

18. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Stephan Lenz (CDU)**

vom 07. April 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 09. April 2020)

zum Thema:

**Ist Berlin in Corona-Zeiten auf dem Weg zum „digitalen Rathaus“?**

und **Antwort** vom 24. April 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 28. Apr. 2020)

Herrn Abgeordneten Stephan Lenz (CDU)  
über  
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort  
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/23135  
vom 07.04.2020  
über Ist Berlin in Corona-Zeiten auf dem Weg zum „digitalen Rathaus“?

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

1. Wie viele Verwaltungsleistungen bieten die Berliner Bürgerämter insgesamt an?

Zu 1.:

In den Berliner Bürgerämtern können derzeit rund 57 Dienstleistungen in Anspruch genommen werden.

2. Wie viele Verwaltungsleistungen können in den Berliner Bürgerämtern bereits online beantragt bzw. in Anspruch genommen werden (bitte aufgliedert nach den einzelnen Bereichen)?

Zu 2.:

Im Service-Portal Berlin werden derzeit 108 Dienstleistungen für eine online-Abwicklung angeboten. Dienstleistungen, die online oder auch persönlich in den Bürgerämtern in Anspruch genommen werden können, sind: Anwohner - /Bewohnerparkausweis (Antrag/ Umschreibung/ Verlängerung/ Verlust), einfache Melderegisterauskünfte, Befreiung von der Rundfunkgebührenpflicht, Super-Ferienpass und Familienpass sowie die Statusabfrage für beantragte Personaldokumente.

3. Gibt es eine Priorisierung, welche Verwaltungsleistungen zuerst online angeboten werden und wenn ja, welche Kriterien liegen dieser Priorisierung zu Grunde?

Zu 3.:

Die Digitalisierung der nachfragestärksten Dienstleistungen der Berliner Bürgerämter ist von entscheidender Bedeutung, um den Bürgerservice im Kontext der wachsenden Stadt zukunftsfähig auszubauen. Bei der Priorisierung, welche Dienstleistungen digitalisiert werden sollten, wurden die Kriterien a) Nachfragestärke, b) hohes Nutzenpotenzial für Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitende, c) niedrige rechtliche und technische Hürden angewandt.

Derzeit lassen sich die mit Abstand nachfragestärksten Dienstleistungen der Meldeangelegenheiten sowie Pass- und Ausweisangelegenheiten ohne Rechtsänderungen auf Bundesebene jedoch nicht in großem Umfang digitalisieren.

Daher werden derzeit diejenigen Dienstleistungen digitalisiert, die ebenso ein großes Nutzenpotenzial für Kundinnen bzw. Kunden und Mitarbeitende aufweisen und bei denen zugleich keine bundesrechtlichen Rechtsänderungen erforderlich sind. Dies sind Anträge auf einfache, gebührenpflichtige Meldebescheinigungen, An-/Ab-/Ummeldung im Inland und An-/Ab-/Ummeldung einer Nebenwohnung sowie die Voranzeige von Geburten und Sterbefälle durch Krankenhausbetriebe und Bestatter. Zudem befindet sich auf Bundesebene die Digitalisierung der Ummeldung innerhalb einer Gemeinde in Vorbereitung. Die erforderliche Rechtsänderung ist vom Bundesministerium des Innern in Gang gesetzt. Den länderübergreifend entwickelten Prozessmodellen zur Digitalisierung der Antragstellung für Pässe und Personalausweise stehen erhebliche Sicherheitsbedenken gegenüber. Hier werden bislang ausschließlich Zielszenarien für gangbar gehalten, die den aktuellen Prozess nicht signifikant digital transformieren.

4. Welche Technik/Software wird zur Digitalisierung des Verwaltungsangebots der Berliner Bürgerämter verwendet (falls Unterschiede zwischen den Bereichen bestehen, bitte einzeln aufgeführt)?

Zu 4.:

Die Digitalisierung der gesamten Berliner Verwaltung ist an den Vorgaben des E-Government-Gesetzes Berlin ausgerichtet. Die dabei im Vordergrund stehende Standardisierung der Online-Zugänge und der Online-Verfahren ist auch maßgeblich für die Berliner Bürgerämter. Durch den Einsatz von vorhandenen Basisdiensten, wie dem Digitalen Antrag, E-Payment oder der Einbindung von Dienstleistungen in das Servicekonto wird ein einheitliches „look and feel“ gewährleistet und der Komfort für Nutzerinnen und Nutzer steigt.

Ebenso wenden alle Berliner Bürgerämter eine einheitliche Fachverfahrensarchitektur an. Maßgeblich ist die Software VOIS. Sie ist die softwareseitige als auch die organisatorische Plattform zur Integration verschiedener Fachverfahren – vom Einwohnermeldewesen über das Pass- und Personalausweiswesen bis hin zum Führerscheinwesen. Dadurch ist eine einheitliche Dienstleistungserbringung gewährleistet und bietet den Mitarbeitenden eine einheitliche Oberfläche, sowie ähnliche Programm- und Vorgangslogiken.

5. Welche Steuerungsgremien sind mit welcher Besetzung für die Digitalisierung des Verwaltungsangebots der Berliner Bürgerämter zuständig?

Zu 5.:

Die für das Politikfeld Bürgerdienste zuständige Senatsverwaltung für Inneres und Sport hat eine AG Geschäftsprozessmanagement und Digitalisierung Bürgerdienste gegründet. Sie besteht neben der Senatsverwaltung für Inneres und Sport aus Vertretern der für das Geschäftsprozessmanagement im Bereich Bürgerdienste zuständigen Organisationseinheit im Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf sowie Amtsleitungen Ämter für Bürgerdienste und das fachverfahrensverantwortliche Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten. Diese Arbeitsgruppe setzt gemeinsam schrittweise die Digitalisierung der Dienstleistungen der Ämter für Bürgerdienste nach den in der Antwort auf Frage 3 dargelegten Kriterien um.

6. Welche externen Berater und Dienstleister werden mit welchen Bereichen bei der Digitalisierung des Verwaltungsangebots der Berliner Bürgerämter betraut und in welcher Höhe sind hierfür Finanzmittel bereitgestellt?

Zu 6.:

Für die Digitalisierung der Dienstleistungen der Berliner Bürgerämter sind derzeit keine externen Beratungsunternehmen oder Dienstleister beauftragt.

7. Wie lange benötigt ein Sachbearbeiter der Berliner Bürgerämter aktuell durchschnittlich zur Bearbeitung einer Verwaltungsleistung, die zukünftig digital angeboten werden soll (bitte aufgegliedert nach den einzelnen Bereichen und den einzelnen Bezirken, falls es hierbei Unterschiede gibt)?

Zu 7.:

Die Bearbeitungszeiten für Dienstleistungen der Berliner Bürgerämter werden statistisch nicht erfasst. Grundsätzlich kann die Bearbeitungszeit bei der vor-Ort-Bedienung je nach Beratungsaufwand variieren. Ebenso können zur Bearbeitungszeit einer Dienstleistung zählende Lauf-/Liege- und Herstellungszeiten variieren.

8. Führen die aktuellen Einschränkungen während der Corona-Kontaktsperren dazu, dass der Senat eine schnellere Digitalisierung von Verwaltungsleistungen in den Berliner Bürgerämtern erwägt?
9. Wird über die Bereitstellung von zusätzlichen Finanz- und Personalmitteln nachgedacht, um eine schnellere Digitalisierung von einzelnen Verwaltungsleistungen zu erreichen, die aktuell mit einem persönlichen Kontakt im Bürgeramt verbunden sind und falls ja, in welcher Höhe/Größenordnung werden Finanzmittel und zusätzliche Stellen hierfür benötigt?

Zu 8. und 9.:

Die aktuelle Krisensituation hat auch in den Berliner Bürgerämtern verdeutlicht, bei welchen Dienstleistungen außerhalb der in der Antwort auf Frage 3 dargelegten Prioritätensetzung eine Dienstleistungsdigitalisierung vonnöten ist, um Kundenströme noch effektiver zu lenken. Die für das Politikfeld Bürgerdienste zuständige Senatsverwaltung für Inneres und Sport hat gemeinsam mit den Ämtern für Bürgerdienste entsprechend relevante Dienstleistungen identifiziert.

Dementsprechend ist eine Projekt- sowie Mittelbedarfsplanung aufzustellen. Je nach Ergebnis dieser Planungen kann ggf. ein Mehrbedarf an finanziellen Ressourcen entstehen. Über deren Bereitstellung ist aus den zur Verfügung stehenden Budgets zu entscheiden.

10. Hat der Senat Kenntnis über das erste komplett digitalisierte Verwaltungsangebot der Stadt Tangerhütte und gibt es einen Austausch mit den dortigen Verantwortlichen, die innerhalb kürzester Zeit ein vollständig „digitales Rathaus“ etabliert haben?

Zu 10.:

Das digitale Verwaltungsangebot der 10.718 Einwohner umfassenden Einheitsgemeinde Stadt Tangerhütte ist dem Senat nicht näher bekannt und es besteht kein direkter Austausch.

11. Wie bewertet der Senat das „Digitale Rathaus“ der Stadt Tangerhütte als Vorbild für die Digitalisierung der Arbeit in den Berliner Bürgerämtern?
12. Welche Voraussetzungen müssten gegeben sein, um eine umgehende Digitalisierung der Berliner Verwaltungsleistungen zu gewährleisten?

Zu 11. und 12.:

Das Digitale Rathaus, wie es in der Einheitsgemeinde Tangerhütte konzipiert ist, stellt einen einheitlichen Zugangsweg über ein Bürgerkonto zur Verwaltung dar. Es bettet sich nach Pressedarstellungen in die landesweite Digitalisierungsstrategie des Landes Sachsen-Anhalts ein und umfasst neben Ankündigungen die gleichen Online-Angebote, die bereits im Land Berlin realisiert sind (z.B. iKfZ).

Die Digitalisierung der Berliner Verwaltung ist ebenfalls ausgerichtet auf die Bereitstellung eines einheitlichen Zuganges für Bürgerinnen und Bürger sowie für Unternehmen mit einheitlicher Benutzeroberfläche sowie unter Verwendung von standardisierten Basisdiensten für alle Verwaltungsdienstleistungen. Realisiert ist dies im Land Berlin über das Service-Portal-Berlin ([www.service.berlin.de](http://www.service.berlin.de)) sowie durch den Einsatz von standardisierten Basisdiensten.

Die rechtlichen Grundlagen für dieses Vorgehen bilden das E-Government-Gesetz Berlin, das Onlinezugangsgesetzes sowie die EU-Verordnung zum einheitlichen, digitalen Zugangstor (Single Digital Gateway).

Durch die Corona-Krise wird die Online-Abwicklung von Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger, wie sie das E-Government-Gesetz Berlin und auch das Onlinezugangsgesetz vorsehen noch einmal mehr in den Fokus gerückt und die Strategie des Landes Berlin bestätigt. Insbesondere der Basisdienst Digitaler Antrag bietet jetzt für das Land Berlin einen starken Hebel, um kurz- und mittelfristig einen großen Teil der Antrags- und Anzeigeprozesse für einen großen Nutzendenkreis zu digitalisieren.

Berlin, den 24. April 2020

In Vertretung

Sabine Smentek  
Senatsverwaltung für Inneres und Sport