Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 17 / 14 087
Schriftliche Anfrage

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Dr. Robbin Juhnke (CDU)

vom 24. Juni 2014 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 26. Juni 2014) und **Antwort**

Akzeptanz der Bürgerservicenummer und Onlineanzeigen der Polizei Berlin

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

1. Welche Bürgerservice-Angebote stellt die Berliner Polizei grundsätzlich zur Verfügung?

Zu 1.: Grundlage des Bürgerservice der Polizei Berlin sind die 37 Polizeiabschnitte. Diese gewährleisten nicht nur eine ständige telefonische Erreichbarkeit, sondern ermöglichen auch rund um die Uhr eine persönliche Kontaktaufnahme und Anzeigenerstattung. Darüber hinaus steht für Notfälle die Rufnummer 110 zur Verfügung.

Die Bürgerinnen und Bürger haben weiterhin die Möglichkeit, sich im Internet unter www.berlin.de oder direkt unter www.polizei.berlin.de über die Polizei Berlin zu informieren. Hier werden neben allgemeinen Informationen unter anderem Polizeimeldungen, Fahndungsaufrufe sowie aktuelle Veranstaltungen bekannt gegeben.

Auf der „Internetwache“ (www.internetwache-polizei-berlin.de) können online Strafanzeigen erstattet, Versammlungen oder Aufzüge angemeldet, Fragen gestellt, Hinweise gegeben sowie Danksagungen oder Beschwerden übermittelt werden.

Das „Bürgertelefon“ ist unter der Rufnummer 030/4664-4664 erreichbar. Hier erhalten die Bürgerinnen und Bürger rund um die Uhr Rat und Hilfe zu polizeilichen Fragen und werden gegebenenfalls an die zuständigen Dienststellen / Behörden weitergeleitet.

Die Polizei Berlin ist darüber hinaus bei facebook (www.facebook.com/PolizeiBerlin) und twitter (www.twitter.com/PolizeiBerlin) vertreten. Dort werden schwerpunktmäßig aktuelle Informationen zu Prävention und Öffentlichkeitsarbeit sowie zur Nachwuchsgewinnung veröffentlicht.

Über einen speziellen Account bei Twitter (www.twitter.com/PolizeiBerlin_E) werden ferner anlassbezogen Informationen zu größeren polizeilichen Einsatzanlässen verbreitet.

2. Wie wird die Bürgerservicenummer (030-4664-4664) der Polizei seit ihrer Einführung frequentiert und wie entwickelte sich seitdem die Anzahl der Nutzer (Angabe bitte pro Jahr)?

Zu 2.: Die Bürgerservicenummer ging am 28. Juli 2004 in Betrieb. Eine statistische Erhebung erfolgt seit dem 1. Januar 2005. Die Entwicklung der Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer ist der untenstehenden Tabelle zu entnehmen.

Jahr	Anzahl der Anrufe
2005	40.774
2006	43.508
2007	47.476
2008	52.133
2009	52.024
2010	55.175
2011	48.053
2012	49.175
2013	47.782

3. Welche Möglichkeiten werden genutzt, um die Bürgerinnen und Bürger auf dieses Angebot aufmerksam zu machen?

Zu 3.: Die Bürgerinnen und Bürger werden mit Hilfe von Plakaten und Flyern, die auf Polizeidienststellen mit Publikumsverkehr ausgehändigt beziehungsweise ausgelegt sind, auf die Internetwache und das Bürgertelefon aufmerksam gemacht.

Die Bürgerservice-Rufnummer sowie die Erreichbarkeit der Internetwache sind auch auf der Internetseite www.berlin.de bzw. www.polizei.berlin.de zu finden. Außerdem wird in regelmäßigen Abständen ein entsprechender Hinweis auf facebook gepostet.

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

4. Beabsichtigt der Senat diese Bürgerservicenummer verstärkt zu bewerben, und wenn ja, auf welche Weise?

Zu 4.: Es ist seitens der Polizei Berlin geplant, Funkwagen erneut mit Aufklebern zu versehen, die auf die Bürgerservice-Rufnummer und gegebenenfalls auch auf die Internetseite der Polizei Berlin, eventuell mit Quick Response (QR)-Code, hinweisen.

5. Seit wann existiert die Möglichkeit einer Onlineanzeige und wie entwickelt sich die Nutzerzahl seit der Einführung dieses Angebots (Angaben bitte pro Jahr)?

Zu 5.: Die Internetwache ging am 20. Mai 2005 in Betrieb. Die Entwicklung der Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer ist der untenstehenden Tabelle zu entnehmen.

Jahr	übermittelte Vorgänge
2005	**9.570**
2006	**19.094**
2007	**25.908**
2008	**31.656**
2009	**39.159**
2010	**46.493**
2011	**59.143**
2012	**73.185**
2013	**91.694**

6. Liegen dem Senat Hinweise über Probleme bei der Datenübermittlung im Zusammenhang mit der Nutzung der elektronischen Form der Anzeigenerstattung (Onlineanzeige) vor und wenn ja, welche Probleme treten auf und wie werden diese behoben?

Zu 6.: Am 5. Mai 2014 wurde die Internetwache für die elektronische Anzeigenerstattung durch ein neues System abgelöst. Dieses befindet sich derzeit in einem Probewirkbetrieb und wird stetig weiterentwickelt.

Die Übermittlung der Daten verläuft reibungslos. Probleme treten für Bürgerinnen und Bürger z.B. dann auf, wenn nicht unterstützte Internet-Browser genutzt oder weitere Voraussetzungen nicht erfüllt werden. So ist es zwingend erforderlich, Javascript und Cookies zu aktivieren. Beim Laden der Webseite der Internetwache wird diesbezüglich ein entsprechender Hinweis gegeben.

Weiterhin kann es bei der Vielzahl der verwendeten Internet-Browser aufgrund der unterschiedlichen Verwendung von Browser-Engines und Techniken durch die Hersteller zu weiteren Inkompatibilitäten kommen.

Festgestellte Probleme werden sofort analysiert und wenn möglich behoben. Darüber hinaus wird sichergestellt, dass die gängigen Browser (Internet-Explorer, Firefox, Opera, Safari, Chrome) in den letzten aktuellen Versionen unterstützt werden.

Aufgrund von Sicherheitsmaßnahmen sind nicht alle Zeichen in den Eingabefeldern bei der Anzeigenerstattung zulässig. Auch dies führte in der Vergangenheit in Einzelfällen zur Ablehnung der Anzeigenübermittlung. Zur Unterstützung der erfolgreichen Anzeigenerstattung wird eine stetige Überarbeitung der angezeigten Informationen bei auftretenden Problemen gewährleistet sowie eine Zulassung weiterer Zeichen geprüft.

Über das Online-Formular der Internetwache „Mitteilung an den Webmaster“ gibt es die Möglichkeit, ein Anliegen im Zusammenhang mit der elektronischen Anzeigenerstattung mitzuteilen. Jede Meldung wird ausgewertet, wobei anschließend eine persönliche Kontaktaufnahme erfolgt. Erkannte Fehler werden schnellstmöglich behoben.

Berlin, den 09. Juli 2014

In Vertretung

Bernd Krömer
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 18. Juli 2014)