

18. Wahlperiode

## **Antrag**

der Fraktion der SPD, der Fraktion Die Linke und der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen

### **Verbesserter Zugang zu allen Bürgerdienstleistungen**

Das Abgeordnetenhaus wolle beschließen:

Der Senat wird aufgefordert, bis Ende 2017 den Zugang und die Abwicklung zu Bürgerdienstleistungen über das Service-Portal Berlin und in einer ServiceApp Berlin stärker zu vereinheitlichen und auszubauen.

Folgende Maßnahmen sollen dabei ergriffen werden:

- Alle Berlinerinnen und Berliner können sich über ein persönliches Service-Konto anmelden und künftig möglichst viele Verwaltungsabläufe von der Antragsstellung bis zur Zustellung eines Bescheides komplett online abwickeln. Die elektronische Abwicklung sollte dabei präferiert werden, wenn kein Schriftlichkeitserfordernis oder persönliches Erscheinen notwendig ist.
- Um den Erfordernisse für die IT-Sicherheit und den Datenschutz gerecht zu werden, sollen die Nutzerinnen und Nutzer aktiv über eine sichere Nutzung informiert und die eingesetzte IT-Infrastruktur bestmöglich gegen Angriffe geschützt werden.
- Die entsprechenden IT-Fachverfahren der Verwaltung werden Stück für Stück an das Service-Portal angeschlossen, so dass alle online-Dienstleistungen der Berliner Verwaltung über das Service-Portal und sukzessive über das Service-Konto abgerufen werden können. Ergänzende Online-Angebote der Bundesbehörden werden auf der Seite verlinkt.
- Darstellung und Aufbau der Seite sollen intuitiv nutzbar, nutzerfreundlich und barrierefrei sein. Auch die Mehrsprachigkeit soll insbesondere bei den meist genutzten

Dienstleistungen ausgebaut werden. Dazu gehört auch ein mehrsprachiges Angebot von Formularen.

- Die Online-Terminvergabe-Seiten der Bürgerämter werden unter dem Dach des Service-Portals zu einem übergreifenden Online-Terminmanagement ausgebaut. Es soll durch eine "elektronische Warteliste" ergänzt werden; d.h. ein Algorithmus sucht automatisch nach freiwerdenden Terminen und weist auf Wunsch den nächsten, freiwerdenden Termin zu. Darüber hinaus werden die Online-Terminvergaben aller Berliner Behörden analog vereinheitlicht und an das Online-Terminmanagement angeschlossen. Zusätzlich werden auf der Seite künftig aktuelle Wartezeiten in den Außenstellen angezeigt.
- Auch das Bürgertelefon 115 soll ausgebaut werden. Ziel ist, alle verwaltungsbezogenen Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen kompetent zu beantworten (Dienstleistungsdatenbank mit im Ergebnis allen Aufgaben der Verwaltung). Auf vorhandene elektronische Möglichkeiten ist zu verweisen. Ziel ist, die Notwendigkeit des persönlichen Aufsuchens von Behörden zu vermeiden.
- Es sollen außerdem wieder mehr Möglichkeiten geschaffen werden, auch ohne vorherige Terminvereinbarung zum Bürgeramt zu gehen.

Dem Abgeordnetenhaus ist beginnend mit dem 30.6.2017 halbjährlich zu berichten.

### ***Begründung:***

Ein nutzerfreundlicher Webauftritt der Berliner Bürgerämter und das integrierte Online-Terminvergabeportal sind für den Zugang der Berliner Bürgerinnen und Bürger zu den Dienstleistungen der Bürgerämter entscheidend. Der derzeitige Aufbau, die Gestaltung und die Nutzerführung der Seite werden aber den Gewohnheiten heutiger Nutzerinnen und Nutzer nur begrenzt gerecht. Die im Antrag genannten Maßnahmen sollen dazu beitragen, dass es einfacher wird, einen Termin bei einem der Ämter zu bekommen und sich über die angebotenen Dienstleistungen zu informieren. Dazu gehört beispielsweise die Bündelung aller Angebote in einem Tool oder auch, dass mehr Leistungen zukünftig auch online abgewickelt werden können.

Dies ist auch eine gute und notwendige Ergänzung zu den Maßnahmen zur Verbesserung der Struktur und der Personalausstattung der Bürgerämter, welche das Abgeordnetenhaus im Dezember 2015 beschlossen hatte. Mehr Personal, effizientere Strukturen und eben ein gutes und nutzerfreundliches Terminvergabe- und Informationssystem tragen gemeinsam zu einer Verbesserung der Arbeit der Bürgerämter bei.

Mit dem weiteren Ausbau von Onlineangeboten der Berliner Verwaltung wollen wir gleichzeitig den damit wachsenden Sicherheitserfordernissen gerecht werden. Hierzu zählen zum einen Information, Aufklärung und Beratung von Nutzerinnen und Nutzern, zum anderen aber auch die Sicherung der IT-Infrastruktur gegen Angriffe.

Berlin, den 01. März 2017

Saleh            Dr. West  
und die übrigen Mitglieder der Fraktion  
der SPD

Bluhm           U. Wolf        Dr. M. Schmidt  
und die übrigen Mitglieder der Fraktion  
Die Linke

Kapek           Gebel           Ziller  
und die übrigen Mitglieder der Fraktion  
Bündnis 90/Die Grünen