

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Tom Schreiber (SPD)

vom 15. September 2015 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 23. September 2015) und **Antwort**

Verbesserung des Bürgerservices der Berliner Polizei – Ist die Internetwache allein noch ausreichend?

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

1. Wie bewertet der Senat die Entwicklung und Annahme der Internetwache?

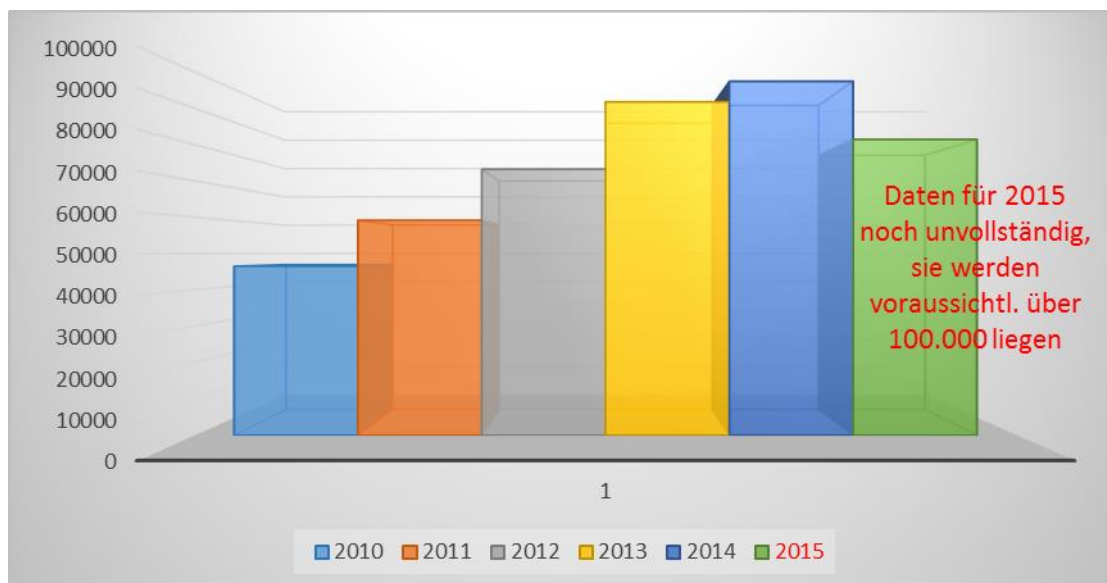
Zu 1.: Die Online-Wache wird als Service von der Bürgerin und von dem Bürger gut angenommen. Das Verfahren bringt Vorteile sowohl für die Bürgerin bzw. den Bürger als auch für die Polizei. Die Bürgerin und der

Bürger kann sein Anliegen ohne zeitaufwändiges Aufsuchen einer Dienststelle an die Polizei Berlin übermitteln. Durch die Ablaufprozesse der Internetwache wird sichergestellt, dass der Vorgang in kürzester Zeit bei der sachbearbeitenden Dienststelle eintrifft. Wichtige Maßnahmen können ohne Zeitverzug eingeleitet werden.

2. Wie haben sich im Zeitraum von 2010 bis 2015 die Nutzerzahlen der Internetwache entwickelt und wie viele Anzeigen wurden in dieser Zeit online erstattet? (Aufschlüsselung nach Jahren erbeten.)

Zu 2.: Entwicklung der Nutzerzahlen im Zeitraum 2010 – 2015

2010	2011	2012	2013	2014	2015
46493	59143	73185	91694	97344	81388



3. Inwieweit kann die Nutzung der Internetwache barrierefrei – also auch im Hinblick auf die Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung (BITV) – erfolgen?

Zu 3.: Bei der Entwicklung der Internetwache wurde ein besonderes Augenmerk auf die Barrierefreiheit gelegt (Umsetzung gemäß: Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung - BITV 2.0).

4. Welche Erkenntnisse liegen dem Senat über häufig auftretende (u.a. technische) Probleme bei der Nutzung der Internetwache vor?

Zu 4.: Technische Probleme bei der Nutzung der Internetwache können auftreten, wenn die von der Nutzerin oder dem Nutzer verwendete Software (Internet-Browser) sehr veraltet ist, nicht kompatible Software verwendet wird oder die Anzeige aus geschützten Netzwerken (Firmennetzwerke mit restriktiver Firewall) heraus erstattet werden soll. Daher erfährt die Bürgerin oder der Bürger durch die Zusatzinformationen in der Internetwache, welche Internet-Browser geeignet sind bzw. das System meldet erkannte Probleme, um die Nutzerin / den Nutzer bei der Nutzung der Internetwache zu unterstützen.

5. Inwieweit muss, nach Kenntnissen des Senats, auch heute noch mit technischen Problemen oder Ausfällen aufgrund der 2014 erfolgten Systemumstellung in der Internetwache gerechnet werden?

Zu 5.: Die Systeme der Internetwache laufen stabil und weitestgehend störungsfrei. Die Technik wird vom ITDZ (IT-Dienstleistungszentrum Berlin, IT = Informationstechnik) zur Verfügung gestellt. Allgemeine Störungen der Systeme der Berliner Verwaltung können daher auch die Internetwache betreffen.

6. Kann es aufgrund eines Fehlers zur Vergabe von Vorgangsnummern kommen, die im System der Internetwache nicht registriert werden? Wenn ja, warum und was wird dagegen getan?

Zu 6.: Es ist technisch sichergestellt, dass jede der bzw. dem Anzeigenden vergebene Vorgangsnummer im System der Internetwache gespeichert wird.

7. Kam es in der Vergangenheit zur Vergabe ungültiger Vorgangsnummern?

Zu 7.: In der bis zum 5. Mai 2014 gültigen Version der Internetwache bestand die Möglichkeit, mit dem Absenden der eigenen Eingaben eine Bearbeitungsnummer auf dem eigenen Rechner zu erzeugen, ohne dass tatsächlich ein Vorgang bei der Polizei Berlin eingegangen war. Der ordnungsgemäße Eingang des Vorgangs konnte jedoch selbstständig in der Internetwache überprüft werden.

Nach Umstellung auf die neue Internetwache ist sichergestellt, dass jede Vorgangsnummer zum Eingang gespeichert ist. Sie ist eindeutig und gültig.

8. Behalten Vorgangsnummern ihre Gültigkeit, auch nachdem Umstellungen am System der Internetwache erfolgen?

Zu 8.: Umstellungen am System der Internetwache haben keine Auswirkungen auf die Gültigkeit der Vorgangsnummern. Vorgangsnummern behalten immer ihre Gültigkeit.

9. Wie wird sichergestellt, dass die Übermittlung von Anzeigen online nicht durch technische Probleme fehlschlägt?

Zu 9.: Die Polizei Berlin und der Dienstleister ITDZ gewährleisten durch ein umfangreiches Störungsmanagement und damit einhergehende kurze Reaktionszeiten eine schnelle Störungsbeseitigung.

Alle Systeme werden technisch überwacht und Prozessstörungen hierdurch sofort identifiziert.

Die Systeme werden regelmäßig (in monatlichen Intervallen) gewartet, um den Funktionserhalt sowie die Sicherheit zu gewährleisten.

10. Inwieweit erachtet der Senat es für sinnvoll, Anzeigen bzw. polizeiliche Vorgänge zentral zu speichern, um eine schnelle sowie orts- und personenunabhängige Bearbeitung zu ermöglichen?

Zu 10.: Polizeiliche Vorgänge mit eigener Zuständigkeit werden immer zentral gespeichert. Somit kann ein Vorgang innerhalb der Polizeibehörde orts- und personenunabhängig verteilt bzw. bearbeitet werden. Ein Großteil der Anzeigen wird jedoch auf die Polizeidirektionen der Stadt nach örtlichen Zuständigkeiten verteilt. Dort erfolgt die Bearbeitung durch eine Fachdienststelle.

11. Welche weiteren Überlegungen und Bestrebungen gibt es seitens des Senates, eine schnellere und nicht an einzelne Polizeibeamtinnen und -beamten gebundene Bearbeitung von Anzeigen zu ermöglichen?

Zu 11.: Die Bearbeitung von Anzeigen ist nicht an einzelne Bearbeiterinnen und Bearbeiter gebunden. Bei Krankheit und Urlaub können ausstehende Arbeiten anderen Dienstkräften übertragen werden.

12. Inwieweit erachtet der Senat eine allgemeine E-Mail-Adresse der Berliner Polizei als Pendant zum Bürgertelefon insbesondere für den technischen Support bei der Nutzung der Internetwache als notwendig und existieren konkrete Planungen dazu? Wenn nicht, warum nicht?

Zu 12.: Die Polizei Berlin verfügt über allgemeine E-Mail-Anschriften, die auf den Internetseiten der Behörde bei den einzelnen Dienststellen als Link zur Verfügung gestellt werden. Für den Support im Zusammenhang mit der Internetwache wurde auf demselben Portal die Mitteilungsart „den Redakteur oder Webmaster kontaktieren“ eingerichtet. Dies erlaubt neben der Mitteilungsart „eine Frage stellen“ den unmittelbaren Kontakt zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Internetwache, um Unterstützung bei Problemen zu erhalten. Diese können telefonisch oder per E-Mail Kontakt zu den Anfragenden aufnehmen oder das jeweilige Problem an die verfahrensbetreuende Dienststelle weiterleiten. Hier erfolgt eine Kontaktaufnahme zu den Bürgerinnen und Bürgern in der Regel am gleichen Werktag.

13. Welche Angebote existieren für ausländische und inländische Besucherinnen und Besucher, um ihnen die Nutzung der Funktionen der Internetwache zu erleichtern? (Bspw. eine Übersetzung der Eingabemasken in verschiedene Sprachen?)

Zu 13.: Die Internetwache wird zukünftig auch in englischer Sprache zur Verfügung stehen. Die Umsetzung kann jedoch frühestens ab Frühjahr 2016 erfolgen.

14. Plant der Senat darüber hinaus eine mehrsprachige Hotline oder weitere Angebote für ausländische Besucherinnen und Besucher zur Vereinfachung der Kommunikation und als Hilfestellung?

Zu 14.: Ausländische Besucherinnen und Besucher können sich bei Fragen an die Polizei Berlin ebenfalls an das Bürgertelefon wenden. Das Bürgertelefon wird durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betreut, die meist über englische Sprachkenntnisse verfügen. Darüber hinaus sind dort Dienstkräfte verfügbar, die Englisch sowie weitere gängige Sprachen beherrschen und sofort unterstützen können.

Berlin, den 02. Oktober 2015

In Vertretung

Bernd Krömer
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 14. Okt. 2015)