

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Bernd Schlömer (FDP)

vom 02. April 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 03. April 2019)

zum Thema:

Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung in Berlin

und **Antwort** vom 18. April 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 24. Apr. 2019)

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

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/18422
vom 02. April 2019
über Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung in Berlin

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

1. Welche Strategie verfolgt der Senat bei der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung in Berlin?

Zu 1.:

Die Ziele für die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung in Berlin sind in § 2 EGovG Bln definiert. Danach sollen alle Prozesse des Regierens und Verwaltens mit Hilfe der Informations- und Kommunikationstechnik über elektronische Medien durch medienbruchfreie und gemeinsam genutzte IKT-Strukturen abgewickelt werden. Dabei sind Transparenz, Wirtschaftlichkeit, Sicherheit, Bürgerfreundlichkeit, Unternehmensfreundlichkeit und Benutzerfreundlichkeit inklusive barrierefreier Zugänglichkeit zu gewährleisten. Hierbei sind die Beschäftigten einzubeziehen und durch geeignete Qualifizierung zu fördern sowie ihre Interessen und Rechte zu beachten. Das EGovG Bln gibt darüber hinaus weitere Ziele für die Einführung von Basisdiensten (z.B. elektronische Akte) vor und definiert Steuerungsinstrumente.

Daraus abgeleitet ergeben sich für die Umsetzung folgende strategische Handlungsfelder, die in einem Handlungsprogramm Digitalisierung geplant und umgesetzt werden:

Handlungsfeld 1: Einheitlicher, gesamtstädtischer und komfortabler Ausbau von Online-Zugängen und –Verfahren für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen (u.a. Umsetzung OZG-Bund, IKT-Basisdienste für E-Government, Bürgerdienste, Öffentlichkeitsarbeit)

Handlungsfeld 2: Optimierung und Digitalisierung von Verwaltungsprozessen und Beschleunigung der Bearbeitung (u.a. Gesamtstädtisches Prozessmanagement, IT-Fachverfahren, verwaltungsinterne Basisdienste für E-Government)

Handlungsfeld 3: Standardisierung und Modernisierung der verfahrensunabhängigen IKT der Berliner Verwaltung (u.a. IKT-Steuerung, IKT-Recht und Normenscreening, Digitale Barrierefreiheit, IKT-Fachkräfte/rollen, IKT-Sicherheit, Migration des IKT-Betriebes zum ITDZ)

Handlungsfeld 4: Steigerung der Leistungsfähigkeit und Weiterentwicklung des Landesdienstleisters ITDZ

Für alle Handlungsfelder wurden operative Projekte definiert. Diese Projekte befinden sich in der Umsetzung.

2. Welche Verwaltungsleistungen hat der Senat zur Umsetzung des Gesetzes zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz – OZG) identifiziert, die bis wann jeweils digitalisiert werden sollen?
15. Inwieweit und mit welchen konkreten Zeitplänen plant der Senat verwaltungsinterne Prozesse zur Bearbeitung von digitalisierten Anträgen im Rahmen der Umsetzung des OZG zu digitalisieren?

Zu 2. und 15.:

Im Rahmen der Umsetzung des OZG sollen etwa 575 Verwaltungsdienstleistungen für eine Online-Abwicklung durch Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen bereitgestellt werden. Auch das E GovG Bln sieht vor, dass alle Formulare bzw. Leistungen der Berliner Verwaltung über ein einheitliches Portal grundsätzlich zur elektronischen Abwicklung angeboten werden.

Hierzu wird der landesweit einheitliche IKT-Basisdienst Digitaler Antrag zur Verfügung gestellt. Dieser bildet den elektronischen Prozess von der Auswahl eines Online-Services im Service-Portal Berlin über die Antragsstellung, die Antragsübermittlung an die zuständige Behörde bis hin zur Statusinformation über die abschließende Sachbearbeitung des Antrags ab.

Das Ziel ist es, eine einfache Antragsstellung online zu ermöglichen. Dabei sollen inhaltlich korrekte und vollständige Anträge möglichst schnell der verantwortlichen Sachbearbeitung übermittelt werden. Sowohl für Antragstellende als auch für die Sachbearbeitung im Land Berlin wird die Antragsbearbeitung komfortabler und effizienter.

Parallel zur Realisierung und Bereitstellung des Basisdienstes Digitaler Antrag werden in einer ersten Phase mehrere Pilotantragsprozesse modelliert und realisiert, die noch in 2019 zur Verfügung stehen sollen:

- Sozialhilfeportal mit SenIAS
- eWohngeld mit SenStadtWohn
- Denkmalbehörde mit SenKultEU
- Sog. Carnets und Ursprungszeugnisse mit der IHK Berlin
- Selbstversicherungsangelegenheiten mit SenFin
- Online Urkundenbestellung mit Standesamt I und LABO
- Umweltportal mit BA Tempelhof-Schöneberg und SenUVK
- Standesämter Voranzeige Geburt- und Sterbefall mit Standesämtern und LABO

Auf dieser Basis werden dann sukzessive weitere Verwaltungsleistungen online im Sinne der Zielvorgaben des OZG-Bund (bis 2023) umgesetzt.

Von besonderer Bedeutung sind hierbei Führungszeugnis, Geburtsurkunde, Meldebescheinigung und eine Reihe weiterer Leistungen als Nachweise für viele Verwaltungsleistungen. Die Digitalisierung dieser Querschnittsleistungen (QSL) sind Voraussetzungen für eine effiziente und medienbruchfreie Abwicklung einer Vielzahl von Online-Verfahren. Diese Nachweise haben Querschnittscharakter und werden deshalb im Themenfeld QSL im Rahmen der länderübergreifenden OZG-Umsetzung bearbeitet. Hierbei hat das Land Berlin die bundesweite Federführung übernommen.

3. Welche Stelle ist dabei für die Digitalisierung welches Verwaltungsvorgangs verantwortlich?

Zu 3.:

Im Einführungskonzept für ein gesamtstädtisches Geschäftsprozessmanagement wurde festgelegt, dass die Senatskanzlei und die Senatsverwaltungen in ihrer jeweiligen Ressortzuständigkeit für die Optimierung und Digitalisierung aller Geschäftsprozesse in ihren Politikfeldern die Verantwortung tragen. Dies schließt ausdrücklich auch die Verfahrensverantwortung für die IT-Fachverfahren ein, wie sie auch in § 20 Abs. 3 E GovG Bln geregelt ist.

Im Rahmen seiner Befassung mit dem „Handlungsprogramm Digitalisierung der Berliner Verwaltung“ hat sich der Senat in seiner Sitzung am 18.09.2018 ausdrücklich zu den Zielen des EGovG Bln bekannt und die Digitalisierung als gemeinsame und dauerhafte Aufgabe aller Verwaltungen und des ITDZ Berlin hervorgehoben. In diesem Zusammenhang findet eine enge Kooperation und Abstimmung der jeweils zuständigen Senats- und Bezirksverwaltungen mit der IKT-Steuerung statt.

4. Welche Stelle ist übergeordnet für das Gesamtprojekt verantwortlich?

Zu 4.:

Zu den Aufgaben des/der IKT-Staatssekretärs/Staatssekretärin gehört es, die fachlichkeitsübergreifende und medienbruchfreie Abwicklung von Verwaltungsverfahren u. a. durch verbindliche Grundsätze, Standards und Regelungen zu gewährleisten und auf die Optimierung und Standardisierung der Prozesse, insbesondere ressort- und verwaltungsebenen übergreifend, hinzuwirken. In diesem Rahmen koordiniert die IKT-Steuerung bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport die dezentralen Aktivitäten des Geschäftsprozessmanagements und der Digitalisierung der Fachprozesse. Die zentrale Bereitstellung von fachverfahrensunabhängiger IKT-Infrastruktur (vgl. hierzu Frage 2 und 15) sowie die Förderung der Kompatibilität der einzelnen IT-Fachverfahren mit der Berliner IKT-Strategie sowie der Berliner IKT-Architektur liegen hier im Fokus.

5. Wie viele und welche Verwaltungsleistungen wurden seit Inkrafttreten des E-Government-Gesetzes 2016 digitalisiert?

Zu 5.:

Wie bei der Beantwortung der Frage 1 dargelegt, erfolgt die Digitalisierung in zwei Handlungsfeldern – der Online-Abwicklung und der verwaltungsinternen Digitalisierung der Verwaltungsabläufe.

Zum gegenwärtigen Zeitpunkt stehen 72 Verwaltungsdienstleistungen für eine Online-Abwicklung zur Verfügung und sind über das Service-Portal Berlin erreichbar (<https://service.berlin.de/onlineverfahren-onlinedienstleistungen/>).

Die Digitalisierung der Fachprozesse liegt, wie unter Frage 3 beantwortet in der Verantwortung der Fachsenatsverwaltungen. Der Stand der Digitalisierung ist u.a. abhängig von der Nutzung elektronischer Fachverfahren für die Aufgabenerledigung. Große Fachverfahren (z.B. Jugendhilfe) nutzen bereits elektronisch unterstützte Fallbearbeitung, sodass mit der Einführung der elektronischen Akte und des digitalen Antragsmanagements als Basisdienste eine medienbruchfreie Bearbeitung im Sinne des E GovG Bln realisiert wird. Ein Controlling des verwaltungsübergreifenden Geschäftsprozessmanagements wird derzeit in der IKT-Steuerung aufgebaut.

6. Wie viele Bürgerinnen und Bürger haben nach Kenntnis des Senats in den vergangenen fünf Jahren eine oder mehrere Verwaltungsdienstleistungen auf elektronischem Wege in Anspruch genommen? (Bitte in absoluten und relativen Zahlen im Verhältnis zu anderen Formen der Antragsstellungen nach Jahr aufschlüsseln)

Zu 6.:

Über die Nutzungszahlen der bisher zur Verfügung stehenden Online-Dienste liegen zentral keine Informationen vor. Die absoluten Antragszahlen werden im Rahmen der Kosten- und Leistungsrechnung erfasst, jedoch nicht getrennt nach den Zugangskanälen.

7. Hat der Senat inzwischen eine zentrale eID-Infrastruktur für die Bezirke aufgebaut? Wenn nein, warum nicht und wann plant der Senat den Aufbau einer entsprechenden Infrastruktur?

Zu 7.:

Eine zentrale eID-Infrastruktur allein für die Bezirke ist nicht vorgesehen. Die IKT-Steuerung des Landes Berlin stellt allen digitalen Verwaltungsleistungen des Landes Berlin den IKT-Basisdienst eID zur Anbindung zur Verfügung. Der eID-Service ermöglicht das Auslesen von Attributen, die auf dem Personalausweis und dem elektronischen Aufenthaltstitel mit aktivierter Online-Ausweisfunktion gespeichert sind. Inhabern solcher Ausweisdokumente ist es damit möglich, sich bei der Inanspruchnahme von online bereitstehenden Verwaltungsdienstleistungen gegenüber der Berliner Verwaltung zu identifizieren. Wie bereits festgestellt, ist der Dienst verfügbar und kann von allen digitalen Berliner Verwaltungsdienstleistungen – einschl. der digitalen Verwaltungsleistungen der Bezirke – genutzt werden.

8. Führt der Senat statistische Erhebungen zur Zufriedenheit der Bürger und Unternehmen mit den digitalen Angeboten der öffentlichen Verwaltung durch? Wenn ja, zu welchem Ergebnis kamen die Erhebungen? Wenn nein, warum nicht?

Zu 8.:

Aktuell werden noch keine statistischen Erhebungen zur Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger oder Unternehmen mit den digitalen Angeboten der öffentlichen Verwaltung durchgeführt. Dennoch gibt es über die Feedback-Dialogform im Service-Portal Berlin bereits die Gelegenheit für Nutzende, Kritik zu äußern. Die entsprechenden Nachrichten werden im Rahmen der Optimierung und Weiterentwicklung der Verwaltungsdienstleistungen ausgewertet.

Zukünftige Erhebungen zur Nutzungszufriedenheit sind jedoch vorgesehen. Die anlaufenden Kundenbefragungen im Bereich der Bürgerdienste konzentrieren sich auf die Themen „Terminbereitstellung, Service und Qualität“.

9. Wie kann nach Auffassung des Senats die Akzeptanz und Bekanntheit digitaler Verwaltungsakte kurz- und mittelfristig verbessert werden?

Zu 9.:

Die Verbesserung der Akzeptanz und Bekanntheit digitaler Verwaltungsleistungen basiert auf einer flächendeckenden Kommunikation der bestehenden Angebote und insbesondere der damit verbundenen Nutzungsvorteile. Die Kommunikation nimmt hierbei sowohl die Bürgerinnen und Bürger sowie die Wirtschaft im Land Berlin als auch die Beschäftigten in den Blick.

Grundlage für die erfolgreiche Kommunikation nach innen und außen ist ein E-Government-Kommunikationskonzept. Dieses benennt Ziele und Zielgruppen der Kommunikation, Botschaften, eine Übersicht bestehender und geplanter Maßnahmen sowie Hinweise zur Umsetzung, zu Verantwortlichkeiten und zum Controlling. Es ist bei der Umsetzung des EGovG Bln die Grundlage dafür, zielgruppenorientierte, messbare und aufeinander abgestimmte Kommunikationsmaßnahmen zu entwickeln und umzusetzen.

Neben der Bekanntheit der digitalen Verwaltungsangebote trägt deren Qualität erheblich zur Akzeptanz bei Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen bei. So ist es übergeordnetes Ziel des Senates, eine medienbruchfreie Online-Abwicklung von möglichst vielen Verwaltungsverfahren zu ermöglichen. Hierzu werden durch die Senatsverwaltung für Inneres und Sport fachverfahrensunabhängige IKT-Basisdienste für E-Government entwickelt und zentral bereitgestellt, die IT-Fachverfahren mit

Komponenten für bspw. Identifizierung/Authentifizierung, Antragsmanagement oder elektronisches Bezahlen ausstatten.

Über Anreize soll darüber hinaus die Inanspruchnahme von Online-Angeboten gefördert werden. Hierfür sind die Erfahrungen der Online-Angebote des Einheitlichen Ansprechpartners eine Grundlage. So sind z.B. die Gebühren für die Inanspruchnahme der Online-Antragstellung geringer als die analogen Wege.

10. Führt der Senat statistische Erhebungen durch, inwieweit die Digitalisierung der Antragsstellung zu einer Zeitersparnis bei den zuständigen Behörden auf der einen Seite und den Bürgerinnen, Bürgern sowie den Berliner Unternehmen führt? Wenn ja, mit welchem Ergebnis? Wenn nein, warum nicht?

Zu 10.:

Es werden keine Zeitersparnisse zentral erfasst, die die Digitalisierung von Antragsverfahren mit sich bringen. Einzelne Erhebungen auf Behördenseite sind Teil von Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen im Rahmen der Optimierung und Digitalisierung von Prozessen. Eine zentrale Zusammenführung dieser Daten findet noch nicht statt. Im Rahmen der gesamtstädtischen Steuerung der Berliner Ämter für Bürgerdienste ist die Entwicklung von Qualitätszielen ein Meilenstein, der im Jahr 2019 umgesetzt wird. Hierbei geht es um die Verbesserung von Servicequalität. Die Digitalisierung ist hier ein Baustein, der vor Ort in den Berliner Bürgerämtern spürbar wird.

11. Inwieweit hat sich die Nutzungsrate der eID-Funktion des Personalausweises im Rahmen digitaler Verwaltungsverfahren seit meiner letzten Anfrage entwickelt?

Zu 11.:

Die Nutzungszahlen der eID-Funktion bzgl. der einzelnen digitalen Verwaltungsleistungen werden nicht zentral erfasst und stehen nicht zur Verfügung. Art und Umfang einer zukünftigen Erhebung werden derzeit geprüft.

12. Zieht der Senat in Zukunft andere Möglichkeiten zur digitalen Identitätsfeststellung von Bürgerinnen und Bürgern bspw. mittels biometrischer Verfahren oder intelligenter Gesichtserkennungssoftware in Betracht? Wenn ja, welche? Wenn nein, warum nicht?

Zu 12.:

Die digitale Identitätsfeststellung von Bürgerinnen und Bürgern mittels biometrischer Verfahren oder intelligenter Gesichtserkennungssoftware ist für die Authentifizierung und Identifizierung von Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen gegenüber digitalen Verwaltungsdienstleistungen des Landes Berlin derzeit nicht vorgesehen. Aktuell wird geprüft, inwieweit die Nutzung des ELSTER-Zertifikats als weiteres Authentifizierungs- und Identifizierungsmittel für die digitalen Verwaltungsdienstleistungen eingesetzt werden kann.

13. Plant der Senat den Einsatz von KI-gestützten Systemen zur vollautomatisierten Verwaltungsdienstleistung? Falls ja, in welchen Bereichen und wie ist der aktuelle Verfahrensstand? Falls nein, warum nicht?

Zu 13.:

Das Themenfeld Künstliche Intelligenz wird derzeit im Rahmen einer Forschungsoperation zwischen der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, dem ITDZ Berlin und dem DAI-Labor der TU Berlin mit dem Ziel bearbeitet, ein modernes KI-basiertes Chatbotsystem zu entwickeln. Der virtuelle Bürger-Service-Assistent (ein öffentlicher Wettbewerb zur Namensfindung wurde vor kurzem durchgeführt) beantwortet bereits Standardfragen zu den Dienstleistungen und Standorten im Land Berlin. Er imitiert einen persönlichen Kontakt und führt die Bürgerinnen und Bürger gezielt zu den be-

nötigten Informationen. Er stellt außerdem Rückfragen bei Unklarheiten und erteilt Ratschläge und Hinweise zu Wissenswertem. Der virtuelle Bürger-Service-Assistent befindet sich weiterhin in der BETA Phase. Das Nutzerverhalten wird in Kooperation mit dem ITDZ Berlin und dem DAI-Labor der TU Berlin kontinuierlich analysiert, verbessert und weiterentwickelt.

Anhand der Erkenntnisse aus dieser Forschungs Kooperation wird sich zeigen, wie sich der Einsatz von KI für andere Bereiche nutzen lässt, für eine vollautomatisierte Erbringung einer Verwaltungsleistung genügen die Erkenntnisse noch nicht. Vorstellbar sind semantische Suchen zur Nutzung unstrukturierter Datenbestände oder Übersetzungen von Verwaltungsdaten deutscher Sprache zur Laufzeit, ähnlich dem KI-Einsatz für die Mehrsprachigkeit des Chatbots.

14. Welche Chancen und Risiken sieht der Senat beim Einsatz von KI-gestützten Systemen zur vollautomatisierten Verwaltungsdienstleistung?

Zu 14.:

Vollautomatisierte Verwaltungsleistungen mit dahinterliegenden starren Entscheidungsbäumen lassen sich bereits ohne KI abbilden.

Durch KI-gestützte Systeme könnten komplexere Sachverhalte, auch individueller Art bearbeitet werden. Der Aufwand, für jedwede Situation mit den verschiedensten Eingangsvoraussetzungen und Nebenbedingungen einen Prozess zu schaffen oder in einer Software-Lösung umzusetzen kann durch eine entsprechend trainierte KI kompensiert werden. Ein wesentlicher Vorteil ist das mitwachsen/lernen bei geringfügigen Änderungen, bspw. an den Bedingungen einer Verwaltungsleistung, gegenüber der Anpassung eines starren Prozesses. Eine vollautomatisierte Erbringung trägt erheblich zur Beschleunigung von Verwaltungshandeln bei und kann ebenso gleichbleibende Qualität garantieren.

Dabei muss eine vollautomatisierte Erbringung von Verwaltungsleistungen mindestens genauso verlässlich und rechtssicher erfolgen, wie ein persönlich durchgeführter Verwaltungsakt. KI-Systeme sind i.d.R. hoch komplex und keine Eigenentwicklungen der öffentlichen Hand. Bei der Inanspruchnahme von KI-Systemen externer Dienstleister müsste parallel, z.B. durch einen kontinuierlich begleitenden Prüfungsprozess, sichergestellt sein, dass vollautomatische Entscheidungen immer im Sinne der öffentlichen Verwaltung erfolgen. Der Aufwand dazu steht bisher in keinem Verhältnis zu nicht-vollautomatisierten Verwaltungsleistungen.

KI-Systeme, die sich aus umfangreichen Datensammlungen oder Registerabfragen speisen, greifen in die informationelle Selbstbestimmung ein und haben eine datenschutzrechtliche Relevanz. Die Zweckmäßigkeit einer solchen Lösung kann sich in jedem Einzelfall anders darstellen. Eine weitere Schwierigkeit stellt die mangelnde Transparenz für Verwaltungskundinnen und Verwaltungskunden dar, wenn der Verwaltungsakt vollautomatisiert durch eine KI erfolgt. Insofern bedarf es für die meisten Verwaltungsleistungen einiger Erfahrungen mit KI-Unterstützung bevor eine vollautomatisierte Verwaltungsleistung mit ausschließlicher Steuerung durch KI zum Einsatz kommen kann.

16. Wie wird der Portalverbund an die dahinterliegenden Prozessketten bei den zuständigen Verwaltungen so angeknüpft, dass die Weitergabe von Informationen ohne Medienbrüche gewährleistet ist? Inwieweit findet dabei auch eine Anpassung der dahinterliegenden Workflows in den Verwaltungen statt?

Zu 16.:

Am Projekt Online-Gateway Portalverbund sind neben dem Bund die Länder Bayern, Hamburg, Hessen und Berlin als Pilot beteiligt. Diese Teilnehmer entwickeln und un-

terstützen durch ihre jeweiligen Dienstleister eine technische Lösung zum Austausch von Informationen der regionalen Verwaltungsportale. Im Wesentlichen handelt es sich dabei um die Informationen zur Leistungsbeschreibung, inklusive Bezeichnung, Dienstleistungsort und LeiKa-Nummer. Berlin betreibt für das landeseigene Service-Portal eine zentrale Dienstleistungsdatenbank, in der diese Informationen verwaltet werden.

Exporte aus der Berliner Dienstleistungsdatenbank werden über eine Schnittstelle „Sammlerdienst“ den anderen Online-Gateways der Pilot-Teilnehmer zur Verfügung gestellt.

Der Portalverbund hat somit keine direkte Verknüpfung mit zuständigen Verwaltungen oder den dahinterliegenden Workflows. Als Mittler tritt das Berliner ServicePortal bzw. die Berliner Dienstleistungsdatenbank auf.

Die IKT-Basisdienste für E-Government werden einerseits im Berliner Service-Portal verankert und sind auf der anderen Seite weitgehend so gestaltet, dass sie an die Prozesse und Fachverfahren der Verwaltung passen. Durch die Einbettung ins Service-Portal ist die Anbindung aus dem Portalverbund sichergestellt.

Berlin, den 18. April 2018

In Vertretung

Torsten Akmann
Senatsverwaltung für Inneres und Sport