Berlin

Verwaltungsmodernisierung für die Bürger

[19.08.2021] Dem Berliner Abgeordnetenhaus wurden der sechste Bericht über den verbesserten Zugang zu allen Bürgerdienstleistungen sowie der siebte Bericht zur Weiterentwicklung der Bürger- und Standesämter vorgelegt. Auch hat der Senat den strategischen Rahmen für die Smart-City-Strategie Berlins beschlossen.

186 Dienstleistungen werden mittlerweile im Service-Portal Berlin angeboten. Das geht aus dem sechsten Bericht an das Berliner Abgeordnetenhaus über den verbesserten Zugang zu allen Bürgerdienstleistungen in der Bundeshauptstadt hervor. Wie die Senatsverwaltung für Inneres und Sport mitteilt, können die Bürgerinnen und Bürger so beispielsweise ihr Auto ummelden oder einen Kita-Gutschein zeit- und ortsunabhängig online beantragen. Auch stehen 27, auf dem Basisdienst Digitaler Antrag aufbauende Verfahren zur Verfügung. Dazu zählen die Ausstellung einer Geburtsurkunde oder der Antrag auf Mietzuschuss. Das Online-Angebot entspreche vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie dem Wunsch der Bürger und Behörden, Dienstleistungen möglichst ohne persönlichen Kontakt abwickeln zu können. Weiterhin verfolge die Berliner Verwaltung bei ihrer Modernisierung eine Multikanalstrategie. Unter Verwendung innovativer Technologien und Geschäftsprozesse sei die Interaktion mit ihr deshalb online, telefonisch, persönlich oder postalisch möglich.
Dem Berliner Abgeordnetenhaus wurde außerdem der siebte Bericht zur Weiterentwicklung der Bürger- und Standesämter vorgelegt. Zu Beginn der Legislaturperiode wurden sowohl in den Bürgerämtern als auch in den Standesämtern in Kooperation mit den zwölf Bezirken Organisationsuntersuchungen durchgeführt, berichtet die Senatsverwaltung. Auf Basis der Untersuchungsergebnisse haben Senat und Bezirke gemeinsam ein umfassendes Maßnahmenpaket zur Verbesserung der Geschäftsprozesse und der Servicequalität in den Ämtern gestartet und sukzessive umgesetzt. Ziel sei es, die Bürger- und Standesämter so auszurichten, dass sie dem Bedarf an Dienstleistungen in einer wachsenden Stadt auch in Zukunft gerecht werden. Die Digitalisierung von Bürgerdienstleistungen, die Verbesserung der Arbeitsbedingungen für die Beschäftigten durch eine einheitliche IT-Ausstattung und verbindliche Steuerungsverfahren stehen hierbei im Vordergrund.

Monitoring und Steuerung

Mit Errichtung einer Servicestelle für die Berliner Standesämter Ende 2018 wurde laut der Senatsverwaltung für Inneres und Sport eine solide Basis für die gesamtstädtische Steuerung und bezirksübergreifende Unterstützung geschaffen. Die Einführung einer zentralen Informations- und Wissensdatenbank oder eine geplante Personaloffensive zur Nachwuchsgewinnung trage zur zukunftsfähigen Aufstellung bei. Seit Inkrafttreten der „Verwaltungsvorschrift Monitoring und Steuerung“ im April 2019 sei außerdem die Terminbereitstellung in den Bürgerämtern berlinweit einheitlich und verbindlich geregelt. Bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport sei eine Monitoring-Stelle für Bürgerdienste etabliert. Dadurch können auf Grundlage valider statistischer Daten Handlungserfordernisse besser erkannt und die Wirkung ergriffener Maßnahmen gemessen werden. Die Corona-Pandemie habe sich dann stark auf die Leistungsfähigkeit der Bürger- und der Standesämter ausgewirkt. Unter Einhaltung von Abstands- und Hygieneregeln konnte aber ein eingeschränkter Dienstbetrieb für die Bürgerinnen und Bürger aufrechterhalten werden. Mithilfe vielfältiger Maßnahmen sowie durch vermehrte Online-Dienstleistungen seien die im Lockdown nicht erbrachten Dienstleistungen nun mit hoher Priorität

nachgeholt worden.
Der Berliner Senat hat außer den beiden Berichten an das Abgeordnetenhaus unter anderem den Strategischen Rahmen für die Smart City Strategie Berlins beschlossen. Vorgelegt habe ihn der regierende Bürgermeister von Berlin, Michael Müller. Der Rat der Bürgermeister hatte schon zuvor zugestimmt. Demnach entwickelt das Land Berlin eine ambitionierte Smart-City-Strategie, die im Programm Modellprojekte Smart Cities durch das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) und die KfW-Bank gefördert werde. Die Strategie stehen im Dialog mit Berlins diverser Stadtgesellschaft. Ausgangspunkt seien dabei nicht technologische Ansätze, sondern eine Orientierung an den Bedarfen und die Mitgestaltung durch die Bürgerinnen und Bürger.

(ve)

Stichwörter: Politik, Berlin, Smart City, Bürgerservice