Berlin

Bürgeramt der Zukunft

[25.08.2023] Ein Bürgeramt der Zukunft wird im Berliner Ausbildungsbürgeramt Friedrichshain-Kreuzberg erprobt. Sukzessive sollen hier innovative Technologien getestet werden, die Verwaltungsprozesse optimieren und das Besuchserlebnis für die Bürgerinnen und Bürger spürbar verbessern können. Bei Erfolg ist ein berlinweiter Einsatz denkbar.

Ein Bürgeramt der Zukunft soll im Berliner Ausbildungsbürgeramt Friedrichshain-Kreuzberg entstehen. Offiziell vorgestellt haben das Pilotprojekt jetzt Berlins Chief Digital Officer, Martina Klement, der Abteilungsleiter Digitale Verwaltung, Steuerung OZG im Bundesinnenministerium Ernst Bürger, sowie Oliver Nöll, stellvertretender Bezirksbürgermeister von Friedrichshain-Kreuzberg. In dem Bürgeramt sollen sukzessive innovative Technologien eingeführt und digitale Prozesse getestet werden. Bereits erprobt worden ist hier ein neues Check-in-System für die Bürgerinnen und Bürger (wir berichteten). Aber auch das Beantragen und Abholen von Ausweisdokumenten soll vereinfacht werden. Mit diesem Ziel werden laut dem Presse- und Informationsamt des Landes Berlin beispielsweise Self-Service Terminals oder biometrische Erfassungssysteme zum Einsatz kommen. In Summe sollen die Verwaltungsprozesse optimiert und gleichzeitig das Erlebnis der Bürgerinnen und Bürger bei der Nutzung der Bürgerdienste spürbar verbessert werden. Außerdem soll durch das Pilotprojekt eine nahtlose Integration von Online- und Offline-Services sichergestellt werden, um den aktuellen Anforderungen der digitalen Gesellschaft gerecht zu werden.

„Das Bürgeramt der Zukunft ist ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu einer modernen und effizienten Verwaltung“, sagt CDO Martina Klement. „Verwaltungsleistungen müssen für die Bürgerinnen und Bürger zu nutzerfreundlichen Erlebnissen werden – im Bürgeramt der Zukunft wird dies getestet. Was sich hier bewährt, kann dann später in ganz Berlin zum Einsatz zu kommen. Die Erprobung des Bürgeramts der Zukunft in Friedrichshain-Kreuzberg ist damit ein gutes Beispiel dafür, wie wir Berlin und seine Verwaltung jeden Tag ein bisschen besser machen.“

Oliver Nöll ergänzt: „Wir treten an, um Verwaltungsleistungen für die Menschen zu erleichtern, zu vereinfachen und zu digitalisieren. Die Aufenthalte im Bürgeramt werden auf ein Minimum reduziert und digitale Prozesse unterstützen Behördengänge. Perspektivisch werden die Bürgerinnen und Bürger von Gängen zum Amt entlastet – unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten mehr Zeit für die Beratung. Für Berlin ist unser Projekt Vorreiter.“

Das Bürgeramt der Zukunft entsteht laut dem Presse- und Informationsamt in enger Kooperation zwischen dem Bundesministerium des Innern und für Heimat, dem Land Berlin sowie dem zuständigen Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg.

(ve)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Berlin, Bürgerservice