

7. eGovernment-Wettbewerb Ein virtuelles Bürgeramt für Berlin - die Stadtverwaltung wird transparent

Siegertreppchen. Lange Warte- und begrenzte Öffnungszeiten sowie der hohe bürokratische Aufwand bei der Bearbeitung von Bürgeranfragen - gute Gründe für den Berliner Senat, die Verwaltung bürgerfreundlicher zu gestalten. Unter dem Motto "Mehr Service - bessere Qualität", haben die Verantwortlichen einen virtuellen Dienst ins Leben gerufen, der zusätzlich zu den 61 Bürgerämtern das Serviceangebot der Stadt ergänzt. Im Rahmen des 7. eGovernment-Wettbewerbs von BearingPoint und Cisco wurde das Projekt mit dem ersten Platz in der Kategorie "Kunden- und Bedarfsorientierung" ausgezeichnet.

Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport Berlin hat es sich zum Ziel gesetzt, alle relevanten Dienstleistungen und Informationen des Bereichs Bürgerdienste rund um die Uhr anzubieten. Über das Internet sollen Berliner Bürger das Online-Bürgeramt nutzen können. Hier sind alle wesentlichen Informationen zu den Dienstleistungen der Verwaltung an einer Stelle gebündelt. Die Verwaltung kann so künftig alle Bürgeranliegen mittels einer zentralen elektronischen Antragstellung effizient bearbeiten. Das Konzept sieht die weitgehend medienbruchfreie Bereitstellung aller hierzu geeigneten Dienstleistungen des Landesamts für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten sowie der 61 Berliner Bürgerämter vor. Dabei werden die Geschäftsprozesse der betrachteten Dienstleistungen systematisch erfasst, optimiert und - nach Kundenorientierung, Machbarkeit und Wirtschaftlichkeit priorisiert - in elektronischer Form bereitgestellt.

Bürger und Unternehmen werden zu Kunden

Eine umfassende Machbarkeitsstudie erlaubte es zunächst, internetfähige Angebote zu identifizieren und im zweiten Schritt danach zu untersuchen, wie häufig diese von den Bürgern in Anspruch genommen werden. Nachgefragt sind beispielsweise die An- und Abmeldung einer Wohnung, Melderegisterbeschei-

nigungen, Personalausweisangelegenheiten und die Bestellung von Briefwahlunterlagen. Von den rund 90 ermittelten Dienstleistungen können etwa 20 vollständig in elektronischer Form dargestellt und bearbeitet werden. Bei Diensten, bei denen dies nicht vollständig möglich ist, werden Teilschritte für die prozessorientierte und strukturierte elektronische Vorgangsbearbeitung eingeführt. Das virtuelle Bürgeramt richtet sich mit seinen ausgewählten Dienstleistungen grundsätzlich an alle Bürger und Unternehmen der Stadt Berlin wie beispielsweise Kfz-Zulassungsdienste, Kfz-Händler oder Bestattungsunternehmen. Untersuchungen anhand von Kundenbefragungen, die in den Berliner Bürgerämtern durchgeführt wurden, lassen darauf schließen, dass etwa 25 bis 50 Prozent der 3,4 Millionen Einwohner Berlins bereit sind, das Online-Bürgeramt zu nutzen. Dies bedeutet, dass eine Automatisierung der oben genannten Dienstleistungen mittelfristig zu einer jährlichen Nutzerzahl von 600.000 bis 1,2 Millionen führen kann.

Das virtuelle Amt entlastet auch die Angestellten

Im Vergleich zu der herkömmlichen Bearbeitung von Anfragen erbringen die geplanten Online-Dienste zahlreiche Vorteile. So ermöglicht die Automatisierung der Dienstleistungsprozesse den elektronischen Zugriff auf das Berliner Einwohnerregister. Bürger müssen so künftig keine Meldebescheinigungen zur Vorlage beim Standesamt einholen. Das Berliner Projekt lässt den Bürgern zum ersten Mal die Wahl zwischen unterschiedlichen Zugangswegen, da sie sich entweder persönlich an die Bürgerämter wenden oder ihre Anfragen online tätigen können. Auch beim Wechsel zwischen den Zugangswegen sind reibungslose Übergänge ohne Datenverlust gewährleistet. Zusätzlich bestehen für alle Dienstleistungen Informationsangebote über ein allgemein zugängliches Portal.

Darüber hinaus schafft der Berliner Senat mit der einheitlichen Servicerefür-

nummer 900 einen telefonischen Zugang, um auch Kunden ohne Online-Erfahrungen den Zugriff auf sein virtuelles Dienstleistungsangebot zu ermöglichen. Ergänzend wird der postalische Vertriebsweg in die Prozessmodellierung eingebunden, wenn die Dienstleistung nicht vollständig medienbruchfrei erbracht werden kann.

Durch die automatisierte Vorgangsbearbeitung verringern sich Verwaltungsaufwand und Bearbeitungszeiten erheblich. In den Behörden können zeitaufwendige Routinearbeiten, wie etwa die Überprüfung von Anschriften und Zahlungseingängen oder das Ausfüllen von Formularen, reduziert oder vollständig eingespart werden. Durch die Vereinfachung und Optimierung der Prozesse, die Vermeidung von Doppelarbeiten und die Zusammenführung in einem Backoffice für alle zwölf Bezirke Berlins, spart die Verwaltung Kosten und erhöht gleichzeitig auch ihre Effizienz.

Das Online-Bürgeramt wird als Portalbereich im bestehenden Verwaltungsführer des Stadtportals berlin.de realisiert. Zur Gestaltung und Pflege des Portals und seiner Inhalte wird ein verwaltungsweit einheitlich bereitgestelltes Contentmanagementsystem sowie ein auch unter Aspekten der Barrierefreiheit konzipierter Style-Guide eingesetzt.

Zentrale Plattform reduziert die Komplexität

Die Realisierung der Online-Dienstleistungen erfolgt über eine zentrale Plattform, die auf einer serviceorientierten Architektur basiert und verfahrensunabhängige Standard-Komponenten und -Schnittstellen bereitstellt. Diese sind funktional abgeschlossen und können von den fachlichen Kernprozessen unterstützten IT-Verfahren aufgerufen und genutzt werden. Ziel ist es, Komplexität und Aufwand bei Planung und Einführung von neuen Online-Diensten zu verringern und gleiche IT-Dienste zentral für die Berliner Verwaltung vorzuhalten.

Die verschiedenen IT-Dienste sind un-

tereinander über die standardisierten Schnittstellen verbunden und werden somit zu funktionalen und prozessuralen Bestandteilen einzelner IT-Verfahren. Damit sorgen sie für die Umsetzung der abgerufenen Online-Dienstleistungen. So werden etwa digitale Formulare in einem Pool bereitgestellt. Ein Outputmanagement regelt den zentralen postalischen Versand sowie die Übermittlung von Daten oder Dokumenten (Authentisierung, Signaturerstellung und- prüfung, Ver- und Entschlüsselung, Zeitstempel) zum rechtssicheren und vertraulichen elektronischen Versand. Diese Aufgabe übernimmt eine virtuelle Poststelle. Mittels eines elektronischen Postfachs kommunizieren die Bürger mit den Behörden, die ihrerseits elektronische Postfächer bereitstellen.

Kostenpflichtige Dienstleistungen werden dabei über ein ePayment-Verfahren abgerechnet, das die schnelle elektronische Bezahlung ermöglicht und verschiedene Zahlungsarten unterstützt. Im Hintergrund sichert ein elektronisches Archiv über ein Dokumentenmanagementsystem die revisionssichere, unveränderbare Speicherung von Informationen, die Verwaltung großer Informationsmengen und die Übernahme, Erschließung und dauerhafte Sicherung von Dokumenten.

Ein Gewinn für Bürger und Mitarbeiter der Verwaltung

Bei der Umsetzung des Projekts "Virtuelle Bürgerdienste/Online Bürgeramt" stehen die Bürger im Zentrum aller Überlegungen. Das Projekt ermöglicht, mit

Blick auf den Kunden mehr Service für eine ganze Stadt und schafft es gleichzeitig, den bürokratischen Aufwand und die Kosten zu reduzieren. Die Bürgerämter werden vernetzt, ihre Dienstleistungen vereinfacht und für jeden zugänglich gestaltet. Mit der Umsetzung wird sich Berlin zu einer serviceorientierteren Stadt entwickeln und so zum Vorreiter für viele andere Städte in der Bundesrepublik.

mk