

Zweiter Zwischenbericht für Berlin

[19.07.2018] Wie es um den Zugang zu Bürgerdienstleistungen und die Weiterentwicklung der Bürger- und Standesämter in Berlin bestellt ist, geht aus Zwischenberichten hervor, die der Senat jetzt beschlossen hat.

Berlin will den Zugang zu allen Bürgerdienstleistungen verbessern. Hierzu hat der Senat nun den zweiten Zwischenbericht 2018 an das Abgeordnetenhaus beschlossen. Demnach haben sich laut der Senatsverwaltung für Inneres und Sport seit Inbetriebnahme über 8.000 Nutzer für das Service-Konto Berlin registriert ([wir berichteten](#)). Seit der Freischaltung stehen die Fachverfahren Bewohnerparkausweis und Gewerbeanmeldung zur Verfügung. Als Nächstes werden voraussichtlich der Kita-Navigator sowie mein.Berlin.de angebunden. Parallel sei der Informations- und Kommunikationstechnik-Basisdienst E-Payment bereitgestellt worden.

Das Land Berlin beteilige sich außerdem aktiv am Digitalisierungsprogramm des IT-Planungsrats. Gemeinsam mit dem Bundesinnenministerium werde es die Federführung für den Themenbereich der Onlinezugangsgesetz-Querschnittsleistungen übernehmen. Berlin sei zudem als eines von fünf Ländern als Pilot am Online-Gateway beteiligt. Der Bund werde hierfür ab Mitte des Jahres einen Prototyp bereitstellen, an den sich die Verwaltungsportale von Bund und Ländern anschließen sollen.

Intelligentes Termin-Management

Der Berliner Senat hat außerdem den zweiten Bericht an das Abgeordnetenhaus zum aktuellen Stand der Weiterentwicklung der Bürger- und Standesämter beschlossen. Im Zentrum der derzeit in den Bürgerämtern umgesetzten Maßnahmen steht laut der Senatsverwaltung für Inneres und Sport eine weitere Stabilisierung der Terminsituation. Für die Umsetzung eines Intelligenten Termin-Managements hatte die Stadt im Mai eine Online-Umfrage auf der Terminvereinbarungswebsite durchgeführt ([wir berichteten](#)). Auf Basis der Ergebnisse werde ein erster Prototyp des Systems entwickelt. Dieser soll noch im Sommer in einem User Experience Lab an einem Bürgeramtsstandort gemeinsam mit Bürgern auf seine Nutzerfreundlichkeit geprüft werden. Nach diesen Tests wird das System laut der Senatsverwaltung zur Anwendungsreife gebracht und soll im Laufe des Jahres 2019 zur Verfügung stehen. Ziel sei es, nachhaltig zu gewährleisten, dass Bürger berlinweit binnen 14 Tagen einen Termin in einem Bürgeramt erhalten. Um dies zu erreichen, habe der Innensenat mit den Bezirksverwaltungen berlinweite Qualitätsstandards bei der Terminbereitstellung definiert. Daneben seien Regelungen zur einheitlichen Steuerung der Berliner Bürgerämter entwickelt worden. Diese werden dem Senat in Form einer Verwaltungsvorschrift zur Beschlussfassung vorgelegt. Mit dem Erlass der Vorschrift würde ein berlinweites, rechtsverbindliches Qualitäts-Management-System für die Bürgerämter eingeführt.

Digitalisierungshürden abbauen

Um die Einhaltung der Qualitätsziele und damit auch die Gewährleistung des 14-Tage-Ziels in den Bürgerämtern kontinuierlich zu überprüfen, ist im März 2018 eine Monitoring-Stelle Bürgerdienste bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport eingerichtet worden. Die sich im Aufbau befindende Stelle biete den Führungskräften in Bezirks- und Senatsverwaltungen die für eine berlinweite Steuerung der Bürgerämter notwendigen Informationen. Die Monitoring-Stelle koordiniere außerdem die laufende Entwicklung des Intelligenten Termin-Management-Systems.

Bei der laufenden Digitalisierung von Dienstleistungen der Bürgerämter stehen laut der Senatsverwaltung die Leistungen im Vordergrund, mit denen – unter Berücksichtigung der rechtlichen und technischen Bedingungen – der höchste Nutzen für die Bürger erzielt werden kann. So sollen die Bürger bis Ende 2018 den Bearbeitungsstatus ihrer beantragten Ausweisdokumente online abfragen können. Daneben engagiere sich das Land Berlin in Gremien auf Bundesebene, damit bestehende bundesrechtliche Hürden zur Digitalisierung von Pass- und Meldeangelegenheiten abgebaut werden. Ziel sei es, die nachfragestärksten Dienstleistungen der Berliner Bürgerämter auch digital anzubieten.

(ve)

Stichwörter: Politik, Berlin, Bürgerservice, OZG, Termin-Management