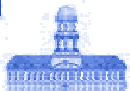


**„ServiceStadt Berlin 2016“
Anforderungen an die zukünftige Ausgestaltung der
Leistungs- und Serviceangebote im Land Berlin unter sich
verändernden Rahmenbedingungen**

Senatsdirigent Udo Rienaß
Senatsverwaltung für Inneres und Sport
Leiter Abteilung ZS - Zentraler Service

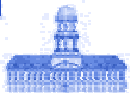
Senatsrat Manfred Pasutti
Senatsverwaltung für Inneres und Sport
Leiter ZS MBV – Steuerung der Verwaltungsmodernisierung



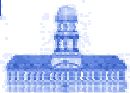
- Erarbeitung der Studie im Rahmen des Modernisierungsprogramms ServiceStadt Berlin 2007 – 2011
- Zusammenarbeit zwischen Deutschem Institut für Urbanistik (Difu) und Senatsverwaltung für Inneres und Sport
- Austausch zwischen Theorie und Praxis durch eine Projektgruppe mit Senats- und Bezirksverwaltungen

Zielstellungen:

- handlungsleitende Empfehlungen für Politik und Verwaltung erarbeiten
- eGovernment-Strategie mit sämtlichen anderen Modernisierungsbereichen verknüpfen
- nachhaltige Modernisierungsstrategie unter Berücksichtigung aktueller und prognostizierter technologischer Trends entwickeln



- Weltweite Best-Practice-Recherche (z. B. Seoul „World Class eGovernment“, Auckland „Long Term Plan 2006-2016“)
- Workshop „Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnologie in acht bis zehn Jahren“:
 - namhafte IT-Firmen und wissenschaftliche Einrichtungen beteiligt
 - Mashup von Technologien ist ein bestimmender Trend – hierzu muss die Interoperabilität sichergestellt werden
 - Zur Umsetzung schon vorhandener Möglichkeiten stärkere Prozessorientierung der Verwaltung notwendig
 - Zur vollständigen Nutzung der technologischen Möglichkeiten Front/Back-Office-Architektur notwendig
 - Erfolge nur über die konsequente Einbeziehung der Mitarbeiter/innen möglich



- **Technologie**

- Öffentliche Finanzen
- Recht
- Demografischer Wandel
- Wirtschaft
- Nachfrage
- Globalisierung
- Gesellschaftliche Umwelt
- Natürliche Umwelt

- Leistungsfähigkeit IT (PCs, Server, ...)
- Leistungsfähigkeit und Ausbau physischer Netze
- Leistungsfähigkeit und Ausbau Funknetze
- Schaffung zentraler Register und Infrastrukturen (z.B. Meldezentralregister, 115)
- Ausbau netzbasierter Softwarelösungen (Groupware, CMS, Dokumentenmanagement, Archivierung usw.)
- Ausbau serviceorientierter Architekturen
- Entwicklung IT-Sicherheit, u.a. Ausbau PKI, Verbreitung elektronischer Signaturen
- Verbreitung und Zugangsquoten Internet
- Leistungsfähigkeit Internet
- Web 2.0 (RSS, Ajax, Weblogs, soziale Netzwerke, Webservices ...) und Semantisches Web (Web 3.0)
- Ubiquitäres Computing, Konvergenz der IKT-Technologien
- Entwicklung und Verbreitung relevanter technologischer Standards



eGovernment als Schwungrad der Verwaltungsmodernisierung

- eGovernment kann nicht als isolierter Modernisierungsbereich betrachtet werden, sollen die Potenziale voll genutzt werden
- Fortschritte in anderen Modernisierungsbereichen nur unter Einbezug von eGovernment möglich
- Durch Studie Verknüpfung von eGovernment mit 13 weiteren Handlungsfeldern der Verwaltungsmodernisierung, u.a.:
 - One-Stop-Government
 - Personal- und Arbeitgeberentwicklung
 - Aufsuchende Verwaltung
 - Lebenslagenorientierung
 - Dezentralisierung/Zentralisierung von Leistungen
 - Partizipative Stadt
 - Weltoffene Stadt



- Ausgewählte Ergebnisse:

▶ Anpassung der rechtlichen Grundlagen im Hinblick auf technologische Entwicklung zwingend

▶ Online-Transaktionen Vorrang vor der schriftlichen Form einräumen

▶ In 5 bis 6 Jahren elektronische Akte als führende Akte (Papierakte nur noch in Ausnahmefällen oder als Unterstützung)

▶ Zeit- und Maßnahmenplan, um die wichtigsten Verwaltungsabläufe ebenenübergreifend ausschließlich elektronisch abzuwickeln

▶ Zentralisierung und Vereinheitlichung von eGovernment-Infrastrukturen in der Berliner Verwaltung

▶ Für die Massengeschäfte der Verwaltung Erfassung und Standardisierung der Prozesse

eGovernment als Schwungrad der Verwaltungsmodernisierung

- Ausgewählte Ergebnisse:

▶ Stärkung der Bürgerbeteiligungsformen vor Ort u. a. durch mehr „E-Partizipation“, also Nutzung der elektronischen Möglichkeiten

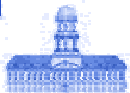
▶ Perspektivisch die Qualität der Front-Office-Bereiche egal über welchen Zugangskanal berlinweit einheitlich sichern (z. B. durch eine „Serviceagentur Berlin“)

▶ System des einheitlichen Ansprechpartners der EU-DLR auf alle Bereiche ausdehnen

▶ Alle Verwaltungsservices noch mehr als bisher in einheitlichen Anlaufstellen bündeln

▶ Bündelung und Zentralisierung aller Back-Office-Aufgaben in Shared Service Centern

▶ Prinzip der Shared Service Center potentiell auf sämtliche Standardtätigkeiten in der Verwaltung einsetzen

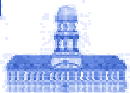


- Gründung einer verwaltungsübergreifenden Arbeitsgruppe zur praktischen Umsetzung der Handlungsempfehlungen
- Gemeinsame Erarbeitung eines Umsetzungspapiers mit konkreten Projektvorschlägen



Beschluss von Folgeprojekten durch den Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung (StS-A) am 15. Juni 2009, u.a.:

- Vereinheitlichung von eGovernment-Infrastrukturen
- Ausweitung von ePartizipation
- Medienbruchfreie IT-gestützte Abwicklung von Geschäftsprozessen
- Erarbeitung eines Gesetzes über eGovernment und Organisationsfragen



Umsetzungskonzept

Feb. 08 – Feb. 09

März 09 – Sept. 09

Sept. 09 – 2011

bis 2030



Erarbeitungsphase

Umsetzungsphase

Projektphase

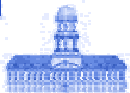
Projektion

- ✓ **Beschluss im StS-A im Februar 2008**
- ✓ **Auftakt-Workshop im März 2008**
- ✓ **Abschluss-Besprechung der Projektgruppe im Januar 2009**
- ✓ **Vorstellung der Ergebnisse im StS-A im Februar 2009**

- ✓ **Sitzungen der verwaltungsübergreifenden Arbeitsgruppe von März bis Mai 2009**
- ✓ **Vorlage des Umsetzungspapiers im StS-Ausschuss am 15. Juni 2009**

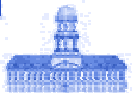
- **Konkretisierung und finanzielle Hinterlegung der Projekte bis zur Sitzung des StS-Ausschuss am 14. September 2009**
- **Abschluss der ersten Projekte bis Sommer 2010**
- **Abschluss weiterer Projekte für bis Legislaturperiode 2011**

- **Bausteine für das Regierungsprogramm 2011-2016**
- **Planungsgrundlage für das politische Handeln in künftigen Legislaturen**



**"Die einzige Konstante im Universum
ist die Veränderung"**

Heraklit von Ephesus (ca. 540 - 480 v.Chr.)



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Die Studie und weitere Informationen zum Projekt sind online abrufbar unter:

http://www.berlin.de/verwaltungsmodernisierung/servicestadt-berlin/servicestadt_berlin_2016.html

