

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Bernd Schlömer (FDP)**

vom 30. Juli 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 30. Juli 2020)

zum Thema:

Faxen wir noch oder Mailen wir schon? Kundendialog im Zeitalter der Digitalisierung – jetzt auch unter Berücksichtigung von Briefen

und **Antwort** vom 17. August 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 18. Aug. 2020)

Herrn Abgeordneten Bernd Schlömer (FDP)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/24327

vom 30. Juli 2020

über Faxen wir noch oder Mailen wir schon? Kundendialog im Zeitalter der Digitalisierung – jetzt auch unter Berücksichtigung von Briefen

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

Vor dem Hintergrund meiner zurückliegenden Anfrage aus dem Jahr 2019 (Drs 18/18858) frage ich den Senat erneut:

1. Hat sich die Anzahl der Fax-Nummern geändert? In welcher Weise?

- a) Wie viele Fax-Nachrichten von Bürgerinnen und Bürgern gingen im Zeitraum März 2020 bis Juli 2020 jeweils monatlich bei der Berliner Verwaltung ein?
- b) Gibt es nunmehr Bestrebungen, den Kundendialog via Faxgeräte einzustellen?

Zu 1.:

In der Verwaltung wird Großteils das UMS-Verfahren (Unified Messaging System) eingesetzt. Das heißt, eingehende Faxnachrichten werden in digitaler Form auf den PC übermittelt. Aktuell werden rund 1.100 UMS-Faxnummern verwendet. Änderungen haben sich nicht ergeben.

a) Über die benannte Anzahl der UMS-Faxnummern gingen im Zeitraum März bis Juli 2020 rund 360.500 Faxe ein, rund 117.000 Faxe wurden versandt. Der auf Bürgerinnen und Bürger entfallende Anteil lässt sich nicht ermitteln.

b) Derzeit gibt es keine Bestrebungen, die Kundenkommunikation via Faxgerät einzustellen. Obgleich im Rahmen der Umsetzung des E-Governmentgesetzes (EGovG Berlin) die Einführung bzw. Weiterentwicklung der medienbruchfreien und sicheren elektronischen Kommunikation forciert wird, ist ein Verzicht auf die Kommunikation via Fax derzeit nicht beabsichtigt, da auch dieser „Zugangskanal“ genutzt wird.

2. Hat sich seit meiner o.a. Anfrage bei der Bewertung von E-Mails als Instrument des Kundendialogs etwas geändert? Wenn ja, was hat sich geändert?

Zu 2.:

Es sind keine Änderungen festzustellen.

3. Welchen Stellenwert haben aktuell Briefe als Instrument des Kundendialogs?

- a) Wie viele Briefe von Bürgerinnen und Bürgern gingen im Zeitraum März 2020 bis Juli 2020 monatlich bei der Berliner Verwaltung ein? Hat sich das Aufkommen im Vergleich zum Betrachtungszeitraum zu Drs 18/18858 geändert? Wenn Ja, wie?
- b) Wie werden Briefe geschäftsmäßig behandelt und in den Verfahrensablauf integriert?
- c) Ist es zutreffend, dass das Einsenden von Briefen, die im Zusammenhang mit notwendigen Bürgerdiensten und Verwaltungsdienstleistungen stehen (bspw. zum Pass- und Meldewesen) und die Terminersuchen für den Besuch eines Bürgeramtes enthalten, ebengleich behandelt werden, wie eine Online-Terminvergabe? Wie bewertet der Senat diesen Umstand?
- d) Was sind die Vorteile für Bürgerinnen und Bürgerinnen, wenn sie Briefe an die Berliner Verwaltung einsenden?

Zu 3.:

Alle Zugangswege, der schriftliche, persönliche, telefonische sowie der digitale Zugang zu der Berliner Verwaltung sind gleichermaßen zu behandeln.

- a) Eine statistische Erhebung über die Anzahl von Bürgerinnen und Bürgern eingehende Briefe liegt nicht vor.
- b) Die Briefe der Bürgerinnen und Bürger werden gemäß Vorgaben der gemeinsamen Geschäftsordnung für die Berliner Verwaltung (GGO I, stand; 18. Oktober 2011) bearbeitet.
- c) Die Berliner Verwaltung strebt kontinuierlich an, alle Zugangswege zu der Berliner Verwaltung gleich zu behandeln.
- d) Es bestehen keine besonderen Vorteile für Bürgerinnen und Bürger, wenn sie einen Brief an die Berliner Verwaltung senden, da die Berliner Verwaltung eine Multi-Kanalstrategie verfolgt und somit alle Zugangswege für Bürgerinnen und Bürger offenstehen; diese Zugangswege sind gleich zu behandeln.

4. Welchen aktuellen Sachstand gibt es zu meiner Frage 3 der Dr. 18/18858? Welche organisatorischen, rechtlichen oder technischen Änderungen wird es bis zum 30. September 2020 für Berliner Bürgerinnen und Bürger geben?

Zu 4.:

Das Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen der Berliner Verwaltung (Onlinezugangsgesetz Berlin – OZG Bln) vom 4. März 2020 (GVBl. 2020, S. 202) ist seit dem 18. März 2020 in Kraft.

Anknüpfend an das Gesetz zur Anpassung der Formanforderungen im Berliner Landesrecht (FormAnpassG) vom 02.02.2018 ist die Verordnung zur Anpassung von Formvorschriften im Berliner Landesrecht (FormAnpassVO) durch den Senat am 7. Juli 2020 beschlossen worden. Dem schließt sich die Ausfertigung und Verkündung im Gesetzes- und Verordnungsblatt an.

Die Berliner Verwaltung wird in Zukunft vermehrt den Basisdienst Digitaler Antrag einsetzen. Seit Anfang März können Bürgerinnen und Bürger einen Antrag auf die Feststellung und Durchsetzung der zulässigen Miethöhe auch digital stellen. Dafür

kann der Basisdienst Digitaler Antrag über das Service-Portal Berlin abgerufen werden. Service-Agenten des Bürgertelefons 115 sind für Fragen zum Mietendeckel geschult und unterstützen bei Fragen.

In der Coronakrise starteten weitere Angebote mit dem Digitalen Antrag, wie die Entschädigung bzw. Erstattung nach dem Infektionsschutzgesetz für Selbstständige und Arbeitgeber/innen und die Erstattung nach Infektionsschutzgesetz bei eigener Kinderbetreuung– alles in Kooperation mit der Senatsverwaltung für Finanzen. Innerhalb von wenigen Wochen wurden die Online-Anträge in der „Fertigungsstraße“ erstellt und stehen seit dem 20.04.2020 bzw. dem 10.06.2020 im Service-Portal zur Verfügung.

Gemeinsam mit der Denkmalschutzbehörde sind am 11.05.2020 verschiedene Digitale Anträge im Rahmen der Denkmalrechtlichen Genehmigung gestartet. Bis zu 30.000 schriftliche Anträge erreichen die Berliner Denkmalbehörden jedes Jahr. Fortan können diese auch papierlos erledigt werden und die Anträge werden ohne zusätzlichen manuellen Aufwand in das digitale Fachverfahren der Denkmalschutzbehörde übernommen. Somit wird die Antragsstellung vereinfacht und die Bearbeitung erleichtert und beschleunigt.

Weitere - rund 20 - Digitale Anträge sind in der Erstellung und werden in den nächsten Monaten zur Verfügung stehen. Insgesamt stehen derzeit 114 Online-Dienstleistungen im Service-Portal zur Verfügung.

Berlin, den 17. August 2020

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport