

Mitteilung – zur Kenntnisnahme –

Verbesserter Zugang zu allen Bürgerdienstleistungen

Drucksachen 18/0181 und 18/0593 – Zwischenbericht –

An das
Abgeordnetenhaus von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Mitteilung

- zur Kenntnisnahme -

über Verbesserter Zugang zu allen Bürgerdienstleistungen

- Drucksachen Nr. 18/0181 und 18/0593 - Zwischenbericht -

Der Senat von Berlin legt nachstehende Mitteilung dem Abgeordnetenhaus zur Besprechung vor:

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner Sitzung am 19.10.2017 Folgendes beschlossen:

„Das Abgeordnetenhaus hat in seiner oben bezeichneten Sitzung aufgrund des Antrages der Fraktionen SPD, LINKE und GRÜNE Folgendes beschlossen:

„Der Senat wird aufgefordert, bis Ende 2017 den Zugang und die Abwicklung zu Bürgerdienstleistungen über das Service-Portal Berlin und in einer ServiceApp Berlin stärker zu vereinheitlichen und auszubauen.

Folgende Maßnahmen sollen dabei ergriffen werden:

- Alle Berlinerinnen und Berliner können sich über ein persönliches Service-Konto anmelden und künftig möglichst viele Verwaltungsabläufe von der Antragsstellung bis zur Zustellung eines Bescheides komplett online abwickeln. Die elektronische Abwicklung sollte dabei präferiert werden, wenn kein Schriftlichkeitserfordernis oder persönliches Erscheinen notwendig ist.
- Um den Erfordernisse für die IT-Sicherheit und den Datenschutz gerecht zu werden, sollen die Nutzerinnen und Nutzer aktiv über eine sichere Nutzung informiert und die eingesetzte IT-Infrastruktur bestmöglich gegen Angriffe geschützt werden.
- Die entsprechenden IT-Fachverfahren der Verwaltung werden Stück für Stück an das Service-Portal angeschlossen, so dass alle online-Dienstleistungen der Berliner Verwaltung über das Service-Portal und sukzessive über das Service-Konto abgerufen werden können. Ergänzende Online-Angebote der Bundesbehörden werden auf der Seite verlinkt.

- Darstellung und Aufbau der Seite sollen intuitiv nutzbar, nutzerfreundlich und barrierefrei sein. Auch die Mehrsprachigkeit soll insbesondere bei den meist genutzten Dienstleistungen ausgebaut werden. Dazu gehört auch ein mehrsprachiges Angebot von Formularen.
- Die Online-Terminvergabe-Seiten der Bürgerämter werden unter dem Dach des Service-Portals zu einem übergreifenden Online-Terminmanagement ausgebaut. Es soll durch eine "elektronische Warteliste" ergänzt werden; d.h. ein Algorithmus sucht automatisch nach freiwerdenden Terminen und weist auf Wunsch den nächsten, freiwerdenden Termin zu. Darüber hinaus werden die Online-Terminvergaben aller Berliner Behörden analog vereinheitlicht und an das Online-Terminmanagement angeschlossen. Zusätzlich werden auf der Seite künftig aktuelle Wartezeiten in den Außenstellen angezeigt.
- Auch das Bürgertelefon 115 soll ausgebaut werden. Ziel ist, alle verwaltungsbezogenen Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen kompetent zu beantworten (Dienstleistungsdatenbank mit im Ergebnis allen Aufgaben der Verwaltung). Auf vorhandene elektronische Möglichkeiten ist zu verweisen. Ziel ist, die Notwendigkeit des persönlichen Aufsuchens von Behörden zu vermeiden.
- Es sollen außerdem wieder mehr Möglichkeiten geschaffen werden, auch ohne vorherige Terminvereinbarung zum Bürgeramt zu gehen.

Dem Abgeordnetenhaus ist beginnend mit dem 01.01.2018 halbjährlich zu berichten.“

Hierzu wird berichtet:

Ausgangssituation

Mit dem EGovG Bln wurden neben den rechtlichen Grundlagen auch die wesentlichen technischen Grundlagen für eine systematische Erweiterung der Informations-, Kommunikations- und Transaktionsangebote zur weitgehend medienbruchfreien Abwicklung von Verwaltungsdienstleistungen gelegt.

Moderne und zeitgemäße Lösungen und Services zur Verbesserung der Auskunftserteilung und Informationsbereitstellung für die Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen wurden insbesondere durch das Bürgertelefon 115 (seit 2009), das Service-Portal unter service.berlin.de (seit Februar 2013) und der entsprechenden Service-App (seit März 2015) geschaffen.

Gemeinsame Basis für das Bürgertelefon 115, das Service-Portal, die Service-App und auch die Online-Terminvereinbarung ist die seit 2011 kontinuierlich erweiterte zentrale Dienstleistungsdatenbank, in der aktuell rd. 700 Dienstleistungen der Berliner Verwaltung standardisiert beschrieben sind. Darüber hinaus sind sämtliche Behörden, die diese Dienstleistungen erbringen mit den zugehörigen Standortinformationen in dieser Datenbank verzeichnet.

In § 11 des Berliner E-Government-Gesetzes ist die Nutzung der zentralen Dienstleistungsdatenbank als verbindliche Datenbasis für die Informationsbereitstellung in der Berliner Verwaltung festgesetzt.

Vom Bürgertelefon 115 im ITDZ Berlin werden auf der Basis dieser Dienstleistungsdatenbank monatlich durchschnittlich rd. 90.000 telefonische Anfragen von Verwaltungskunden beantwortet bzw. weitervermittelt.

Das Service-Portal erfährt eine stetig steigende Nutzung, welche derzeit in einer Größenordnung von rd. 6 Mio. monatlichen Zugriffen durch Verwaltungskunden liegt. Vor dem Hinter-

grund dieser extensiven Nutzung des Portals verbunden mit einer zunehmenden mobilen Internet-Nutzung (rd. 25 % aller Zugriffe erfolgen derzeit über Smartphones) wurde im März 2015 zusätzlich zum Service-Portal auch eine dezidierte Service-App (für iOS- und Android-Smartphones) zur Verfügung gestellt, die bislang rd. 50.000 Mal von den Nutzern heruntergeladen wurde.

Über das Service-Portal sind bereits heute rund 75 Online-Verfahren unterschiedlicher Art und Qualität abrufbar <https://service.berlin.de/onlineverfahren-onlinedienstleistungen/>.

Bereitstellung eines sicheren und datenschutzgerechten Service-Kontos Berlin

Derzeit wird das Service-Konto Berlin als Informations- und Kommunikationstechnik- (IKT-) Basisdienst zur zentralen Identifizierungs- und Authentifizierungskomponente für alle digitalen Verwaltungsdienstleistungen des Landes Berlin aufgebaut. Es dient zur einheitlichen Identifizierung der Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen zu den Online-Angeboten der Berliner Verwaltung im Sinne eines „Single-Sign-On“.

Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen können sich freiwillig selbst registrieren. Unternehmen können zusätzlich in Eigenregie Mitarbeitende im jeweiligen Unternehmen administrieren.

Durch den Anschluss von Web-Angeboten bzw. IT-Fachverfahren an das Service-Konto kann die bislang vorherrschende Praxis der Bereitstellung eigener, fachverfahrensspezifischer Authentifizierungskomponenten entfallen; mithin können entsprechende Entwicklungskosten bei Anbindung von IT-Verfahren an das Service-Konto Berlin eingespart werden.

Das Service-Konto Berlin ermöglicht eine den jeweiligen fachrechtlichen Anforderungen entsprechende Wahl bzw. Festlegung einer Sicherheitsstufe für die Identifizierung der Nutzenden; in der einfachsten Stufe durch Benutzername und Passwort oder im Falle des Schriftformerfordernisses durch den Einsatz der eID-Funktion des neuen Personalausweises. Die Nutzung des Service-Kontos ist freiwillig. Sowohl das Anlegen eines Service-Kontos als auch die Weitergabe der gespeicherten Daten an Fachverfahren setzt die aktive Zustimmung der Nutzenden des Service-Kontos voraus.

Für das Service-Konto Berlin ist, wie für die anderen IKT-Basisdienste, die für Grundsatzangelegenheiten der Informations- und Kommunikationstechnik zuständige Senatsverwaltung im Sinne des Artikels 4 Nr. 7 Datenschutzgrundverordnung verantwortlich.

Das Service-Konto Berlin ist Teil der IKT-Architektur und durch die Festsetzung gem. § 21 Abs. 2 Satz 2 Nr. 3 EGovG Bln für die Neuentwicklung oder wesentliche Änderung von Fachanwendungen verbindlich.

Die Inbetriebnahme des Service-Kontos erfolgt mit hohem Sicherheitsniveau und ist für Anfang 2018 geplant.

Bereitstellung aller Online-Dienstleistungen im Service Portal

Das Service-Konto Berlin als Bestandteil des Service-Portals startet mit vier angebotenen Pilot-Fachverfahren bzw. Online-Dienstleistungen:

- mein.berlin.de – Beteiligungsplattform des Landes Berlin (SKzl)
- ISBJ – Kita-Gutschein-Online Antrag (SenBildJugFam)
- EA/Gewerbeportal – Gewerbebeanmeldung (SenWiEnBe)
- Online-Bewohner-Parkausweis (LABO)

In der Folge ist beabsichtigt, das „Online-Portfolio“ im Wesentlichen auf der Basis einer nach den Dimensionen „Kundennutzen“ und „Wirtschaftlichkeit“ priorisierten „TOP-100-Liste“ von Verwaltungsleistungen sukzessive zu erweitern.

Als weiterer wesentlicher Baustein, zusätzlich zum Service-Konto, wird derzeit ein digitales Antragsmanagement als künftige einheitliche technische Schnittstelle zu den jeweiligen Fachverfahren entwickelt. Dieser technische Dienst wird eine standardisierte Abwicklung formularbasierter Prozesse sicherstellen. Das auf der Basis einer bereits beim Einheitlichen Ansprechpartner eingesetzten Prozessplattform weiterentwickelte System wird im 1. Quartal 2019 zur Verfügung stehen.

Vor dem Hintergrund, dass bereits heute im Verwaltungsbereich des Hauptstadtportals Berlin.de eine sehr gute Zugänglichkeit gegeben ist, wird auch bei der Bereitstellung weiterer Komponenten und Angebote im Service-Portal den Anforderungen der Barrierefreiheit und Nutzerfreundlichkeit entsprochen.

Online-Terminvergabe und Erhöhung des Terminangebots

Das Leitprojekt Bürgerämter hat in Weiterentwicklung der bestehenden Online-Terminbuchung die Umsetzung eines „Intelligenten Terminmanagementsystems“ beschlossen. Kern des neuen Systems ist es, dass den Bürgerinnen und Bürgern auf Basis ihrer zeitlichen und örtlichen Präferenzen Termine angeboten werden. Nicht mehr die Bürgerinnen und Bürger müssen nach Terminverfügbarkeiten suchen, sondern das System erledigt dies anhand der erfassten Präferenzen. Verfügbare Termine werden dann auf elektronischem Weg (z.B. E-Mail/ SMS) angeboten. Das System wird den Bürgerinnen und Bürgern neben dem Service Portal im Internet auch über das Bürgertelefon 115 zur Verfügung stehen. Bürgerinnen und Bürger können sich laufend über den Status ihrer Terminanfragen informieren und werden auf elektronischem Weg an bevorstehende Termine erinnert. Die Absage bestehender Terminbuchungen bei Verhinderung wird im Zuge dieser Terminerinnerungen vereinfacht. Daneben können die Bürgerinnen und Bürger auf bereits bestehende Terminbuchungen aufmerksam gemacht werden, um die Zahl nicht notwendiger Mehrfachbuchungen zu verringern. Bei der Umsetzung des Intelligenten Terminmanagements wird durch Einbindung von Bürgerinnen und Bürgern in die Entwicklung besonderer Wert auf eine bürgerfreundliche Ausgestaltung der Eingabemasken und Funktionalitäten gelegt. Eine Anwendung über den Bereich der Bürgerämter hinaus wird im Zuge der Erprobung des Systems angestrebt.

Im Zuge des Leitprojektes Bürgerämter wurden zur Online-Anzeige von Wartezeiten bundesweite Vergleichsbetrachtungen durchgeführt. Ein wesentlicher Service-Mehrwert dieser Anzeigen für die Bürgerinnen und Bürger besteht dann, wenn in den jeweiligen Ämtern eine Bedienung vorwiegend ohne vorherige Terminvereinbarung erfolgt. Das Leitprojekt hat dabei für den Bereich der Bürgerämter festgestellt, dass sich in Berlin systembedingt keine „Vor-Ort“-Wartezeiten visualisieren lassen, die einen Service-Mehrwert bieten. Stattdessen lässt sich eine Transparenz gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern herstellen, indem die Wartezeiten auf einen Termin bei den Bürgerämtern im Internet visualisiert werden. Das oben beschriebene „Intelligente Terminmanagementsystem“ schafft durch die Erfassung der Terminbedarfe der Bürgerinnen und Bürger die Basis für eine solche Darstellung.

Das Leitprojekt Bürgerämter hat angesichts der bestehenden Angebots- und Nachfragesituation in den Bürgerämtern im Kontext der wachsenden Stadt festgestellt: Zur nachhaltigen Gewährleistung des in den Richtlinien der Regierungspolitik verankerten Ziels einer Anliegenerledigung binnen 14-Tagen ist es erforderlich, die in den Bürgerämtern zur Kundenbedienbarkeit verfügbaren Personalressourcen nach berlinweit einheitlichen Kriterien für eine Erhöhung des Terminangebotes zu nutzen. Das Leitprojekt hat hierfür entsprechende Verfahrensstandards entwickelt, die für alle Berliner Bürgerämter umgesetzt werden sollen. Das Terminsystem ermöglicht den Bürgerinnen und Bürgern Planbarkeit und Verlässlichkeit, si-

chert eine angemessene Arbeitsbelastung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und gewährleistet eine wirtschaftliche Aufgabenerfüllung. Damit wird eine Bedienung vor Ort erscheinender Kundinnen und Kunden keineswegs ausgeschlossen, bieten doch ihren Termin versäumende oder absagende Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit auch am Öffnungstag „spontan“ zu bedienen. Nicht aufschiebbare Angelegenheiten sogenannter „Notfallkunden“ werden in den Bezirken ohne vorherige Terminvereinbarung bedient. Zudem ist nicht für alle Dienstleistungen der Bürgerämter eine Terminvereinbarung notwendig.

Bürgertelefon 115

Das Bürgertelefon 115 hat sich in Berlin seit der Aufnahme des Regelbetriebs 2011 zu einem Erfolgsmodell entwickelt, welches bemessen an den durchschnittlichen Anrufrufen im Verhältnis zu den Einwohnerzahlen im Bundesgebiet seinesgleichen sucht.

Gleichwohl ist der gewünschte Ausbauzustand in mehrerer Hinsicht noch nicht erreicht. Auf Vorlage der Senatsverwaltung für Inneres und Sport hat der IKT-Lenkungsrat am 19.06.2017 das strategische Rahmenfachkonzept für den (künftigen) IKT-Basisdienst „Vermittlung und Auskunft (Bürgertelefon 115 u.a.)“ zur Kenntnis genommen und die Weiterentwicklung des bestehenden telefonischen Serviceangebots sowie die Ausweitung des Wirkungsbereichs auf weitere geeignete Verwaltungsbereiche empfohlen.

Hinsichtlich der Weiterentwicklung baut das Konzept maßgeblich auf der Einschätzung auf, dass die Aufgabenstellung eines funktionierenden digitalen Angebots nicht alleine durch die Möglichkeit der elektronischen Antragstellung und –bearbeitung bewältigt werden kann, sondern in einer Gesamtstrategie flankierend dialogorientierte, gebündelte digitale und telefonische Kommunikationskanäle benötigt. Eine der wichtigen Aufgaben ist daher die Entwicklung eines Gesamtkonzepts für die Nutzerbetreuung von IKT-Fachverfahren, prioritär für das 2018 zur Verfügung stehende Service-Konto Berlin.

Bezüglich der Breite der beauskunfteten Themen ist das Bürgertelefon 115 abhängig von der Bereitstellung von aktuellen Leistungsbeschreibungen durch die Behörden in der Leistungsdatenbank. Das Bürgertelefon 115 greift auf diese in der Redaktionsverantwortung der Senatskanzlei stehende gemeinsame Informationsbasis zu, aus der auch das Online-Angebot unter service.berlin.de gespeist wird. Damit soll ein einheitliches Auftreten der Verwaltung gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern gewährleistet werden. Die Beseitigung des Mankos, dass nicht alle Behördenbereiche gleichermaßen aktiv an der Erstellung der Leistungsbeschreibungen mitwirken, stellt daher ein vorrangiges Ziel vor der Ausweitung des Wirkungsbereichs dar.

Zugangswege für die Bürgerinnen und Bürger zur Verwaltung

Dieser Bericht zeigt, dass der Senat alle drei Zugangswege zur Verwaltung – den digitalen, den persönlichen und den telefonischen – systematisch und erfolgreich ausbaut und weiterentwickelt. Der schriftliche Zugangsweg wird im Zuge der Digitalisierung der Berliner Verwaltung sukzessive zurückgefahren.

Wir bitten, den Berichtsauftrag für das 1. Halbjahr 2018 als erledigt anzusehen.

Berlin, den 16. Januar 2018

Der Senat von Berlin

Michael Müller

.....
Regierender Bürgermeister

Andreas Geisel

.....
Senator für Inneres und Sport