

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Stephan Lenz (CDU)**

vom 19. März 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 22. März 2018)

zum Thema:

Ausbau von Online-Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger im Land Berlin

und **Antwort** vom 10. April 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 12. Apr. 2018)

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

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/13 859
vom 19. März 2018
über Ausbau von Online-Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger im Land
Berlin

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

Vorbemerkung:

Die Berliner E-Government-Strategie und –Entwicklung orientiert sich konsequent an den Bedarfen der „Verwaltungskundinnen und -kunden“ (Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen). Dabei steht die Bereitstellung eines orts- und zeitunabhängigen Zugangs zu online-abwickelbaren Dienstleistungen bzw. Verwaltungsverfahren im Vordergrund; mit der Zielstellung, sukzessive Verwaltungsbesuche zunehmend überflüssig zu machen.

Die wesentlichen technischen Grundlagen in Form von folgenden verfügbaren bzw. geplanten IKT-Basisdiensten für das E-Government hat die IKT-Steuerung bereits gelegt:

- Das Service-Portal als zentraler Zugang zu allen Angeboten der Berliner Verwaltung unter service.berlin.de (rd. 6 Mio. mtl. Zugriffe)
- Die zentrale Dienstleistungsdatenbank mit standardisiert beschriebenen Dienstleistungen und der entsprechenden dienstleistenden Verwaltungsstandorte (verbindliche Nutzung nach § 11 EGovG Bln)
- Die Service App als mobiler Zugang zu den Verwaltungsleistungen via Smartphone
- Das Service-Konto als zentrale Registrierungs- und Authentisierungskomponente
- Das E-Payment als zentrale Online-Bezahlkomponente für gebühren- bzw. kostenpflichtige Dienstleistungen (entsprechend § 5 EGovG Bln)
- Das Digitale Antragsmanagement als zentrale verfahrensunabhängige Komponente für die workflowbasierte Abwicklung von Antragsverfahren und einheitliche technische Schnittstelle zwischen Service-Portal und den jeweiligen Fachverfahren (Bereitstellung 2019)

- Das Zeitmanagementsystem (ZMS) für die dienstleistungs- und verwaltungsstandortspezifische Bereitstellung von Terminen für die Verwaltungskunden mit Buchungsmöglichkeiten (Weiterentwicklung zum „Intelligenten Terminmanagement“ bis Ende 2018 abgeschlossen)

Insgesamt bilden die vorstehenden, miteinander im Sinne eines „Baukastens“, interagierenden IKT-Basisdienste die wesentlichen verfahrensunabhängigen Komponenten der festgesetzten IKT-Architektur zur elektronischen Verfahrensabwicklung. Die Modernisierung der jeweiligen Fachverfahren (nach den einheitlichen IKT-Standards) liegt in der Verantwortung der jeweils zuständigen Senatsfachverwaltung. Die IKT-Steuerung unterstützt die Senatsfachverwaltungen hierbei. Aus dieser Zuständigkeit heraus hat die Senatsverwaltung für Inneres und Sport nur die Beantwortung der Fragen zu den Bürger- und Ordnungsämtern übernommen. Die anderen Themenbereiche haben die zuständigen Senatsverwaltungen beantwortet.

1. Für welche Anliegen ist ein Kontakt zu den Bürgerämtern in Berlin schon heute digital möglich?

Zu 1.:

Für Bürgerinnen und Bürger stehen berlinweit über 70 Dienstleistungen zur Online-Abwicklung zur Verfügung. Eine Gesamtübersicht dieser Dienstleistungen bietet unter <https://service.berlin.de/onlineverfahren-onlinedienstleistungen/> die Möglichkeit, die Dienstleistungen anzuklicken und durch direkte Weiterleitung online zu erledigen. Zu den angebotenen Dienstleistungen der Bürgerämter zählen das Beantragen von Bewohner- und Handwerkerparkausweisen, von Melderegisterauskünften für Einzelabfragen und Führungszeugnisse, der Kauf von Familienpässen und des Super Ferienpasses und das Suchen nach in den Bürgerämtern abgegebenen Fundsachen. Ferner ist die Terminvereinbarung mit den Bürgerämtern online möglich. Zusätzlich bieten das Service-Konto Berlin sowie die kostenlose Service-App einen einheitlichen, komfortablen und mobilen Zugriff auf Informationen zu Dienstleistungen und zu Standorten aus allen Bereichen der Berliner Verwaltung.

2. Ist eine (weitere) Digitalisierung der Antragsstellungen in den Bürgerämtern von Berlin geplant und wenn ja, für welche Anliegen und in welchem Zeitraum soll dies eingeführt werden?!

Zu 2.:

Aufgrund der großen Fallzahlen wird insbesondere die Digitalisierung im Bereich Pass-, Ausweis- und Meldeangelegenheiten vorangetrieben. Allerdings bedarf es hierfür Änderungen bundesrechtlicher Regelungen. Berlin ist hier zusammen mit anderen Ländern (wie z.B. Hamburg) aktiv, um zu Lösungen zu kommen. Die Digitalisierung von weiteren Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger wird fortlaufend vorangetrieben. So wird es noch in diesem Jahr eine Online-Statusabfrage für den Bearbeitungsstand beantragter Ausweisdokumente sowie die Möglichkeit zur Online-Beantragung einer Meldebescheinigung geben. Für das erste Halbjahr 2019 ist außerdem eine elektronische Antragstellung geplant. In den darauffolgenden Jahren werden die übrigen Antragsverfahren der Wohnungsämter (Wohnberechtigungsscheine u.a. wohnungswirtschaftliche Bescheinigungen, Anträge nach dem Zweckentfremdungsverbotsgesetz) sowie nach dem Bildungs- und Teilhabepaket mit elektronisch unterstützter Beantragung und Bearbeitung realisiert.

3. Für welche Anliegen ist ein Kontakt zu den Standesämtern in Berlin schon heute digital möglich?

Zu 3.:

Derzeit können in allen Standesämtern Urkunden online bestellt werden. In einigen Standesämtern können online Termine gebucht werden.

4. Ist eine (weitere) Digitalisierung der Antragsstellungen in den Standesämtern von Berlin geplant und wenn ja, für welche Anliegen und in welchem Zeitraum soll dies eingeführt werden?

Zu 4.:

Ja, es sind weitere Angebote sowohl für die digitale Dienstleistungsbereitstellung wie auch für den digitalen Zugang zu den Standesämtern geplant. In der derzeit laufenden und voraussichtlich im Juni 2018 abgeschlossenen Organisationsuntersuchung für die Berliner Standesämter werden konkrete Handlungsempfehlungen für die weitere Digitalisierung ausgearbeitet und die Umsetzung im Anschluss projektiert.

5. Für welche Anliegen ist ein Kontakt zu den Ordnungsämtern in Berlin schon heute digital möglich?

Zu 5.:

Seit September 2016 bietet die kostenlose Ordnungsamts-App (Ordnungsamt Online) Bürgerinnen und Bürgern eine einheitliche, komfortable und mobile Möglichkeit, Störungen im öffentlichen Raum (z.B. Sperrmüll) an die Ordnungsämter abzusetzen. Das System ist in allen 12 Bezirken im Einsatz. Im Jahr 2017 wurden den Ordnungsämtern ca. 180.000 Meldungen übermittelt.

Gewerbeangelegenheiten in Zuständigkeit der Ordnungsämter (z.B. Gewerbe An-, Ab- und Ummeldung) können über den Einheitlichen Ansprechpartner <http://www.berlin.de/ea/> durchgängig digital abgewickelt werden. Sämtliche Dienstleistungen sind über www.service.berlin.de zu erreichen. Die Anbindung an das Service-Konto-Berlin und an den IKT-Basisdienst E-Payment ist umgesetzt. Eine Online-Terminvereinbarung ist derzeit bei 8 Ordnungsämtern möglich.

Straßenverkehrsrechtliche Angelegenheiten in der Zuständigkeit der Ordnungsämter können zum Teil online erledigt werden (z.B. Handwerkerparkausweis).

6. Ist eine (weitere) Digitalisierung der Antragsstellungen in den Ordnungsämtern von Berlin geplant und wenn ja, für welche Anliegen und in welchem Zeitraum soll dies eingeführt werden?

Zu 6.:

Neben den bereits digitalisierten Prozessen (siehe Antwort zu Frage 5), werden alle weiteren Prozesse des Ordnungsamtes federführend durch die Senatsverwaltung für Inneres und Sport gemeinsam mit dem Bezirk Lichtenberg im Rahmen des gesamtstädtischen Geschäftsprozessmanagements überprüft. Ziel ist die weitere Optimierung und anschließende Digitalisierung. Die Arbeit hat mit Unterstützung weiterer Bezirke im Jahr 2018 begonnen. Voraussichtlich Mitte des Jahres wird ein konkreter Zeitplan zur weiteren Digitalisierung vorliegen.

7. Für welche Anliegen ist ein Kontakt zu den Kfz-Zulassungsstellen in Berlin schon heute digital möglich?

Zu 7.:

Die Erledigung der folgenden Anliegen ist schon heute digital möglich:

- Antrag auf Halterauskunft (<https://www.berlin.de/labo/mobilitaet/kfz-zulassung/halterauskunft/shop.86598.php>)

- Antrag auf Zuteilung einer Feinstaubplakette
(<https://www.berlin.de/labo/mobilitaet/kfz-zulassung/feinstaubplakette/shop.85047.php>)
- Reservierung eines Wunschkennzeichens
(<http://www.berlin.de/labo/mobilitaet/kfz-zulassung/dienstleistungen/service.274736.php/dienstleistung/121484/>)
- Internetbasierte Außerbetriebsetzung eines Kfz
(<https://kfzonline.ekom21.de/kfzonline.public/start.html?oe=00.00.11.000000>)
- Internetbasierte Wiederzulassung eines Kfz
(<https://kfzonline.ekom21.de/kfzonline.public/start.html?oe=00.00.11.000000>)

8. Ist eine (weitere) Digitalisierung der Antragsstellungen in den Kfz-Zulassungsstellen von Berlin geplant und wenn ja, für welche Anliegen und in welchem Zeitraum soll dies eingeführt werden?

Zu 8.:

Das zuständige Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur modernisiert mit dem Projekt i-Kfz das bundesrechtlich geregelte Fahrzeugzulassungswesen. Seit dem 01.01.2015 ist die internetbasierte Außerbetriebsetzung von Fahrzeugen möglich (Stufe 1) und als Resultat der zum 01.10.2017 eingeführten zweiten Stufe können Fahrzeughalterinnen und Fahrzeughalter die Antragstellung zur Wiederzulassung eines Fahrzeugs auf denselben Halter oder dieselbe Halterin ohne Wechsel des Zulassungsbezirks mit dem bei Außerbetriebsetzung reservierten Kennzeichen von zu Hause aus erledigen. Ich verweise insofern auf die Antwort zu der Frage 7. Voraussichtlich im Jahr 2019 sollen der internetbasierte Antrag auf Neuzulassung bzw. Umschreibung eines Fahrzeuges nach einer Außerbetriebsetzung eingeführt werden. Mit dem Sechsten Gesetz zur Änderung des Straßenverkehrsgesetzes und anderer Gesetze wurden bereits die rechtlichen Rahmenbedingungen und Ermächtigungen geschaffen, eine Anpassung der Fahrzeug-Zulassungsverordnung ist beim BMVI in Vorbereitung.

9. Für welche Anliegen ist ein Kontakt zu den Jugendämtern in Berlin schon heute digital möglich?

Zu 9.:

Bürgerinnen und Bürger des Landes Berlin haben im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe seit dem Jahr 2014 die Möglichkeit, einen Kitagutschein nach § 7 Absatz 1 Kindertagesförderungsgesetz (KitaFöG) online zu beantragen. Im Zuge der Einführung des Service-Konto Berlins kann der Kita-Gutschein-Online-Antrag nunmehr über diesen neuen zentralen IKT-Basisdienst des Landes Berlin beantragt werden. Darüber hinaus bietet die Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie (SenBildJugFam) freien Trägern der Jugendhilfe über das Trägerportal der Integrierten Software Berliner Jugendhilfe (ISBJ) die Möglichkeit, Kitaverträge und weitere Leistungen online zu erfassen.

10. Ist eine (weitere) Digitalisierung der Antragsstellungen in den Jugendämtern von Berlin geplant und wenn ja, für welche Anliegen und in welchem Zeitraum soll dies eingeführt werden?

Zu 10.:

Die Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie (SenBildJugFam) prüft aktuell im Rahmen der landesweiten Digitalisierungsmaßnahmen (bspw. Service-Konto Berlin) Möglichkeiten einer stärkeren Unterstützung von Erziehungsberechtigten bei der Kitaplatzsuche. Diesbezügliche konzeptionelle Überlegungen, beispielsweise zur unverbindlichen Anfrage bzw. Registrierung auf einrichtungsbezogenen Wartelisten

unter Wahrung der Trägerautonomie sind jedoch noch nicht abgeschlossen. Darüber hinaus nimmt die SenBildJugFam aktuell als Pilot am Bundesprojekt „ElterngeldDigital“ der Bundesregierung, vertreten durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) teil. Ziel des Projektes ist die Einführung eines onlinebasierten Elterngeldantrages (EAO). Nach Freigabe des Verfahrens durch den Bundesdatenschutzbeauftragten auf Bundesebene sowie, in der Folge, der Berliner Beauftragten für Datenschutz und Informationssicherheit, soll Berliner Eltern die Möglichkeit zur Online-Antragstellung für das Elterngeld gegeben werden.

11. Für welche Anliegen ist ein Kontakt zu den Gesundheitsämtern in Berlin schon heute digital möglich?
12. Ist eine (weitere) Digitalisierung der Antragsstellungen in den Gesundheitsämtern von Berlin geplant und wenn ja, für welche Anliegen und in welchem Zeitraum soll dies eingeführt werden?

Zu 11. und 12.:

Die Fragen 11 und 12 werden wegen des Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Zu allen Gesundheitsämtern ist eine digitale Kontaktaufnahme per E-Mail möglich. Ebenfalls stehen Antragsformulare zur Verfügung. Da das Gesundheitsamt anders als zum Beispiel das Sozialamt kein Träger von Leistungen ist (verbunden mit zwingend vorgeschriebenen Antragsformularen), können zahlreiche Anträge auch formlos per E-Mail gestellt werden. Auch sind in vielen Gesundheitsämtern Terminvereinbarungen für zum Beispiel Einschulungsuntersuchungen, Jugendarbeitsschutzuntersuchungen und Belehrungen nach dem Infektionsschutzgesetzes online möglich.

Die Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung überprüft derzeit im Rahmen des EGovG gemeinsam mit den Bezirken, wie die Digitalisierung in den Gesundheitsämtern vorangetrieben werden kann. Dazu gehört die Vereinheitlichung der digital angebotenen Dienstleistungen genauso wie die Ausweitung auf die Dienstleistungen, bei denen eine Digitalisierung fachlich geboten und rechtlich möglich ist.

Zu beachtende Grenzen der Digitalisierung sind dabei die hohen datenschutzrechtlichen Standards bei allen medizinischen Fragen, das Einhalten der medizinischen Schweigepflicht und dass die durch die Gesundheitsämter zu klärenden Sachverhalte oft sehr individueller Natur sind. Dadurch kann eine persönliche Bearbeitung gegenüber der digitalen Bearbeitung im Vorteil sein. Dazu gehören zum Beispiel Dienstleistungen, die eine ärztliche Konsultation voraussetzen. Dort, wo die von den Gesundheitsämtern angebotenen untersuchenden, beratenden, betreuenden und vermittelnden Tätigkeiten digital umgesetzt werden können, wird dies im Rahmen des EGovG erfolgen.

Die Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung arbeitet darüber hinaus mit der Steuerungsgruppe zur Verbesserung der gesamtstädtischen Verwaltungssteuerung zusammen. Ziel ist es, dort ein Modell für ein digitales, kennzahlen-gestütztes und ergebnisorientiertes Controllingsystem zu entwickeln, das modellhaft in den bezirklichen Gesundheitsämtern angewendet wird.

13. Wer berät die Senatsverwaltungen bei der Umsetzung von Digitalisierungsprozessen?

Zu 13.:

Die Senatsverwaltungen werden in erster Linie durch das IT-Dienstleistungszentrum Berlin beraten. Es bestehen projektbezogene Zusammenarbeiten z.B. mit der Technischen Universität, dem Distributed Artificial Intelligence Laboratory (beim Virtuellen Bürger-Service-Assistenten, Chatbot) oder der Technologiestiftung Berlin. Anlassbezogen gibt es externe Projektbegleitungen durch verschiedene Beratungsunterneh-

men und Hersteller. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport arbeitet zu dem verstärkt mit dem IT-Planungsrat sowie den Ländern Hamburg und Bremen zusammen. Projektübergreifende Zusammenarbeiten bestehen auch mit den IT-Dienstleistern anderer Bundesländer (insbesondere Dataport, DVZ M-V). Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport unterstützt, berät und begleitet die anderen Verwaltungen in Digitalisierungsprozessen und stellt entsprechende IKT-Basisdienste zur Verfügung (siehe Vorbemerkung) und engagiert sich in der notwendigen Anpassung von Landes- und Bundesrecht.

14. In welcher Form findet eine Evaluation der Digitalisierung von Antragsstellungen in den unterschiedlichen Behörden statt?

Zu 14.:

Es findet eine permanente dezentrale Auswertung von Zugriffszahlen auf die Online-Angebote (hier insbesondere Service-Portal) statt. Projektierungen von zukünftig zu digitalisierenden Dienstleistungen der Berliner Verwaltung werden auch anhand dieser Nachfragemessungen priorisiert. Bürgerinnen und Bürger können über entsprechende Formulare auf den Internetseiten der Verwaltungen direktes Feedback hinterlassen. Eine Auswertung findet dezentral statt. Zurzeit wird eine Nutzer/innen-Analyse des Zeit- und Terminmanagements durchgeführt. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport etabliert zur Evaluation der Bürgeramts-Dienstleistungen eine Kennzahlen und Monitoring System.

Berlin, den 10. April 2018

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport