

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Andreas Baum (PIRATEN)

vom 10. Dezember 2014 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 10. Dezember 2014) und **Antwort**

Stand der Entwicklung des Antrags- und Anliegenmanagementsystems (AMS)

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wie ist der Stand der geplanten Einführung eines Antrags- und Anliegenmanagementsystems (AMS) für die Berliner Ordnungsämter?

a. Wann wurde die Feinkonzeption des AMS abgeschlossen?

b. Wird das AMS wie angekündigt im März 2015 in allen Berliner Bezirken starten?

c. Wenn nein, warum nicht und wann ist mit der Einführung zu rechnen?

Zu 1 a-c.: Derzeit befindet sich der Prototyp 2 der Verfahrenssoftware im Test durch die am Projekt beteiligten Bezirke. Gemäß der gewählten Verfahrensweise der agilen Softwareentwicklung wird die Feinkonzeption dem Projektfortschritt entsprechend fortgeschrieben. Das Verfahren wird im II. Quartal 2015 in den Produktivbetrieb gehen.

2. Wurde das AMS als Open-Source-Software entwickelt?

Zu 2.: Nein

3. Welche Funktionen im Vergleich zum bisherigen Maerker Portal kommen für die Endanwender*innen hinzu, welche fallen weg? (Bitte auflisten.)

Zu 3.: AMS wird über das gesamte Funktionsspektrum von Maerker verfügen sowie darüber hinaus weitere Funktionalitäten aufweisen, die zur Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Ordnungsämtern führen werden. Mit der Einführung des Verfahrens wird den Ordnungsämtern ein Vorgangsbearbeitungssystem zur Verfügung gestellt. Die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger werden dem zuständigen Bezirksamt automatisiert zugeordnet, in der für Smartphones und Tablets beauftragten mobilen Applikation (App) kann die Standortbestimmung automatisiert der Meldung hinzugefügt werden.

Die Verarbeitungslogik des Verfahrens erlaubt die weitgehend automatisierte Verarbeitung der Anliegen innerhalb der bezirklichen Ordnungsämter. Eine Exportschnittstelle des Fachverfahrens erlaubt zudem die medienbruchfreie Weiterleitung von Anliegen an andere beteiligte Behörden und externe Dienstleister. In Kooperation mit den Berliner Stadtreinigungsbetrieben (BSR) wird an einer bidirektionalen Schnittstelle gearbeitet. Für den automatisierten Datenaustausch mit der Polizei wird ebenso eine derartige Schnittstelle angestrebt.

4. Werden die laut Schriftlicher Anfrage DS 17/14620 für das Maerker Portal gewonnen Partner*innen bzw. Unterstützer*innen und die dafür aufgebauten Kontakte auch in das AMS eingebunden? Wenn nein, warum nicht?

Zu 4.: Nach wie vor wird eine Zusammenarbeit mit den Servicepartnern der Ordnungsämter praktiziert. Eine besonders enge Zusammenarbeit besteht mit der Berliner Stadtreinigung. Eine Kooperation mit der Polizei für einen automatisierten Datenaustausch ist geplant.

5. Wird es eine mobile App geben?

a. Für welche Betriebssysteme wird sie entwickelt?

b. Wann wird sie jeweils zur Verfügung stehen?

c. Wird es ein für mobile Endgeräte optimiertes Online-Portal geben?

d. Werden in der App und in einer mobilen Version des Online-Portals alle Funktionen zur Verfügung stehen? Wenn nein, welche fallen weg?

Zu 5 a-d.: Mit Produktivsetzung des Systems wird es eine mobile App für IOS und Android geben. Es wird einen Zugang für mobile Endgeräte geben. App und mobile Version werden über alle Funktionen verfügen, die den Bürgerinnen und Bürgern in der Desktop-Version zur Verfügung stehen.

6. Können Nutzer*innen ihrer Meldung sowohl in der App als auch in der mobilen und der Desktop-Version des Online-Portals auf einfache Weise Bilder und Ortsangaben hinzufügen?

Zu 6.: Ja

7. Welche Reaktions- und Bearbeitungszeiten für die Meldungen der Nutzer*innen sollen seitens der Ordnungsämter eingehalten werden und bis wann sind diese realisierbar?

Zu 7.: Über die Reaktions- und Bearbeitungszeiten wurde noch nicht abschließend entschieden. Der Senat strebt einheitliche Mindeststandards an.

8. Welche Kosten sind bei der Planung und Entwicklung des AMS entstanden und welche weiteren Kosten werden bis zur Einführung entstehen?

Zu 8.: Die Gesamtausgaben des Projekts werden sich auf ca. 1.290.000 € belaufen.

9. Wie hoch sind die jährlichen veranschlagten Betriebs- und Lizenzkosten des AMS und wer trägt diese?

Zu 9.: Lizenzkosten für AMS entstehen nicht. Die Höhe der Wartungs- und Betriebskosten wird ca. 290.000 € p.a. betragen. Diese Kosten werden für die Jahre 2015 bis 2017 zentral von der Senatsverwaltung für Inneres und Sport getragen. Die Frage der Finanzierung für die Folgejahre wird ein Ergebnis der aktuell angestoßenen Diskussion zu den Grundsätzen der IT-Finanzierung sein.

10. Konnte der Kostenrahmen von rund 500.000 Euro, der in der Ausschreibung der AMS-Entwicklung aus dem Jahr 2013 angegebenen wurde, eingehalten werden? Wenn nein, warum nicht?

Zu 10.: Der prognostizierte Kostenrahmen beruhte auf Zahlen aus dem Jahr 2010 und konnte nicht eingehalten werden. Ende 2013 wurde nach einer europaweiten Ausschreibung der Anbieter mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis ausgewählt. Die gewählte Realisierungsform der agilen Softwareentwicklung ermöglicht die Anpassung des Verfahrens an die Bedarfe der Bevölkerung und der Beschäftigten während der Entwicklung. Dies hat zwangsläufig auch Konsequenzen für die Kosten.

11. Ist eine Evaluation geplant? Wenn ja, wie sieht diese aus und wann ist mit Ergebnissen zu rechnen?

Zu 11.: Eine Evaluation ist geplant – über Einzelheiten wie Zeitpunkt und Art und Weise wurde noch nicht entschieden.

12. Welche Maßnahmen zur Bekanntmachung des AMS sind seitens des Landes und der Bezirke geplant?

Zu 12.: Über konkrete Maßnahmen zur Bekanntmachung von AMS wurde noch nicht entschieden. Dies ist in der Abstimmung. Im Vordergrund steht derzeit die Fertigstellung des Verfahrens.

Berlin, den 18. Dezember 2014

In Vertretung

Andreas Statzkowski
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 29. Dez. 2014)