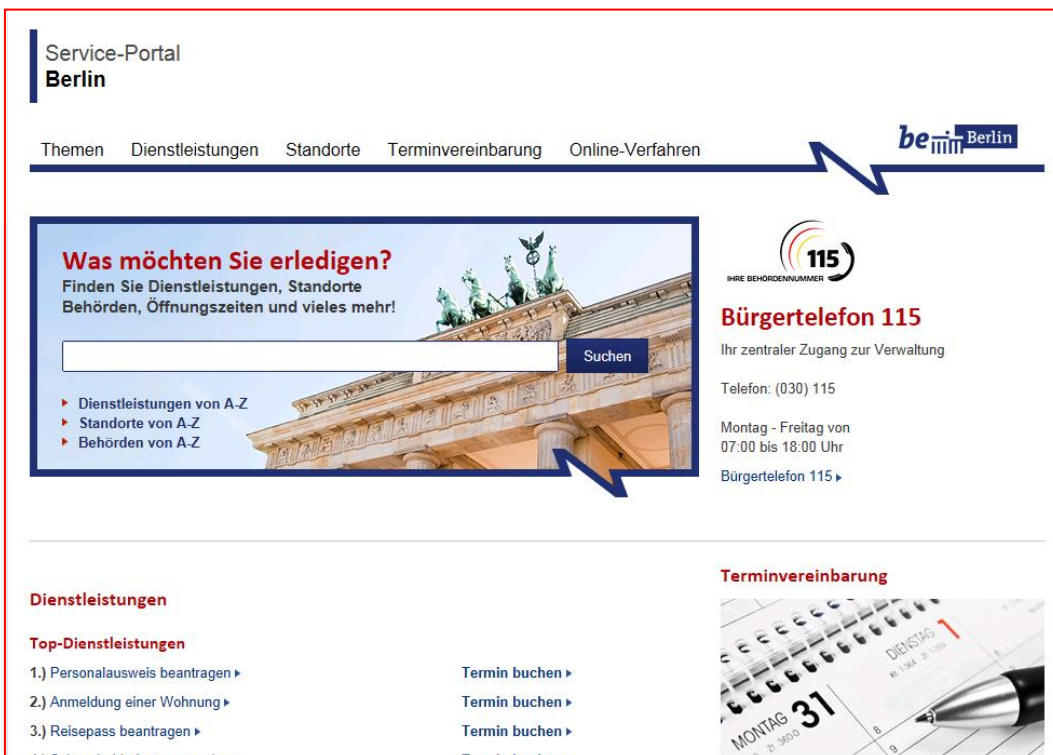


Abbildung 4: Startseite von <https://service.berlin.de>

Das Serviceangebot gliedert sich nach

- Themen (Lebenslagen),

- Dienstleistungen,
- Standorte,
- Terminvereinbarung,
- Onlineverfahren.

Die wesentlichen Inhalte des Portals basieren auf der Dienstleistungsdatenbank, in welcher die Dienstleistungen der Berliner Verwaltung nach einem bundeseinheitlichen Schema (dem sog. Leistungskatalog / LeiKa) beschrieben und mit den jeweiligen zuständigen Stellen, die diese Dienstleistungen erbringen, verknüpft sind.

Derzeit sind insgesamt **470 standardisierte Dienstleistungen**, mit Beschreibungen zur Leistungserbringung, erforderlichen Unterlagen, Rechtsgrundlagen, Gebühren sowie Verknüpfungen zu Formularen verfügbar, die sukzessive fortgeschrieben und ergänzt werden.

Eine Navigation zu allen Angeboten ist gleichfalls über eine kartenbasierte Darstellung der derzeit verzeichneten insgesamt **300 Standorte der Behörden** möglich.

Die am häufigsten nachgefragten Dienstleistungen, die Online-Terminbuchung bei den Ämtern sowie sämtliche verfügbare **Online-Verfahren (aktuell 70)** sind prominent auf der Startseite und über die Hauptnavigation des Portals platziert und direkt erreichbar.

Über die Dienstleistungen und Standorte ist eine direkte Buchung von Terminen möglich.

Für Kommentare, Fragen und Anregungen steht den Nutzern eine integrierte Feedbackfunktion zur Verfügung, welche bereits eine hohe Nutzungsrate vorweisen kann und mehr Lob als Tadel eingehen lässt.

Mit der Integration des Wirtschaftsführers im September 2013 wurden sämtliche bislang dort für die Zielgruppe Unternehmen vorgehaltenen Informationen und Dienstleistungen in die Systematik der Dienstleistungsdatenbank (50 Dienstleistungsbeschreibungen) und des Service-Portals integriert. Dadurch konnte das bis dato parallel bestehende Angebot des Wirtschaftsführers in Abstimmung mit der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Forschung abgeschaltet werden.

Auf der Startseite des Stadt-Portals www.berlin.de wurde der Zugang zum Service-Portal eingefügt sowie eine „aktiven Box mit Sucheingabe“ in den Haupt-Rubriken „Politik, Verwaltung, Bürger“ und „Wirtschaft“ des Stadt-Portals eingeführt.

4.1.2 Nutzung des Service-Portals

Das Service-Portal wird sowohl von den Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen als auch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Bürgertelefons 115 für dort angefragte Beauskuntungen genutzt. Im Vordergrund steht derzeit noch die Informationsbeschaffung zu den Verwaltungsdienstleistungen.

Das Service-Portal wurde von Beginn an sehr gut angenommen. Die im ersten Monat nach Freischaltung verzeichneten Seitenabrufe von rd. 450.000 Abrufen im März 2013 sind seitdem kontinuierlich gestiegen und lagen im Juli 2014 schon bei beeindruckenden rd. 1.470.000 Seitenabrufen; wie nachfolgend dargestellt:

Monat	Nutzerzahlen
März 2013	456.060
Mai 2013	517.340
Juli 2013	557.945
September 2013	628.632
November 2013	678.769
Januar 2014	767.100
März 2014	841.250
Mai 2014	1.141.818
Juli 2014	1.469.283

Tabelle 1: Entwicklung Nutzerzahlen Service-Portal Berlin – Stand Juli 2014⁸

Dabei machen die nachfolgend dargestellten 30 am häufigsten nachgefragten Dienstleistungen bereits annähernd 70% der Gesamtnachfrage aus:

Rang	Dienstleistung	Anteil
1.	Anmeldung einer Wohnung	8,96%
2.	Personalausweis beantragen	7,49%
3.	Kinderreisepass beantragen / verlängern / aktualisieren	4,86%
4.	Beglaubigung von Kopien oder Abschriften	4,31%
5.	Reisepass beantragen	4,26%
6.	Führungszeugnis	3,91%
7.	Meldebescheinigung beantragen	3,47%
8.	Ersatzführerschein nach Verlust/Diebstahl	3,25%
9.	Außerbetriebsetzung eines KFZ	2,66%
10.	Ersterteilung einer Fahrerlaubnis	2,29%
11.	Internationaler Führerschein	1,82%
12.	Hundesteuer - Festsetzung - Hund anmelden	1,73%
13.	Reisepass beantragen (vorläufiger Reisepass)	1,62%

⁸ Quelle: Senatskanzlei Berlin – Landesredaktion berlin.de – Juli 2014

Rang	Dienstleistung	Anteil
14.	Abmeldung einer Wohnung	1,59%
15.	Zulassungsbescheinigung Teil I für KFZ wegen Verlust oder Diebstahl ersetzen	1,54%
16.	Anwohner -/Bewohnerparkausweis - Antragstellung/ Umschreibung	1,31%
17.	Melderegisterauskunft einholen	1,25%
18.	Änderung/Wechsel der Hauptwohnung	1,21%
19.	Personalausweis vorläufig beantragen	1,18%
20.	berlinpass – Erstantrag	1,18%
21.	Personalausweisverlust	1,06%
22.	Aufenthaltserlaubnis - Übertragung in einen neuen Pass	1,05%
23.	Verpflichtungserklärung nach §§ 68, 66, 67 Aufenthaltsgesetz (Besuchsaufenthalte, Geschäftsreisen)	1,03%
24.	Umschreibung einer ausländischen Fahrerlaubnis	0,98%
25.	Kurzzeitkennzeichen beantragen	0,97%
26.	Bescheinigung in Steuersachen - Ausstellung (ehemals steuerliche Unbedenklichkeitsbescheinigung)	0,90%
27.	Gewerbe - Anmeldung	0,89%
28.	Neuerteilung der Fahrerlaubnis	0,85%
29.	Zulassung eines Fahrzeuges mit auswärtigem Kennzeichen mit Halterwechsel	0,82%
30.	Personalausweis, abholen im Bürgeramt	0,80%

Tabelle 2: TOP 30 der nachfragestärksten Verwaltungsdienstleistungen im Service-Portal – Stand Juli 2014⁹

Aus der landesweiten Abfrage der Senatsverwaltung für Inneres und Sport zu den Online-Angeboten im Frühjahr 2014 sind dazu folgende Ergebnisse beachtenswert:

- Nur 109 von mehr als 370 Einträgen sind als jeweilige Verwaltungsdienstleistung bereits vollständig oder teilweise in der Dienstleistungsdatenbank (LeiKa) erfasst.
- 101 der Antworten gaben an, dass man als Dienstleistung im Service-Portal vorhanden ist. Dem steht gegenüber, dass ebenfalls 101 Angebote auf anderen Seiten unter berlin.de oder sogar externen Internetseiten beschrieben sind.

Dies ist von Relevanz, da die Dienstleistungsdatenbank (LeiKa) die gemeinsame Schnittstelle und Wissensdatenbank bei der Umsetzung der One-Stop-City Strategie des Berliner Senats ist: Die Leistungsbeschreibung im LeiKa wird nicht nur in einer internen Datenbank hinterlegt, sondern ist gleichzeitig Grundlage der Beschreibung

⁹ Quelle: Senatskanzlei Berlin – Landesredaktion berlin.de – Juli 2014

der Verwaltungsdienstleistung im Service-Portal sowie für die telefonische Auskunft der 115 oder bei einer Auskunft im Bürgeramt.

4.2 Darstellung Online-Angebote

In der Fraunhofer Fokus Studie „Programm 100+ | eID-STRATEGIE UND AUFBAU VON TRANSAKTIONSDIENSTEN FÜR DAS LAND BERLIN (2013 – 2016)“ wurde festgestellt, dass seitens der notwendigen Infrastrukturen und technischen Komponenten das Land Berlin im Wesentlichen alle notwendigen Funktionalitäten für rechtssichere Online-Transaktionen vorhanden oder gerade im Aufbau befindlich sind. Zum Teil sind diese Komponenten aufgrund der dezentralen Fach- und Ressourcenverwaltung bei den Infrastrukturkomponenten „Informationstechnik“ sogar mehrfach beschafft worden.

Die Darstellung und Wahrnehmung der Online-Angebote der Berliner Verwaltung ist maßgeblich mit der dennoch erforderlichen Beschreibung der Verwaltungsleistung im Service-Portal Berlin verbunden.

Anders als in anderen kommunalen Gebietskörperschaften gehören aufgrund der Berliner Struktur Angebote von Versorgungsunternehmen nicht zum Angebots-Portfolio der öffentlichen Verwaltung. Dadurch entfallen besonders nachfragestarke Leistungen wie Sperrmüllabfuhr oder Wasser und Energie für Online-Angebote. Auch sind andere privatrechtlich zuzuordnende Angebote wie Online-Ticket für Konzerte und Theater nicht als Verwaltungsdienstleistung einzustufen.

4.2.1 Ergebnisse der Abfrage

Die durchgeführte Online-Erfassung der bestehenden Online-Angebote sowie der Formulare hat auch keinen abschließenden und vollständigen Überblick erbracht. Es konnte nicht sichergestellt werden, dass alle Behörden des Landes Berlin mitgewirkt haben und dass innerhalb dieser Behörden auch wirklich alle Online-Dienstleistungen sowie bisher verfügbare analoge Formularangebote erfasst wurden.

Es fehlt an den organisatorischen und rechtlichen Voraussetzungen, um eine vollständige Erfassung des Ist- und Planungszustandes in Bezug auf Online-Angebote zu erreichen sowie alle Formulare des Landes zu erfassen. Eine zentral angesiedelte „Vordruckprüfstelle“ existiert nicht. Die Verwaltung der Bedarfsabfragen für Einheitsvordrucke und Beschaffungen werden ggf. vom Landesverwaltungsamt durchgeführt. Eine früher übliche Meldepflicht für Formulare des Landes Berlin beim Landesverwaltungsamt wurde vor Jahren abgeschafft. Eine Bearbeitungszuständigkeit für Formulare ist nicht geregelt, so dass zum selben Rechtsbereich durchaus mehrere Formulare in Berlin im Umlauf sind. Online-Angebote bzw. Online-Formulare werden von den Behörden des Landes in dezentraler Verantwortung entwickelt und eingeführt. Die

dezentrale Fach- und Ressourcenverantwortung motiviert nicht zu einer behörden-übergreifenden Abstimmung.

Im Ergebnis der durchgeführten Befragung wurden dennoch insgesamt mehr als 370 Einträge für Online-Verfahren und Verwaltungsdienstleistungen erfasst. Trotz der detailliert vorgegeben Bewertungsmatrix (siehe [Tabelle 1](#)) gibt die Datenbasis nur unzureichend Aufschluss darüber, welchen Reifegrad man tatsächlich erreicht hat. Das Verständnis für die Fragestellungen sowie das Antwortverhalten waren sehr unterschiedlich ausgeprägt.

Erfragt und erfasst werden sollte insbesondere das jeweils dem Verwaltungsverfahren zugrundeliegende Formular. Bei dieser Ausgangsfrage nach dem Formular wird davon ausgegangen, dass Verwaltungsleistungen in der überwiegenden Mehrheit traditionell mit einem Formular beantragt oder initiiert werden und sich der Bearbeitungsprozess darauf aufbaut.

Entsprechend der Bewertungsmatrix (s.o.) ergibt sich folgende Eingruppierung:

Eingruppierung	Anzahl
Passive Ausdruck-Formulare	128
Teilaktives Ausdruck-Formular	68
Durchgängiges Online-Formular	147
Durchgängiges Online-Formular mit elektr. Schriftformersatz	20
Durchgängiges Online-Formular mit Bezahlungsfunktion	9
Vollständig durchgängiges Online-Formular mit Bezahlungsfunktion und elektr. Schriftformersatz	2
Keine Zuordnung da nur interaktives Informationsangebot	1

Tabelle 3: Zuordnung der erfassten Online-Verfahren und Formulare - Stand 30.06.2014

Legt man das oben dargestellte Reifegradmodell des E-Governments (siehe 3.1) der während der Befragung erfolgten Zuordnung zugrunde, wird deutlich, dass nur 47,5% als echte Online-Verfahren einzustufen sind, d.h. es findet entweder eine Zwei-Wege-Interaktion, eine Transaktion mit vollständiger elektronischer Bearbeitung oder sogar eine pro aktive, automatisierte Vollintegration statt.

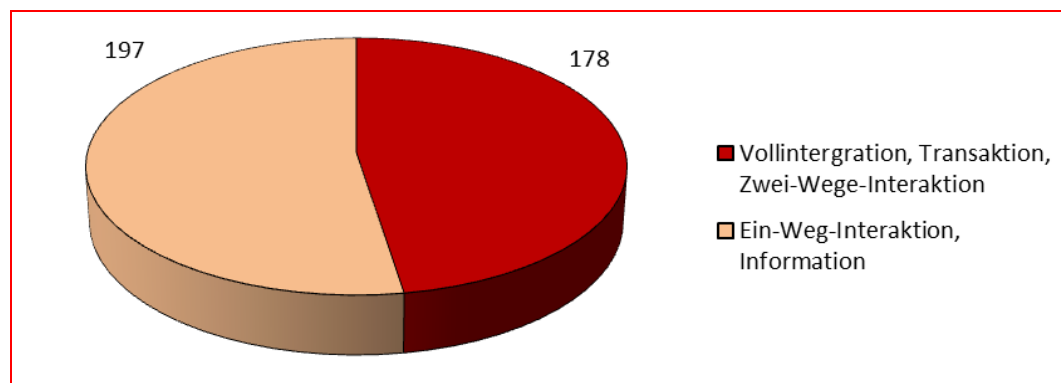


Abbildung 5: Zusammenfassung Online-Verfahren und Formulare nach Reifegradmodell

52,5% sind dagegen nur Information oder nur eine Ein-Weg-Interaktion.

Sonstige Ergebnisse aus der Online-Umfrage zu den Online-Angeboten:

- Die qualifizierte elektronische Signatur kann in 46 Verfahren, die fortgeschrittene elektronische Signatur in vier Verfahren und die einfache elektronische Signatur in 11 Angeboten eingesetzt werden. Die Online-Ausweisfunktion des Personalausweises ist als Formersatz bereits für 12 Verwaltungsdienstleistungen einsetzbar.
- E-Payment wird erst in 23 Online-Angeboten verwendet, obwohl mit der nach Landeshaushaltsrecht zugelassenen E-Payment-Komponenten von berlin.de ein Basisdienst verfügbar ist.
- Die Nutzung eines Formularmanagementsystems ist breit gefächert. 142-mal wurde eine entsprechende Nutzung angegeben.
- Für 224 Erfassungen wurde angegeben, dass die jeweiligen Angebote Anforderungen nach der Barrierefreiheit voll oder zumindest teilweise erfüllen.
- Die erfassten elektronischen Daten sollen in 127 Verfahren in der aktuellen Form medienbruchfrei in einer Fachanwendung weiter verarbeitet werden.

4.2.2 Online-Verfahren im Service-Portal

Die Seite der Online-Verfahren im Service-Portal¹⁰ wird durch die Landesredaktion berlin.de gepflegt. Die Eintragung von entsprechenden Angeboten erfolgt dabei zum einen auf Basis der mit dem Merkmal „Online-Verfahren“ einschl. entsprechenden Verlinkungen erfassten Leistungsbeschreibungen in der Dienstleistungsdatenbank, zum anderen durch gesonderte Meldungen der Verfahrensverantwortlichen sowie durch Auswertung einschlägiger Pressemitteilungen. Gleichwohl sind die im Service-Portal verzeichneten Online-Verfahren weder als vollständig anzusehen noch mit der Anzahl an Verwaltungsdienstleistungen gleichzusetzen und decken sich auch nicht mit den oben dargestellten Ergebnissen aus der Online-Umfrage zu den Online-Angeboten.

Einige der im Service-Portal angegebenen Online-Angebote sind komplexe Fachverfahren, die eine Vielzahl von Verwaltungsdienstleistungen abdecken. Dies hat sich auch bei der Abfrage bestätigt. Beispiele für gebündelte Fachverfahren sind u.a. das Elektronische Bau- und Genehmigungsverfahren (eBG) mit 12 Einträgen für separate Verwaltungsleistungen oder die Umsetzung des Einheitlichen Ansprechpartners (EU-DLR) mit 29 Einträgen. Aber auch bei diesen beiden Beispielen muss davon ausgegangen werden, dass nicht alle Verwaltungsleistungen vollständig erfasst wurden, da beispielsweise bereits 2013 bei der Darstellung des Umsetzungsstandes des Einheitlichen Ansprechpartners und zur Abgrenzung zum Projekt Antrags- und Anliegen-Management 44 Verwaltungsdienstleistungen als verfügbare Online-Verfahren ge-

¹⁰ Siehe: <https://service.berlin.de/onlineverfahren-onlinedienstleistungen/>; Seiten-Aufruf 01.08.2014

genüber der Senatsverwaltung für Inneres und Sport vorgeführt wurden und weitere Verwaltungsdienstleistungen sich in der Umsetzung befanden.

Auch vom Reifegrad her sind die Online-Angebote sehr unterschiedlich. Interaktive Informationsangebote und Online-Verfahren mit Vollintegrationen werden gleichrangig präsentiert.

Insofern kann für die aktuelle Seite der Online-Verfahren im Service-Portal keine Vollständigkeitsvermutung angenommen werden.

Online-Verfahren – Aktuelle Links/URL siehe Internet ¹¹
Architekt oder Stadtplaner in Berlin - Eintragung
Artenschutz - Abmeldung eines geschützten Tieres
Artenschutz - Anmeldung eines geschützten Tieres
BaFöG-Antrag online (Studenten, Schüler, Auslandsaufenthalt)
Baumschutzverordnung - Antrag auf Ausnahmegenehmigung
Bildungsurlaub online
Bodenbelastungskataster - Antrag auf Auskünfte
Einkommensteuer – Antragsveranlagung
Einkommensteuer – Pflichtveranlagung
Elektronisches Bau- und Genehmigungsverfahren
Elektrosmog - Beschwerde
Fahrzeughalterauskunft online
Fahrzeugreparaturlackierung (Anzeige einer Anlage)
Familienpass (Verkauf)
Feinstaubplakette online
Fundsachen suchen und abholen
Gewerbe - Abmeldung
Gewerbe - Anmeldung
Gewerberegisterauszug - elektronische Auskunft
Gewerbesteuer - Festsetzung
Gewerbes - überwachungspflichtig - Anmeldung
Gewerbe - Ummeldung
Grenzüberschreitende vorübergehende Erbringung von Dienstleistungen im Bereich

¹¹ Siehe: <https://service.berlin.de/onlineverfahren-onlinedienstleistungen/>; Seiten-Aufruf 01.08.2014

Online-Verfahren – Aktuelle Links/URL siehe Internet ¹¹
Handwerk (Anzeige für die...)
Gutachterausschuss für Grundstückswerte in Berlin
Handwerkerparkausweis online beantragen
Handwerksrolle (HWK) - Eintrag
Kita-Gutschein online beantragen
Körperschaftsteuer - Festsetzung
Kulturförderung online
Lärm - Beschwerde
Lärmschutzvorschriften (Berliner) - Antrag auf Genehmigung oder Ausnahmezulassung
Lärm/Staub - Beschwerde über eine Baustelle
Lichtbelästigung - Beschwerde
Liegenschaftskataster Auskunft online
Lohnsteuerabzugsmerkmale (elektronische) - Einsicht gewähren
Lohnsteuer-Anmeldung
Mahnverfahren online
Maklergewerbe - Genehmigung - Antrag
Medienforum Online-Medien (MOM)
Melderegisterauskunft online für Einzelabfrager
Öffentliche Bestellung von Sachverständigen
Online-Auskunft des Berliner Registergerichts
Online-Halterauskunft zu einem KFZ beantragen
Online-Mängelmelder der Ordnungsämter (Maerker)
Pfandleihgewerbe - Genehmigung - Antrag
Polizei-Internetwache
Prüfungsanmeldung und Approbationsbeantragung online
Rundfunkbeitrag / Rundfunk- und Fernsehgebührenpflicht - Befreiung
Schulungsprogramm/Integration - Onlineanmeldung
Schwerbehindertenantrag online
Sterbeurkunde - Erstbeurkundung (Anzeige)
Super Ferienpass (Verkauf)

Online-Verfahren – Aktuelle Links/URL siehe Internet ¹¹
Umsatzsteuer – Voranmeldung – Allgemeines
Umsatzsteuer – Voranmeldung – Dauerfristverlängerung
Umsatzsteuer – Voranmeldungen, Jahressteuererklärungen
Urkunden bei Standesämtern anfordern
Verbund der öffentlichen Bibliotheken
Vergabeservice des Landes Berlin
Versicherungsvermittler – produktakzessorischer – Erlaubnis und Registrierung
Versteigerung (Anzeige einer Versteigerung)
Versteigerungsgewerbes (Anzeige eines Versteigerungsgewerbes)
Verzeichnis handwerksähnliche Gewerbe (HWK) – Eintragung
Verzeichnis zulassungsfreier Handwerke (HWK) – Eintragung
Volkshochschulen online
Wassergefährdender Stoffe (Anzeige zum Abfüllen und Umschalgen)
Wassergefährdender Stoffe (Anzeige zum Lagern)
Wassergefährdender Stoffe HBV (Anzeige für Anlagen zum Herstellen, Behandeln und Verwenden)
Wirtschaftsangelegenheiten – Onlineverfahren
Wohnberechtigungsschein (Abfrage online)
Wunschkennzeichenreservierung online

Tabelle 4: Online-Verfahren im Service-Portal – Stand 01.08.2014

5 Aktuelle und zukünftige Aktivitäten

Um Online-Angebote der Berliner Verwaltung auszubauen, wurden bereits verschiedene Aktivitäten initiiert, die es gilt umzusetzen und in die Praxis zu überführen.

Mit einer einheitlichen Berliner E-Government-Strategie (BEGS) sowie einem Berliner E-Government-Gesetz (EGovG Bln) sollen die langfristigen Grundlagen geschaffen werden. Diese beiden maßgeblichen programmatischen und rechtlichen Grundlagen einer modernen, kundenorientierten und wirtschaftlichen E-Government-Entwicklung in der Berliner Verwaltung sind auf Senatsebene im Abstimmungsprozess.

Mit Beschluss des Staatssekretärsausschusses zur Verwaltungsmodernisierung vom 2. Dezember 2013 wurde empfohlen, die Empfehlungen zum Auf- und Ausbau von Online-Transaktionen gemäß der Fraunhofer Fokus Studie „Programm 100+ | eID-STRATEGIE UND AUFBAU VON TRANSAKTIONSDIENSTEN FÜR DAS LAND BERLIN (2013 – 2016)“ umzusetzen. Die Empfehlungen von Fraunhofer FOKUS lassen sich in folgende vier Kategorien zusammenfassen:

- One-Stop-Government: Bündelung des Leistungsangebotes im Web,
- Einer für Alle: Aufbau einer zentralen Infrastruktur im Land Berlin,
- Integrierte Prozesse: Elektronische Formulare als Informationsdrehscheibe,
- Meine Verwaltung: Personalisierung des Leistungsangebots an individuelle Bedürfnisse.

5.1 Maßnahmen zur Weiterentwicklung des Service-Portals

Die Weiterentwicklung des Service-Portals ist ein laufender Prozess. Dies gilt insbesondere für die inhaltliche Vervollständigung der Leistungsbeschreibungen, die konsequent zu Ende zu führen ist.

Um alle Verwaltungsleistungen auf Basis des Leistungskatalogs der öffentlichen Verwaltung (LeiKa) einheitlich unter <https://service.berlin.de> abbilden zu können, ist die Landesredaktion auf die inhaltlichen Zuarbeiten der Fachverwaltungen angewiesen. Das hierzu implementierte dezentral / zentrale Redaktionsmodell hat sich grundsätzlich bewährt und muss verstetigt werden.

Parallele Berliner Dienstleistungsportale zum zentralen Service-Portal sind wenig hilfreich, wenn es darum geht, dem Verwaltungskunden an einer Stelle schnell und strukturiert Informationen bereit zu stellen, und diese nicht an einer Stelle gebündelt sind. Beispielhaft sei hier das Umweltportal Berlin erwähnt (<http://www.berlin.de/umwelt/>): qualitativ und umfangreich findet man zwar an einer Stelle alle Informationen und eine besonders hohe Anzahl von elektronischen Beantragungsmöglichkeiten zum Themenkomplex Umwelt. Diese Informationen sind aber nur über Verlinkungen innerhalb des Themas „Umwelt“ im Service-Portal des Landes auffindbar.

Auch die dezentrale Vorgehensweise beim relativ neuen Angebot Familienportal unter <http://www.berlin.de/familie/> wurde nicht optimal dem Ziel eines One-Stop-Governments untergeordnet.

Den Verwaltungskunden werden heute eine Menge von Informationen und Dienstleistungen im Internet angeboten und auch nachgefragt. Die Angebote sind jedoch in der Regel vom behördlichen Handeln und Denken durchdrungen. Verwaltungskunden müssen die komplexen Verwaltungs- und Wirtschaftsprozesse durchdringen um zu verstehen, was sie eigentlich tun müssen, wenn sie etwas wollen und worauf sie einen Anspruch haben.

Eine lebenslagenorientierte Vereinigung unterschiedlichster Fachverfahren findet häufig nicht statt, weil Ressorthoheit über den kundenorientierten Serviceansatz gestellt wird. Übersichtlichkeit und Nachvollziehbarkeit sind noch zu oft nachrangig.

Ziel ist es daher, die häufig noch bestehende Strukturierung von Leistungen nach Fach- und Bezirksämtern aufzuheben. Die derzeitige dezentrale Fach- und Ressourcenverantwortung und das mangelnde Gespür für eine einheitliche Außendarstellung der Berliner Landesverwaltung insbesondere bei der Erläuterung und Erbringung der Verwaltungsleistungen können nur langfristig geändert werden.

Das Service-Portal wird auch zukünftig entsprechend der Planung und in Verantwortung der Senatskanzlei weiter ausgebaut:

- Laufende inhaltliche Vervollständigung der Informationsangebote zu den Verwaltungsdienstleistungen einschließlich der Zuordnung des jeweiligen Online-Verfahrens,
- Ausrichtung der Dienstleistungsdatenbank auf Mehrsprachigkeit,
- Konfigurierbarkeit von „verwandten“ Dienstleistungen zu Lebenslagen,
- Erweiterung der redaktionellen Funktionen für die zuständigen Bearbeiter der Dienstleistungen und Standorte einschl. Qualitätssicherungs- und Controllingfunktionen (z.B. Erweiterung der Verschlagwortung zur Verbesserung der Suche).

In einem weiteren Schritt wird noch 2014 die Service-App Berlin freigeschaltet. Diese mobile Version wird eine Nutzung sämtlicher Inhalte der Service-Portals, der Dienstleistungsdatenbank und der Standortdatenbank unter Einbeziehung der nativen Funktionen von mobilen Endgeräten (Smartphones), wie GPS-Ortung, Kartendarstellung, Kalenderfunktionen und Dateifunktionen ermöglichen.

5.2 Schaffung eines Service-Konto Berlin

Viele Fachverfahren präsentierten sich gegenüber den Verwaltungskunden bisher als voneinander unabhängige Systeme. Daten müssen daher oft wiederholt in eine Vielzahl von Oberflächen eingegeben werden.

Im Projekt "ProOnlinePortal II" wurde daher unter Federführung der Senatsverwaltung für Inneres und Sport in Kooperation mit der Senatskanzlei – Landesredaktion ein Umsetzungskonzeptes für ein Service-Konto Berlin erstellt.

Der Umsetzungsvorschlag über das Service-Konto Berlin wurde in 11. Sitzung des Staatssekretärsausschusses zur Verwaltungsmodernisierung am 1. September 2014 befürwortet. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport wurde gebeten, das Konzept in Abstimmung mit der Senatskanzlei organisatorisch und technisch als Basisdienst umzusetzen und dabei ist aus Gründen der Wirtschaftlichkeit auf vorhandene technische Komponenten im Land Berlin zurück zugreifen.

Das Service-Konto Berlin hat u. a. zum Ziel, das Service-Portal um einen personalisierten Zugang zu erweitern. Mit dem Service-Konto sollen Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen Funktionen zur sicheren Identifizierung für Online-Anwendungen der Berliner Verwaltung bereitgestellt werden.

Das Service-Konto lässt sich wie folgt kurz definieren:

- Das Service-Konto ist Bestandteil des Service-Portals <https://service.berlin.de>. Es verwaltet an zentraler Stelle die „digitale Identität“ und die Profildaten der Verwaltungskundinnen und -kunden und ermöglicht den einheitlichen, personalisierten Zugang von Personen zu den „Online-Angeboten“ der Berliner Verwaltung und deren wiederholbare, transparente und elektronische Inanspruchnahme bzw. Abwicklung.
- Mit dem Service-Konto Berlin wird ein so genanntes „Permanentes Bürgerkonto“ umgesetzt, welches als Einsatzszenario zur Nutzung des elektronischen Identitätsnachweises bei der Einführung des neuen Personalausweises zur Forcierung von mehr Online-Transaktionen entwickelt wurde.
- Das Service-Konto vereinfacht für die Anwendungen die Integration der eID-Funktion: Im Sinne eines "Temporären Bürgerkontos" stellt es die Bestätigung der Identitätsdaten den Anwendungen zur Verfügung.
- Das Service-Konto Berlin unterstützt aber auch andere Authentifizierungsniveaus. Um eine hohe Nutzerakzeptanz für die Online-Verfahren zu erringen, ist die Nutzung nicht ausschließlich auf die eID-Funktion des elektronischen Personalausweises fokussiert. Erstregistrierung und Nutzung soll z.B. auch mit E-Mail-Adresse und Passwort oder SMS-TAN ermöglicht werden. Die angebundenen Fachverfahren bestimmten im konkreten Fall eines neuen Vorgangs das notwendige Authentifizierungsniveau entsprechend dem jeweiligen Fachrecht.

Aus der Sicht der Senatsverwaltung für Inneres und Sport sollte dies so niederschwellig wie rechtlich möglich angestrebt werden.

- Die Nutzung ist nicht nur auf natürliche Personen (Privatpersonen = Bürgerinnen und Bürger) beschränkt, sondern berücksichtigt auch juristische Personen (Unternehmen, Verbände usw.). Für diese wichtige Nutzergruppe werden entsprechende Schnittstellen angeboten, um aus dem Kontext heraus Rollen und Berechtigungen wie Vertretungsvollmachten eindeutig zuweisen zu können.

- Das Service-Konto Berlin weist dabei Analogien zu bekannten anderen Nutzerkonten wie Sozialen Netzwerken (z. B. Facebook, Google+), Online-Händlern (z. B. Amazon, eBay) oder dem Online-Banking auf, da diese sich mittlerweile auf breiter Basis etabliert haben.

Das Service-Konto ordnet sich wie folgt in die One-Stop-City-Strategie ein:

- Das Service-Portal <https://service.berlin.de> als zentraler kundenorientierter Online-Zugang zur Berliner Verwaltung soll um eine freiwillige Personalisierung erweitert werden.
- Die Leistungsangebote basieren dabei auf dem einheitlichen Leistungskatalog und sind daher in der Beschreibung identisch mit den Leistungsangeboten bei der 115 und im Bürgeramt, gestatten jedoch den direkten Start zu Online-Transaktionen.
- Bisher war keine einheitliche Personalisierung möglich, da bei den bisherigen Online-Angeboten die Fachlichkeit im Vordergrund stand und ggf. Mehrfachkennungen bei Behörden existierten.
- Das Gewerbeportal des Einheitlichen Ansprechpartners verfolgte bei der Umsetzung der EU-DLR bereits den Ansatz, in einem personalisierten Bereich die Kommunikation mit der Verwaltung zu bündeln, hat jedoch als Gewerbeportal den Nutzerkreis und die Verwaltungsdienstleistungen auf den konkreten Nutzerkreis „Gewerbe“ beschränkt.

Mit dem Service-Konto werden vordringlich folgende Ziele verfolgt:

- Eine Benutzer-ID für alle externen Personen, die E-Government-Anwendungen nutzen, wird angestrebt. Hieraus ergibt sich auch die Pflicht für alle E-Government-Anwendungen, welche eine Benutzerautorisierung einsetzen, das Service-Konto im Sinne eines gemeinsamen Verfahrens zu integrieren.
- Als gemeinsames Verfahren werden für die Berliner Verwaltung einmalig datenschutzrechtliche Verantwortlichkeiten sicher umgesetzt (dies soll durch eine neue datenschutzrechtliche Regelung zur Teilung der Verantwortlichkeiten im beabsichtigten EGovG Bln zugelassen werden).
- Realisierung unterschiedlicher technischer Mechanismen, um die Empfehlungen des BSI bezüglich der Sicherheitsniveaus umsetzen zu können.
- Es wird ein zentraler Basisdienst (technisch und organisatorisch) für Identitätsbestätigung (Qualifizierung eines Kontos, eID und Bestätigung der Unternehmenszugehörigkeit) aufgebaut.
- Die Harmonisierung der europäischen Vertrauensdienste ist einheitlich umzusetzen (siehe "Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über die elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt - eIDAS")¹².

¹² Siehe: <http://register.consilium.europa.eu/doc/srv?l=EN&f=PE%2060%202014%20INIT>; Seiten-Aufruf 01.08.2014

- Entsprechend der nationalen E-Government Strategie und der nationalen eID-Strategie des IT-Planungsrates sind Maßnahmen für ein interoperables Identitätsmanagement bei der Umsetzung des Berliner Service-Kontos zu berücksichtigen. Nutzer sollen die in bestehenden Bürgerkonten (wie dem Service-Konto Berlin) gespeicherten Identitätsdaten nutzen können, um sich an einem elektronischen Verwaltungsverfahren in einem anderen Bundesland oder bei einer Bundesbehörde anmelden zu können. Die Projektgruppe eID des IT-PLR mit Vertretern der Länder und der Bundes wird dem IT-Planungsrat Anfang 2015 eine entsprechende Beschlussempfehlung vorlegen. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport vertritt das Land Berlin aktiv in diesen Gremien.
- Ziel hierbei ist es, dass sich z.B. Nutzer des Berliner Service-Kontos unter Verwendung der hinterlegten Identität eine Geburtsurkunde im Standesamt des Geburtsortes beantragen, ohne dort erneut ein Nutzerkonto anlegen zu müssen.
- Mit dem Service-Konto Berlin werden verschiedenste Identifikationsstufen ermöglicht, die je nach Anwendungszweck und Formerfordernis der Fachverfahren zum Einsatz kommen. Die Empfehlungen des BSI bezüglich der Sicherheitsniveaus werden umgesetzt und mit unterschiedlichen technischen Mechanismen realisiert.
- So wird auch der Einsatz der eID-Funktion von Ausweisdokumenten mit dem Service-Konto Berlin gem. dem VITAKO-Konzept für "Permanentes Bürgerkonto" als Schriftformersatz gem. § 3a VwVfG ermöglicht. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport hat hierzu bereits gem. Beschluss und Autorisierung des Staatssekretärsausschusses zur Verwaltungsmodernisierung vom 03.06.2013 ein zentrales Berechtigungszertifikat beschafft und dem zentralen eID-Service des ITDZ zur Verfügung gestellt.
- Die Umsetzung des Service-Kontos Berlin als zentraler Basisdienst für die Kundenidentifikation soll unter priorisierter Nachnutzung vorhandener Technologien im Land Berlin erfolgen. Wie in der Aufwandschätzung des Kapitels 5 des Umsetzungskonzeptes dargestellt, lässt sich der Aufwand dadurch mindestens halbieren. So wird z.B. mit den gleichen Softwarekomponenten aus dem Projekt zur EU-DLR durch die Datenzentrale Baden-Württemberg ein Bürgerkonto realisiert. Bei der Umsetzung sollen daher durch Kooperationen mit anderen Gebietskörperschaften Synergien genutzt werden, da davon auszugehen ist, dass sich zukünftig aufgrund der vom IT-Planungsrat angestrebten Interoperabilität von Identitätsmanagementsystemen und der Harmonisierung der europäischen Vertrauensdienste eine massive Standardisierung der damit verbundenen Prozesse der Nutzerverwaltung und des Identitätsmanagements einstellen wird.
- Der Basisdienst Service-Konto ist zur Gewährleistung der maximalen Sicherheit beim ITDZ aufzubauen. Die Realisierung soll in dem vorgeschlagenen Stufenmodell erfolgen. Nennenswerte Nutzerzahlen sind erst mittelfristig zu erwarten, da dies maßgeblich von der Attraktivität des Angebotes abhängt. Erfolgskritisch ist daher, in möglichst kurzer Zeit möglichst viele E-Government-Anwendungen des Landes in das Service-Konto für das ID-Management zu integrieren. Für zukünftige

ge Ausschreibungen sind geeignete Bausteine für Kriterienkataloge bereit zu stellen. Zudem müssen zum Betrieb des Service-Kontos als gemeinsames Verfahren die notwendigen datenschutzrechtlichen Regelungen zur Teilung der Verantwortlichkeiten rechtlich in Kraft getreten sein, wie es für den Entwurf des EGovG Bln vorgesehen ist.

Als kritische Erfolgsfaktoren für das Projekt werden folgende Punkte gesehen:

- Möglichst viele E-Government-Anwendungen müssen das Service-Konto für das ID-Management integrieren.
- Möglichst viele Personen müssen sich am Service-Konto registrieren und den Service nutzen.
- Die grundlegenden Anforderungen an das Service-Konto (Funktionen zur Erfüllung der Schriftformerfordernis, Reduktion des Aufwands bei der Umsetzung und dem Betrieb von E-Government-Anwendungen, Erhöhung der Sicherheit) müssen erfüllt werden.
- Zum Betrieb als gemeinsames Verfahren müssen die neuen datenschutzrechtlichen Regelungen zur Teilung der Verantwortlichkeiten und damit mit dem EGovG Bln in Kraft treten.
- Das Service-Konto muss einfach in der Handhabung sein und sich in das Service-Portal Berlin integrieren.
- Das Service-Konto muss sich einfach in E-Government-Anwendungen bzw. Produktplattformen integrieren lassen.
- Das Service-Konto muss interoperabel sein, um zu einem späteren Zeitpunkt auch Angebote anderer Gebietskörperschaften integrieren zu können.

Vergleichbare Angebote gibt es bisher kaum in Deutschland. Dennoch ist mit einer hohen Nutzerakzeptanz zu rechnen. Der aktuelle E-Government-Monitor 2014¹³ kommt nach einer demoskopischen Erhebung zu dem Ergebnis, dass das „Digitale Bürgerkonto“ insgesamt wohlwollend beurteilt wird. Insbesondere die Hinterlegung häufig genutzter Daten und die automatische Übernahme dieser Informationen in Formulare wird positiv betrachtet.

5.3 Allgemeine elektronische Zugangseröffnung

Das E-Government-Gesetz des Bundes hat erhebliche Auswirkungen auch für Länder und Kommunen.

Mit Rundschreiben der Senatsverwaltung für Inneres und Sport ZS Nr. 1/2014 vom 13. Januar 2014 wurde die Berliner Verwaltung allgemein über Bindungswirkung/Geltungsbereich des Gesetzes zur Förderung der elektronischen Verwaltung

¹³ siehe http://www.initiaved21.de/wp-content/uploads/2014/09/eGovMon2014_web.pdf, Abruf 24.09.2014

sowie zur Änderung weiterer Vorschriften (EGovG Bund) für die Berliner Behörden informiert.

§ 2 Abs. 1 EGovG Bund verpflichtet alle Behörden, neben den allgemein üblichen Zugängen zur Verwaltung (z. B. Posteingang für papierbasierte Eingänge, persönliche Vorsprache, Telefon), auch einen Zugang für die elektronische Kommunikation zu eröffnen. Es erfolgt keine Festlegung auf ein bestimmtes Verfahren. Die Regelung ist also technikoffen gestaltet und zum 1. Juli 2014 in Kraft getreten.

Für die Umsetzung der allgemeinen elektronischen Zugangseröffnung wurden mit dem Rundschreiben der Senatsverwaltung für Inneres und Sport ZS Nr. 7/2014 vom 26. Juni 2014 Vorgaben für die Berliner Verwaltung gemacht.

Um eine Einheitlichkeit in der Berliner Verwaltung sicherzustellen, haben die Behörden daher ausdrücklich den Zugang für konkret zu benennende anonymisierte Organisationspostfächer zu erklären und diese Adressen im Internet und auf den Briefbögen bekannt zu machen.

Zur Überprüfung qualifizierter elektronischer Signaturen wird die Software Governikus Signer allen Behörden des Landes Berlin kostenfrei zur Verfügung gestellt. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport verantwortet zentral den Pflegevertrag und die Finanzierung.

Governikus ist eine Anwendung des IT-Planungsrates zur Validierung signierter Dokumente. Somit ist es möglich, den rechtlichen Vorgaben zur Annahme von Dokumenten mit qualifizierter elektronischer Signatur zu entsprechen und eine Verifizierung auf allen IT-Arbeitsplätzen zu ermöglichen.

5.4 Verbesserte Abstimmung der Einzelaktivitäten durch Leit- und Koordinierungsstelle

Kernstück des FOKUS-Leitbildes in der Studie „Programm 100+ | eID-STRATEGIE UND AUFBAU VON TRANSAKTIONSDIENSTEN FÜR DAS LAND BERLIN (2013 – 2016)“ ist die Forderung nach der organisatorischen, technischen und fachlichen Koordination der Online-Aktivitäten in einer zentralen Leitstelle.

Dementsprechend wurde dem Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung ein Umsetzungsvorschlag zur Schaffung einer Leitstelle für Online-Transaktionen zu seiner Sitzung am 16. Juni 2014 vorgelegt und angenommen.

Damit die Umsetzung dieser Maßnahme nicht mit anderen politischen Aufträgen wesentliche Überschneidungen aufweist, wurden diese vorab miteinander abgeglichen.

Im Ergebnis soll daher keine losgelöste organisatorische Einzelmaßnahme zur Schaffung einer Leitstelle für Online-Transaktionen durchgeführt werden. Vielmehr soll diese als Kernkomponente in dem organisatorischen Gesamtkonstrukt der One-Stop-City- und Berliner E-Government-Strategie eingeordnet werden. Kerngedanke dabei ist, dass die jeweiligen Rollen der bisher parallel agierenden Akteure zur Ausgestal-

tung der verschiedenen Zugangskanäle besser verknüpft werden und diese aktiv wahrgenommen werden müssen. Die Koordination dessen soll die Koordinierungsfunktion One-Stop-City wahrnehmen. Erst damit wird sichergestellt, dass alle Entwicklungen in den einzelnen Zugangswegen in Einklang miteinander erfolgen, um Parallelarbeiten zu vermeiden und Synergieeffekte auszuschöpfen. Nur so wird auch für die konsequente Umsetzung der One-Stop-City-Strategie gesorgt.

Online-Verfahren versprechen den größten Effizienzgewinn für die Verwaltung, da erhebliche Datenerfassungen auf Antragsteller übertragen und direkt an Fachverfahren übergeben werden. Eine gesonderte Leitstelle dafür ist notwendig, um die unterschiedlichen technischen Entwicklungen für Fachverfahren und Basisdienste aufeinander abzustimmen sowie die Infrastruktur dafür bereit zu stellen.

Dennoch muss sichergestellt sein, dass genau diese Entwicklungen parallel bei der telefonischen Auskunft 115 sowie bei den Bürgerämtern bekannt sind, um hierfür im Kundenkontakt werben zu können. Der zugrunde liegende Dienstleistungskatalog LeIKA als gemeinsame Wissensbasis muss sämtliche Informationen für alle Kommunikationskanäle enthalten. Gleichzeitig sind diese Online-Verfahren auch im telefonischen und persönlichen Kundensupport einsetzbar, indem die Dateneingabe dann durch Verwaltungsmitarbeiter vorgenommen wird. Außerdem sind hohe Fallzahlen der herkömmlichen Kommunikationskanäle ein Anzeiger für potentielle Online-Verfahren.

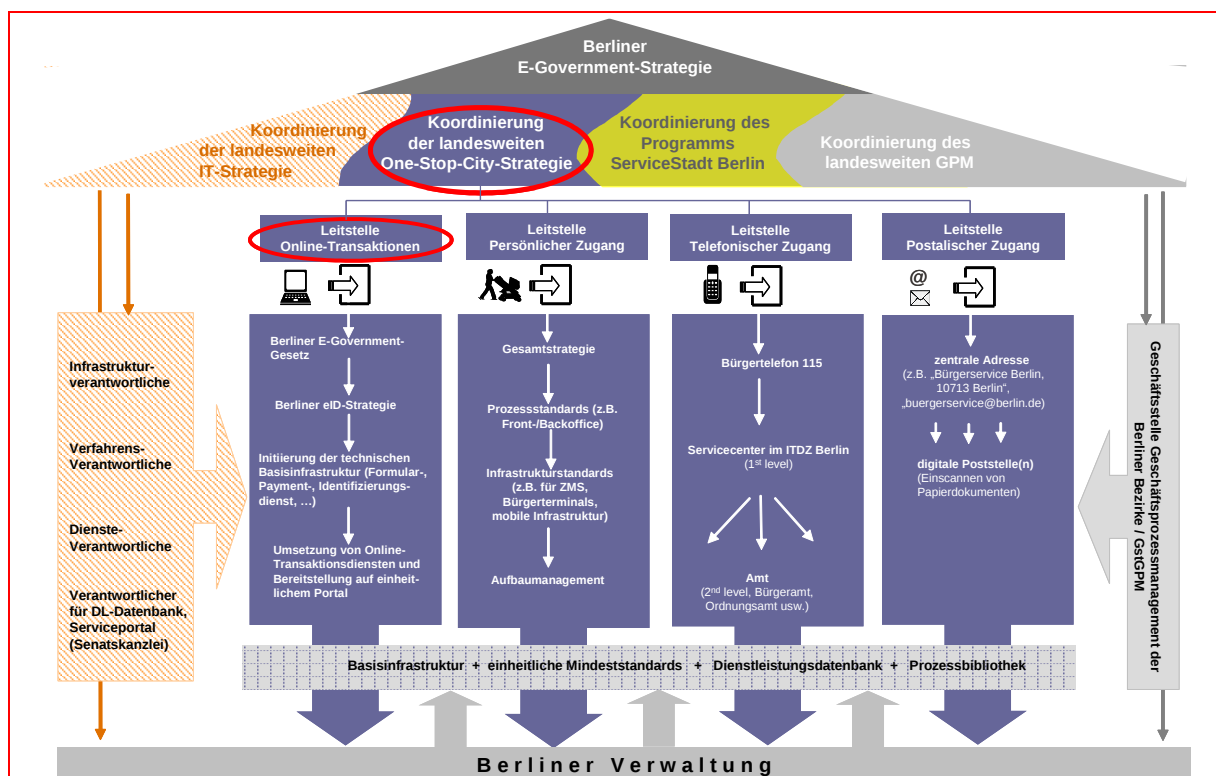


Abbildung 6: Konzept Leit- und Koordinierungsstellen- © 2014 SenInnSport

Es gilt daher, die Wechselwirkungen aller Zugangskanäle unter der One-Stop-City-Strategie zu berücksichtigen sowie diese zu koordinieren und zu bündeln.

Sowohl die Leitstelle für Online-Transaktionen als auch die übergeordnete Koordinierungsfunktion One-Stop-City wurden einheitlich strukturiert und wie folgt beschrieben:

- Ziele
- Handlungsfelder
- Auftraggeber, Entscheidungsgremien
- Organisationsform / Organisationsstruktur
- Aktuelle Herausforderungen.

Im Wesentlichen ist die Senatsverwaltung für Inneres und Sport bereits für die landesweite Steuerung aller Zugangskanäle zuständig und soll die Umsetzung vornehmen. Die Leitstelle kann mit den derzeitigen rechtlichen Rahmenbedingungen aber nur als „weiche Steuerungseinheit“ agieren.

Insbesondere für den massiven Ausbau der Online-Transaktionen wird es jedoch zu einem Aufgaben- und Kompetenzzuwachs bei der bisherigen landesweiten IT-Steuerung kommen müssen, um der Rolle als Leitstelle für Online-Verfahren gerecht werden zu können. Grundlagen hierfür sollen mit einer Zuständigkeitsklarstellung für den IT-Staatssekretär geschaffen werden, die bereits bei der Erarbeitung des Entwurfs eines Gesetzes über E-Government- und Organisationsfragen (Berliner E-Government-Gesetz – EGovG Bln) berücksichtigt wurde.

Mangels zusätzlicher personeller Ressourcen können die Aufgabe einer Leit- und Koordinierungsstelle nur zusätzlich bei den bereits vorhandenen Aufgabenstellungen berücksichtigt werden, um so der Zielstellung gerecht zu werden.

5.5 Normenscreening

Die nunmehr zugelassenen weiteren Alternativen für eine Schriftform sind technisch alle umsetzbar. Aus gesamtwirtschaftlicher Sicht ist es jedoch zwingend notwendig, jedes Schriftformerfordernis aus heutiger Sicht zu hinterfragen. In der Realität des Lebens, egal ob freie Wirtschaft oder in der Verwaltung, wird schon heute nicht jedes formale Schriftformerfordernis eingefordert und geprüft. Pragmatismus und Risikoabwägung sind allgegenwärtig. Die meisten Verwaltungen prüfen nicht eine Unterschrift dahingehend, ob sie tatsächlich von der Person geleistet wurde, die eine bestimmte Verwaltungsleitung beantragt. Im Online-Handel ist konkludentes Handeln selbstverständlich, indem man eine Willensbekundung bei Neukunden dadurch verifiziert, indem man sich bestellte Waren vorab bezahlen lässt.

Jede technisch mögliche Alternative für den Schriftformersatz ist allerdings nicht umsonst zu haben. Bei der Menge an Verwaltungsvorgängen ist der finanzielle Aspekt nicht unbedeutend.

Der Senat begrüßt daher die Aktivitäten des Bundes, im Rahmen eines flächendeckenden Normenscreenings die Schriftformerfordernisse im Bundesrecht zu überprüfen und daraus ableitend bis 2017 ein Änderungsgesetz dem Bundestag vorzulegen. Der IT-Planungsrat hat dies am 2. Oktober 2013 zum Anlass genommen und die Arbeitsgruppe eID beauftragt, bis Ende 2016 eine Liste von Rechtsvorschriften bei Bund, Ländern und Kommunen vorzulegen, bei denen analog zu den Regelungen des E-Government-Gesetzes der neue Personalausweis und/oder De-Mail zur Ersetzung der Schriftform zum Einsatz kommen sollen sowie für diejenigen Fälle, bei denen in Rechtsvorschriften bisher explizit nur die qualifizierte elektronische Signatur vorgeschrieben ist.

Außerdem hat der IT-Planungsrat bereits am 6. Juni 2013 beschlossen, dass der gemeinsam von Nationalem Normenkontrollrat und IT-Planungsrat entwickelten E-Government-Prüfleitfaden für neue Rechtsvorschriften Pilotweise angewendet werden soll, um keine neuen Hindernisse für das E-Government in neuen Gesetzen und Verordnungen festzuschreiben.

Dem folgend hat der Berliner Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung am 2. Dezember 2013 festgelegt, den Prüfleitfaden auch bei Berliner Normsetzungsverfahren zukünftig anzuwenden.

Die Arbeiten des Bundes beim Normenscreening werden in Berlin für ein ähnliches Vorgehensmodell genutzt. Der Entscheidungsprozess für jede einzelne Regelung muss allseitig nachvollziehbar sein und sollte, egal ob beim Bund oder in einem Land auf derselben Entscheidungsmatrix beruhen. Den Verwaltungskunden ist es schwer vermittelbar, wenn zum Beispiel die Schriftform in einem Bundesland für das jeweilige Landesrecht entfällt und in dem anderen nicht. Ein Gleichklang muss sichergestellt werden.

Der Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung hat daher am 3. März 2014 beschlossen, dass zur Erleichterung elektronischer Verfahrensabläufe die Senatsverwaltung für Inneres und Sport eine Senatsvorlage erarbeiten soll, die eine zwingende Normen-Prüfung für Landesrecht zur Überprüfung und zum Abbau bisheriger Formerfordernisse anhand einheitlicher Kriterien innerhalb von zwölf Monaten nach Beschluss des Senats vorschreibt. Dies trifft auch auf gesetzlich vorgeschriebenes persönliches Erscheinen zu. Auf der Grundlage der Änderungsvorschläge der Fachressorts soll die Senatsinnenverwaltung dann ein Artikelgesetz zur Förderung elektronischer Übermittlungen und Dokumentationen im Berliner Landesrecht vorbereiten und dem Senat zur Beschlussfassung vorlegen. Eine erste Bestandsaufnahme hat gezeigt, dass allein in Berlin mehr als 1.000 Vorschriften betroffen sind.

Da diese Maßnahme zur Rechtsvereinfachung unabhängig von einem Landes E-Government-Gesetz ist, können ohne Zeitverzug Formerfordernisse hinterfragt werden und neu interpretiert werden.

5.6 Online-Angebote ausbauen

Ziel des Senats ist es, alle formfreien oder formeinfachen Verwaltungsverfahren als Online-Angebote zuerst verfügbar zu machen. Komplexe Prozesse erzielen zwar mehr Effekte. Zur Erreichung von Kundenvertrauen in neue Angebote der Verwaltung ist es jedoch sinnvoller, einfachere und nachvollziehbarere Online-Leistungen anzubieten, um schnell ein Erfolgserlebnis für die Verwaltungskunden zu produzieren.

Eine insbesondere intern wirksame Vollintegration und Vernetzung der Verfahren ist wichtig, jedoch für Kunden der Berliner Verwaltung zunächst nachrangig. Aus Kundensicht besteht ein großes Interesse an einer schnellen und einfachen Erledigung der konkreten, aktuellen eigenen Anliegen. Daher hat bei der Umsetzung von Online-Angeboten eine Prozessoptimierung Vorrang und muss die tatsächlichen Formerfordernisse berücksichtigen.

Bisherige E-Government-Maßnahmen hatten oft die Bürgerinnen und Bürger als nutzende Verwaltungskunden im Blick. Deren Häufigkeit an Verwaltungskontakten beschränkt sich allerdings auf durchschnittlich ein bis zwei Mal im Jahr. Davon entfällt allein ein Mal jährlich auf die Steuererklärung.

Zukünftig sollen daher verstärkt auch die Wirtschaftsbürger und andere juristische Personen im Fokus stehen. Bisher werden diese häufig mit natürlichen Personen gleichgestellt, was aber verwaltungsrechtlich in der Regel nicht zutrifft, so dass bestimmte Lösungen wie elektronischer Identitätsnachweis für diesen viel wichtigeren Kundenkreis, der regelmäßig und häufigen Verwaltungskontakt hat, nicht genutzt werden können.

Für neue Verwaltungsangebote im Internet und den damit zusammenhängenden neuen Technologien ist der Aufbau von Akzeptanz und Vertrauen der maßgebliche Knackpunkt für den praktischen Erfolg.

Online-Angebote der Berliner Verwaltung, egal ob mit dem elektronischen Identitätsnachweis des Personalausweises oder mit De-Mail oder einer Ende-zu-Ende-verschlüsselten Datenübertragung werden nur dann erfolgreich sein, wenn es allseitig gelingt, ein unerschütterliches Vertrauen in die Datensicherheit der E-Government-Anwendungen aufzubauen.

Um dem qualitativ gerecht zu werden, werden die derzeit in Deutschland zugelassenen Vertrauensdienste wie zur Nutzung der Online-Funktion des Personalausweises sowie für De-Mail im Land Berlin als zentrale Basisdienste aufgebaut und allen Behörden zur Verfügung gestellt.

Der bisherige ablehnende Verweis auf das Hindernis „Schriftform“ gegenüber Online-Verfahren wird damit hinfällig, da durch die Anpassung des § 3a Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG) diese neben der schon bislang zugelassenen qualifizierten elektronischen Signatur als elektronischer Schriftformersatz zugelassen sind.

Um den elektronischen Identitätsnachweis (eID) nutzen zu können, steht bereits beim IT-Dienstleistungszentrum ein zentraler eID-Service zur Verfügung, über den einmalig

zentral beschaffte Berechtigungszertifikate für Verwaltungsleistungen genutzt werden können.

Zur Nutzung von De-Mail erfolgt derzeit als zentrale Infrastrukturmaßnahme der Aufbau eines De-Mail-Gateway, der ab Jahresbeginn 2015 nutzbar sein soll. Der De-Mail-Gateway wird die Anbindung an die üblichen Kommunikationssysteme sowie direkt an Fachverfahren erlauben.

Bestehende gesetzliche Schriftformerfordernisse stellen aber 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 neuen elektronischen Alternativen zwar ein notwendiger Baustein zum umfassenden Aufbau elektronisch nutzbarer Verwaltungsleistungen sind, alleine aber kein hinreichender.

Die Schriftform muss im Land Berlin daher wie beim Bund konsequent nur noch auf rechtliche Grundlagen beschränkt werden.

Die Senatsinnenverwaltung vertritt die Auffassung, dass eine zentrale Verantwortungswahrnehmung durch die jeweiligen Ministerialverwaltungen des Landes Berlin für einheitliche Prozesse aus dem jeweiligen Zuständigkeitsbereich und deren Umsetzungen in Fachverfahren einschließlich zugehöriger Online-Angebote ideal wäre. Die dezentrale Fach- und Ressourcenverantwortung führt dazu, dass jede Behördeneinheit immer noch selbst bestimmt, wer was wann wie elektronisch anbietet, einschließlich der Nutzung zentraler Komponenten. Vorschläge der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, wie dieser Zustand verbessert werden kann, werden derzeit auf Verwaltungsebene erörtert.

Noch immer werden reine Informationsangebote als höchste Stufe des E-Government betrachtet und gepflegt (siehe Ergebnisse der Abfrage oben).

Die Umfrage zu den Online-Angeboten hat verdeutlicht, dass aufgrund der individuell erfolgten Erfassung weitgehend kein progressives Verständnis für mögliche und technisch verfügbare Maßnahmen zur Anpassung und Erweiterung sowie für die Prozessoptimierung von Verwaltungsleistungen hin zu einer rechtssicheren elektronischen Vollintegration in den Verwaltungsablauf besteht.

Die in der Abfrage zu den Online-Angeboten geplanten Maßnahmen bestätigen dies wie folgt:

Geplante Maßnahmen	Erwähnungen
De-Mail	2
Online-Ausweisfunktion des Personalausweises	5
Qualifizierte elektronische Signatur	21
Fortgeschrittene elektronische Signatur	4

Geplante Maßnahmen	Erwähnungen
Einfache elektronische Signatur	18
E-Payment	41
Einsatz eines Formularmanagementsystems	21
Anpassung an die Barrierefreiheit	35
Medienbruchfreie Übernahme der Daten in Fachanwendung	64
Einstellung/Aktualisierung im Service-Portal in 2014	29
Einstellung/Aktualisierung im Service-Portal bis 2015	10
Einstellung/Aktualisierung im Service-Portal bis 2016	6
Eine Einstellung im Service-Portal nicht vorgesehen	77
Eine Kostenplanung liegt vor	15

Tabelle 5: Abfrageergebnisse zu Planungen

Diese Abfrageergebnisse dienen der Leitstelle Online-Transaktionen und der Koordinierungsstelle One-Stop-City als Arbeitsgrundlage und zur Prioritätenfestlegung. Dabei erfolgt ein Abgleich mit den Ergebnissen aus früheren Projekten wie zum Beispiel dem „Projekt Nachhaltige Verfahrensmodernisierung (ProNVM)“ und der dort ermittelten Top 100 Liste¹⁴. Als TOP 100 wurden die wichtigsten geschäftskritischen Geschäftsprozesse in den Berliner Bezirksverwaltungen identifiziert, priorisiert und ordnungssystematisch in ein Kernportfolio eingeordnet, wobei ein wesentliches Kriterium die Fallzahlen innerhalb der Berliner Verwaltung darstellen.

Mit dem Modernisierungsprogramm ServiceStadt Berlin 2016 des Senats werden Einführungsmaßnahmen für zentrale Basisdienste gefördert, die einheitlich durch alle Organisationseinheiten des Landes Berlin genutzt werden können und bis 2016 in Betrieb sein werden oder deren Einführung gestartet sein wird. Diese Maßnahmen unterstützen vor allem die rechtssichere Abwicklung von Online-Verfahren. Dazu gehören u.a.

- Zentraler Basisdienst zur elektronischen Identitätsprüfung mithilfe des elektronischen Personalausweises bzw. des elektronischen Aufenthaltstitels (einsatzbereit),
- Basisdienst zentraler De-Mail-Gateway zur Anbindung an E-Mail-Systeme und Fachverfahren (verfügbar ab 2015),
- Elektronische Akte (geplant).

Diese Maßnahmen werden durch die für die landesweite IT-Steuerung zuständige Senatsverwaltung für Inneres und Sport verantwortet.

Außerdem unterstützt der Senat mit dem Modernisierungsprogramm ServiceStadt Berlin 2016 aktiv die Ressorts bei der konkreten Umsetzung von Online-Verfahren.

¹⁴ Siehe: http://www.berlin.de/sen/inneres/moderne-verwaltung/prozesse-und-organisation/projekte/pronvm/20120525_abschlussbericht_v1.0.pdf; Abruf 01.06.2014

Folgenden Projekten sollen zum Beispiel bis 2016 im Rahmen der dezentralen Fach- und Ressourcenverantwortung umgesetzt sein:

- Hilfe zur Pflege - Elektronische Unterstützung der Geschäftsprozesse in den Berliner Sozialämtern,
- Familieninformationsportal,
- E-Recruiting - Landesweites elektronisches Bewerbungs- und Einstellungsmanagement,
- Anliegen - und Beschwerdemanagementsystem für die Berliner Ordnungsämter,
- Online Antragsverfahren in Verbindung mit elektronischer Fahrerlaubnisakte,
- Denkmalschutzrechtliche Genehmigungen online,
- Elektronisches Genehmigungsverfahren zur Sondernutzung Straßenland eGeStra,
- Umsetzung eID-Basisdienst,
- Einführung De-Mail in der Berliner Verwaltung,
- E-Partizipation,
- Ausbau Formularservice, rechtssichere Bescheidung und Langzeitspeicherung im elektronischen Bau- und Genehmigungsverfahren.

Eine Erfolgskontrolle aller Maßnahmen der ServiceStadt Berlin 2016 erfolgt durch den Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung.

Aus der Sicht der Senatsverwaltung für Inneres und Sport sollten folgende Verfahren bis 2016 als Online-Angebote realisiert werden, da hier entweder aktuelle rechtliche Rahmenbedingungen zum Handeln zwingen, in anderen Ländern oder Kommunen diese Verwaltungsdienstleistung als Online-Angebot besonders gut angenommen wurden oder von Fraunhofer FOKUS in der Studie „Programm 100+ | eID-STRATEGIE UND AUFBAU VON TRANSAKTIONSDIENSTEN FÜR DAS LAND BERLIN (2013 – 2016)“ als in Berlin schnell umsetzbare Vorhaben eingestuft wurden:

- Außerbetriebsetzung von Fahrzeugen Online (im Rahmen des bundesweiten Projektes iKFZ),
- Anwohnerparkausweis (Vollelektronische Antragstellung mit Verbindung zum Meldewesen),
- Handwerkerparkausweis (Durchgehende elektronische Antragstellung),
- Strukturierte Online-Buchung der Musikschulangebote (Optimierung der dezentralen und unstrukturierten Informationen mit elektronischer Anmeldung),
- Online-Antrag Berlinpass für Leistungsempfänger,
- Bürgerbegehren Online-Abstimmung (mit eID),
- Online-Petitionen (mit eID an Abghs, Senat, Bezirksamt, BVV),
- Zweckentfremdung Online-Verfahren,

- Online-Verfahren zur Erteilung von Bestattungsscheinen,
- Online-Verfahren zum Elterngeld.

Die Realisierung dieser Projekte zur Bereitstellung von Online-Verfahren unterliegt jedoch der dezentralen Fach- und Ressourcenverantwortung.

Über eine Finanzierung dieser potentiellen Online-Verfahren im Rahmen des Modernisierungsprogramms ServiceStadt Berlin 2016 soll der Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung in seiner Dezembersitzung entscheiden.

5.7 E-Partizipation (Teilhabe)

Mit E-Partizipation soll die Mitwirkung und Teilhabe an staatlichen Entscheidungsprozessen über das Internet ermöglicht werden und damit die Gesellschaft stärker in Prozesse zur Entscheidungsfindung von Politik und Verwaltung einbezogen werden.

Mit den vorhandenen technischen Möglichkeiten zur eindeutigen Identifikation können die Mitwirkungsmöglichkeiten der Bürgerinnen und Bürger massiv ausgebaut werden. Der Senat schafft daher die Einsatzvoraussetzungen zum massiven Auf- und Ausbau der EPartizipation. Zukünftig wird es möglich sein, zum Beispiel die öffentliche Auslegung von Bebauungsplanentwürfen oder Unterschriftensammlungen für Volksentscheide über das Internet abzuwickeln.

Die Senatskanzlei und die Senatsverwaltung für Stadtentwicklung haben gerade eine Beschaffungsmaßnahme für ein entsprechendes Querschnittsverfahren durchgeführt, welches zukünftig durch alle Behörden des Landes genutzt werden kann. Die Partizipations-Plattform soll mit ersten Angeboten voraussichtlich im März 2015 in Betrieb gehen.

5.8 Strategie und Gesetzgebung

Nach den oben erwähnten Richtlinien der Regierungspolitik beabsichtigt der Senat, sich auf eine einheitliche Berliner E-Government-Strategie (BEGS) sowie auf einen Entwurf eines Berliner E-Government-Gesetzes (EGovG Bln) zu verständigen.

Auch wenn die Umstellung von Verwaltungsleistungen auf Online-Angebote politisch gewollt ist, sind entsprechende Maßnahmen kostenintensiv. Effizienzgewinne sind erst langfristig zu erreichen und Wirtschaftlichkeit schwer nachzuweisen. Eine Kostenreduktion lässt sich nur erreichen, wenn aus der Prozessorientierung heraus für dieselben Aufgaben dieselben technischen Komponenten eingesetzt werden.

Aus der durchgeführten Umfrage ergibt sich eine (nicht repräsentative) Investitionssumme für eingeplante Maßnahmen in Höhe von ca. 1.500.000 EUR bis zum Jahre 2016.

Aber derzeitige Zuständigkeitsregelungen sind wie oben dargestellt für einen massiven Ausbau von Online-Angeboten hinderlich und lassen zum Beispiel verbindliche Shared Service Angebote im E-Government nicht zu.

Die Bündelung der IT-Verantwortlichkeiten sowie der Wahrnehmung der Budget-Verantwortung für verfahrensunabhängige IT, Basisdienste, Querschnittsverfahren und Fachverfahren bedarf einer Neuordnung und parlamentarischer Befassung.

Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport hat hierzu Vorschläge entwickelt, die derzeit auf Verwaltungsebene erörtert werden.

6 Anhang

6.1 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Entwicklung Nutzerzahlen Service-Portal Berlin – Stand Juli 2014.....	16
Tabelle 2:	TOP 30 der nachfragestärksten Verwaltungsdienstleistungen im Service-Portal – Stand Juli 2014	17
Tabelle 3:	Zuordnung der erfassten Online-Verfahren und Formulare - Stand 30.06.2014.....	19
Tabelle 4:	Online-Verfahren im Service-Portal - Stand 01.08.2014	23
Tabelle 5:	Abfrageergebnisse zu Planungen	36

6.2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Berlin go`s Online - © 2014 SenInnSport / Fotolia_SG_ design	1
Abbildung 2:	Auszug Online-Abfrage - © 2014 SenInnSport	7
Abbildung 3:	Reifegradmodell des E-Government nach EU	9
Abbildung 4:	Startseite von https://service.berlin.de	14
Abbildung 5:	Zusammenfassung Online-Verfahren und Formulare nach Reifegradmodell	19
Abbildung 6:	Konzept Leit- und Koordinierungsstellen- © 2014 SenInnSport	31