

Zwischenbilanz der E-Governmentstrategien in ausgewählten Ländern – Zwischenbilanz Berlin



Agenda

1. **Ausgangspunkt** *Masterplan 2002*
2. **Information** *berlin.de*
3. **Erweiterung des Dienstleistungsangebotes**
 - a) **Neue Leistung** *Terminmanagement*
 - b) **Gesamtgefüge** *ServiceStadt Berlin*
4. **Geschäftsprozessoptimierung**
 - a) **Analyse eGovernment-Portfolio**
 - b) **Optimierung als Paket** *Online-Bürgerämter*
5. **Paradigmenwechsel Verwaltungshandeln** *EU-Dienstleistungsrichtlinie*

- Umfassender Plan zur E-Government-Entwicklung der Berliner Verwaltung: Masterplan E-Government 2002
 - Bürger und Wirtschaft sollen mit Hilfe der Informationstechnik umfassend und aktuell über alle Dienstleistungen der Verwaltung informiert werden
 - Der Zugang zur Verwaltung und zu ihren Dienstleistungen soll erleichtert werden
 - Innerhalb der Verwaltung soll die Informationstechnik genutzt werden, um die gewünschten Dienstleistungen schneller und mit weniger Aufwand bereitzustellen
- E-Government Bebauungsplan

- 8-Punkte-Programm zum E-Government:
 - Entwicklung von E-Government - Anwendungen für Bürger und Wirtschaft
 - Ausbau von zielgruppenorientierten Portalen
 - Weiterentwicklung der informationstechnischen Infrastruktur
 - Personalentwicklung
 - Gestaltung der rechtlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen
 - Finanzierungsmodelle
 - Intensivierung regionaler und überregionaler Kooperation
 - Weiterentwicklung

Weiterentwicklung Information: berlin.de



Freuen Sie sich auf die
Kia TOP STAR Edition
mit unschlagbarem Preisvorteil!

berlin.de

Stadplan | Branchenbuch | Berlin-Mail | Ihre Meinung | Suchen & Finden

Politik & Verwaltung | Bürgerservice | Die Hauptstadt | Tourismus & Hotels | Kultur & Tickets | Wirtschaft | Themen

Land Berlin

Zug der Erinnerung

Der Regierende Bürgermeister Klaus Wowereit hat die Bahn aufgefordert, das Projekt „Zug der Erinnerung“ zu unterstützen. [mehr »](#)

Politik & Verwaltung

- Pressemeldungen
- Rathaus aktuell
- bürgeraktiv Berlin
- Verwaltungsführer

Mindestlohn

Berlins Senator für Wirtschaft, Harald Wolf, zum Urteil des Europäischen Gerichtshofs zu Mindestlöhnen. [mehr »](#)

Bevollmächtigter

Der Bevollmächtigte für die deutsch-französische kulturelle

Kultur & Events

Das Festival "Re Asia"

Was für ein Bild haben wir von Asien? Das ist die Grundfrage, die das Haus der Kulturen der Welt in seinem mehrwöchigen Festival stellt – in der Kunst und im Film, im Tanz und in der Literatur. [mehr »](#)

- HelsinkiKissBerlin-Festival
- Weitere Events

Bilder vom Wochenende:

[Berliner Halbmarathon](#) | [Gay Not Grey - Modenschau](#)

Schreibe Deine Geschichte ...

be Berlin

Wo ist was los?

Konzerte | Musical | Oper | Show | Events | Suche

Backstreet Boys - Helen Schneider - Zucchero - Mary J. Blige - Kiss - Celine Dion - Foo Fighters - Linkin Park Present: Projekt Revolution 2008 - R.E.M. - [mehr Tickets](#)

Berlin-Suche

Stichworte

Unterkünfte:

[Hotels](#), [Pensionen](#), [Ferienwohnungen](#)

Themen

- Wohnen & Immobilien
- Auto & Verkehr
- Finanzen
- Jobs & Karriere
- Liebe & Dating
- Reisen & Ausflüge
- Shopping
- Sport & Fitness

[Mehr Themen...](#)

ANZEIGE

KIA
KIA MOTORS
Official Partner

ANZEIGE

[Gastarife vergleichen](#) **berlin.de**

Berlin-Mail

Ihr Name @berlin.de

www.berlin.de

- Start 8. Dezember 1998
- Offizielles Stadtinformationssystem des Landes Berlin
- 30 Mio. Seitenabrufe/Monat
- 5 Mio. Besucher/Monat
- Betrieb in Public-Private-Partnership
- Mix aus Verwaltung und Kommerz



Erfahrungen nach 10 Jahren Praxis

Haben:

- Aufbau und Betrieb der Plattform ohne Landesmittel (Investitionen > 20 Mio. €)
- Vollportal von hoher Attraktivität und großer Reichweite über alle Lebensbereiche
- zahlreiche kostenlose Zusatzleistungen für das Land
- erhebliche Synergieeffekte in Vertrieb und Marketing
- vielfältige Impulse und Innovationen nach dem „state of the art“ im Internet

Soll:

- „Moving Targets“ auf beiden Seiten
- wenig Einfluss auf die Gesellschafterstruktur und die Unternehmensstrategie
- Abhängigkeit von unternehmerischen Entscheidungen
- Abhängigkeit von den nicht beeinflussbaren Rahmenbedingungen des Marktes
- keine Bestandsgarantie nach Vertragsablauf, kein Schutz vor Insolvenz des Betreibers
- Konflikte zwischen Qualitätsansprüchen und kurzfristigen Verwertungsinteressen

- Terminmanagement für Behörden mit vielen Kunden:
 - Termine über Internet buchen
 - Termine über Call Center buchen
 - Warteschlangenmanagement

24 Stunden am Tag,
7 Tage in der Woche



4 Testämter seit April 2008:

- seitdem 1800 Termine: 20 % über Internet, Rest CallCenter
- Bezirke: 800 – 1500 Termine/Monat
- Tendenz steigend



test

- Ergebnisse:
 - Aufwände für Behörden reduziert
 - Warteschlangen reduzieren sich
 - Bessere Verteilung der Spitzenlasten
 - Stressfreie Buchung des Termins im Internet
 - Benachrichtigungen per SMS: Erinnerung + Minuten bis Start



**Erfolg, deshalb: Ausbau ab 4. Quartal 2008
für alle Bürgerämter + Ämter mit Kunden
(KFZ, Ausländerbehörde, Standesamt,
JobCenter...)**

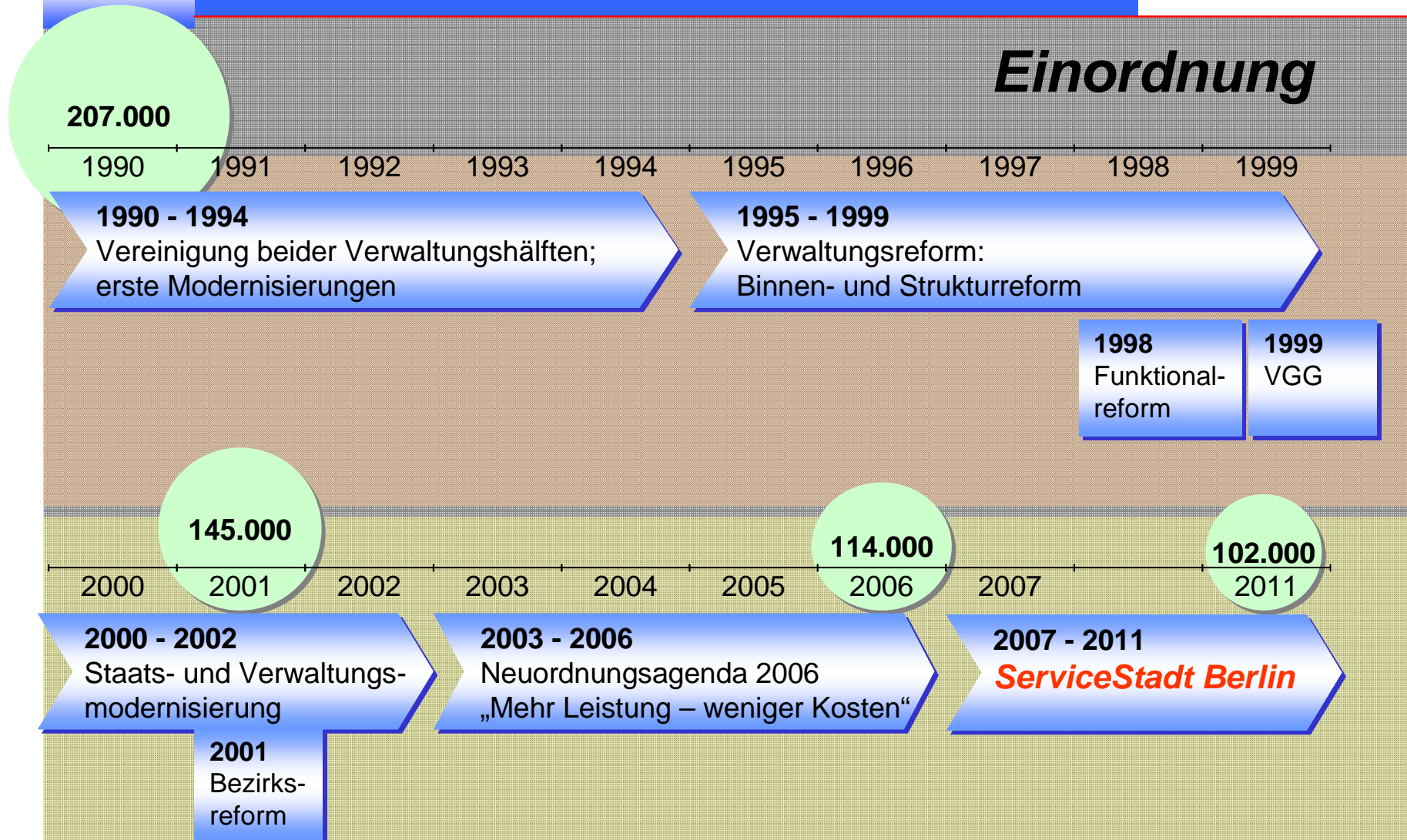
Senatsbeschluss vom 12. Juni 2007

- ◆ Programm zur kontinuierlichen Weiterführung der Modernisierung der Berliner Verwaltung bis 2011
- ◆ **Schwerpunkte** sind die kontinuierliche Verbesserung der Zugangsvoraussetzungen zu den Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung sowie die Weiterentwicklung der Dienstleistungen selbst
- ◆ Über 100 Projekte und Vorhaben
- ◆ Fünf Leitprojekte: Servicenummer 115 / EU-Dienstleistungsrichtlinie / Europäische Meldeauskunft RISER / Bürgerdienste Online / Elektronische Baugenehmigung
- ◆ Ressorts setzen Projekte eigenverantwortlich um
- ◆ Steuerung und Controlling durch die Senatsverwaltung für Inneres und Sport
- ◆ Zwischenberichte jeweils Mitte 2008 – 2010; Abschlussbericht Mitte 2011

Erweiterung Dienstleistung: ServiceStadt Berlin



Einordnung



- ✘ Festlegung des Portfolios (Aufgabenspektrum der Bürgerämter und des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten)
- ✘ Bedarf der Kunden ermittelt (Berlinspezifisches Kundenmonitoring Speyer/KGSt)
- ✘ Analyse bestehender Lösungen und Ansätze national / international
- ✘ Charakterisierung der Dienstleistungen des Portfolios (Recht, Prozesse, Fallzahlen, Schnittstellen, Technik)
- ✘ Ergebnis: rd. 1/3 der Dienstleistungen können perspektivisch medienbruchfrei umgesetzt werden
- ✘ Sollprozessmodellierung (30 komplexe Dienstleistungen mit hohen Fallzahlen)
- ✘ Bewertung und Priorisierung der zukünftigen Online-Dienstleistungen

Bewertungs- und Priorisierungsinstrument

Aufwands-Kriterien

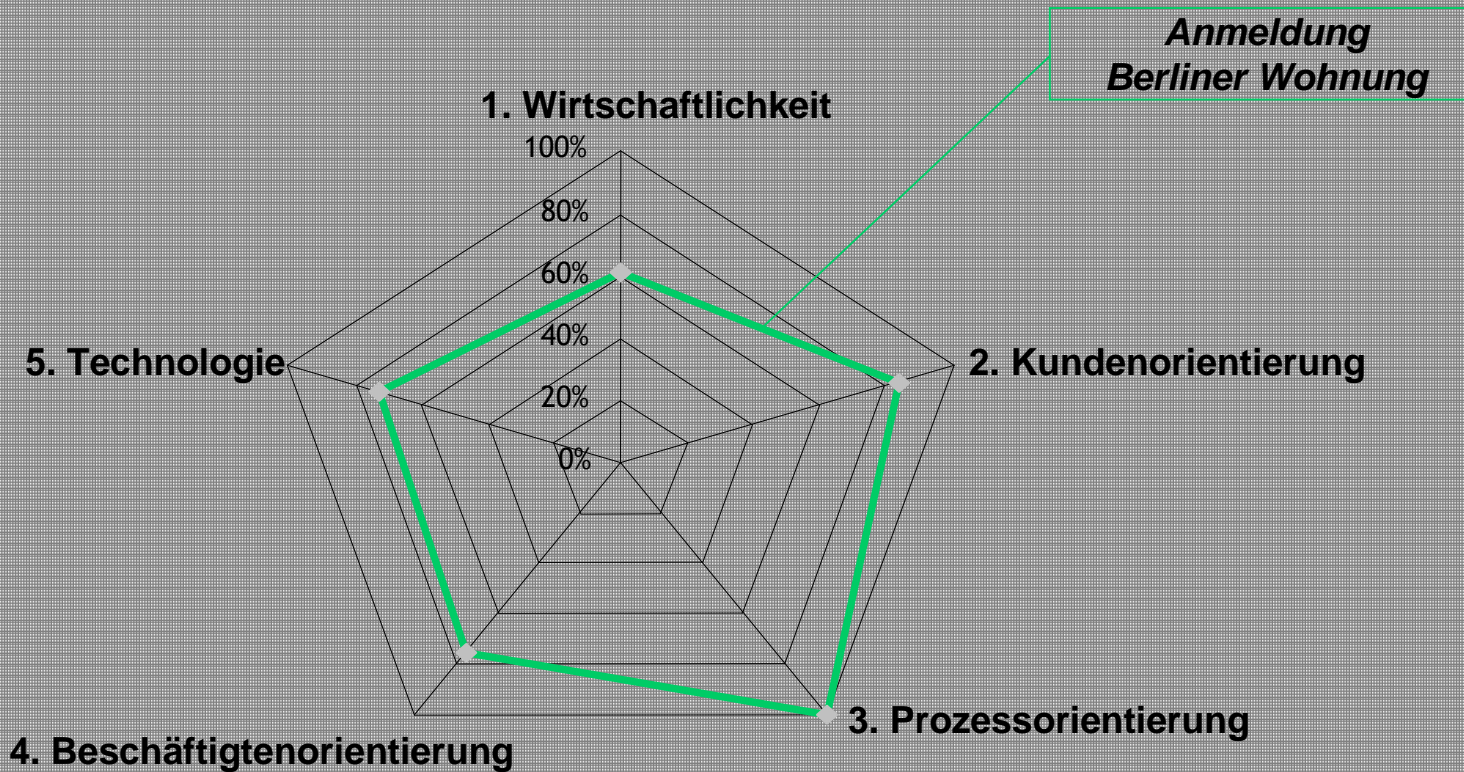
Bewertungs-Dimensionen (Balanced-Score-Card)

Nutzen-Kriterien

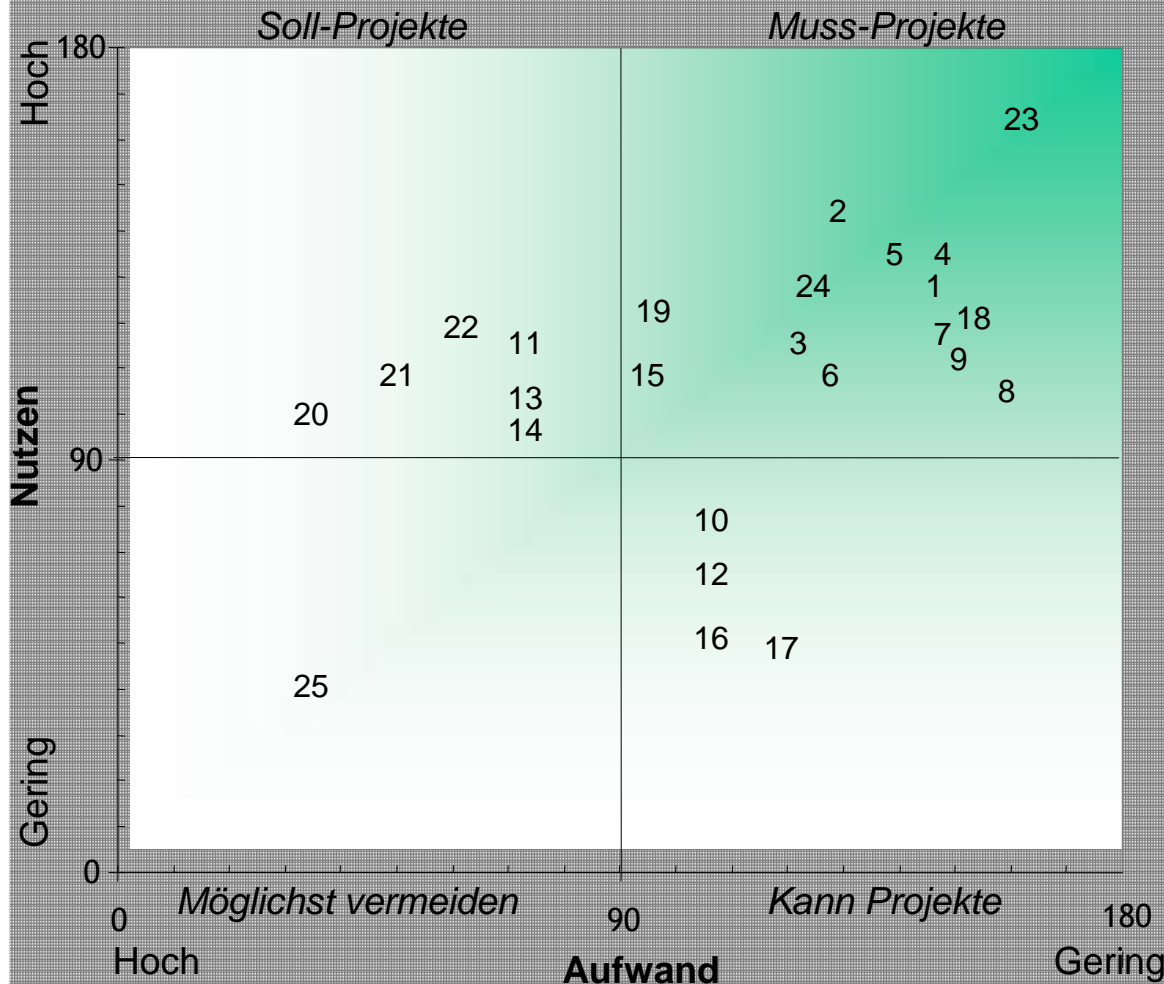
<ul style="list-style-type: none"> • Abstimmungsaufwand • einmalige Aufwände • laufende Aufwände 	Wirtschaftlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Mehrfachnutzung • Kostenreduktion • Einnahmeerhöhung
<ul style="list-style-type: none"> • Kundenanforderungen • Kundenunterstützung 	Kundenorientierung	<ul style="list-style-type: none"> • Mehrwert für die Kunden • Nutzung durch die Kunden
<ul style="list-style-type: none"> • Org. Umsetzungsaufwand • Prozessoptimierung 	Prozessorientierung	<ul style="list-style-type: none"> • Förderung übergreifender Zusammenarbeit • Produktivitätssteigerung
<ul style="list-style-type: none"> • Beschäftigtenqualifikation • Beschäftigtenunterstützung 	Beschäftigtenorientierung	<ul style="list-style-type: none"> • Beschäftigtenzufriedenheit • Entlastung von Routinetätigkeiten
<ul style="list-style-type: none"> • Komplexität der techn. Umsetzung • Nutzung von IT-Diensten • Modernisierung IT-Betriebsstruktur 	Technologie	<ul style="list-style-type: none"> • Angepasste Technologie • Standardisierung • Effizienterer IT-Betrieb

Bewertung der Online-Dienstleistungen

100% = Maximal in den 5 Bewertungsdimensionen zu erreichende Punktzahl



Priorisierung des Portfolios



- 1 Abmeldung Berliner Wohnung
- 2 Anmeldung Berliner Wohnung
- 3 Bestattungsschein
- 4 Führungszeugnis
- 5 Gewerbezentralregister
- 6 Lohnsteuerkarte
- 7 Meldebescheinigung
- 8 Melderegister Übermittlungssperre
- 9 Melderegisterauskunft Privat
- 10 Personalausweis
- 11 Personalausweis Verlust
- 12 Reisepass
- 13 Reisepass Verlust
- 14 Steuerliche Lebensbescheinigung
- 15 Halterauskunft
- 16 Zulassung Neuwagen
- 17 Zulassung Umschreibung
- 18 Halterdatenänderung
- 19 Kurzzeitkennzeichen
- 20 Fahrerlaubnis Ersterteilung
- 21 Fahrerlaubnis Umtausch, Verlust
- 22 Fahrerkarte
- 23 Briefwahantrag
- 24 Anwohnerparkausweis
- 25 Sondernutzung



Die Herstellung eines Gemeinsamen Marktes wie es durch den EG-Vertrag vorgesehen ist, beinhaltet auch die freie grenzüberschreitende Erbringung von Dienstleistungen. Dieser stehen jedoch vielfach Bestimmungen im Recht der EU-Mitgliedstaaten entgegen.



Die EU-Dienstleistungsrichtlinie hat den Abbau von bürokratischen Hindernissen und zwischenstaatlichen Hemmnissen sowie die Förderung des grenzüberschreitenden Handels mit Dienstleistungen zum Ziel.



Die EU-Dienstleistungsrichtlinie wird in Berlin als Herausforderung und Chance gesehen

Projekt 3: IT-Unterstützung der EU-DLR

Sie ist von strategischer Bedeutung für die E-Government-Entwicklung insgesamt:

- Verwendung und Integration bereits vorhandener Lösungen / Komponenten
- Erweiterung der Dienste-Plattform durch zusätzliche Komponenten
- Schaffung des elektronischer Zugang zur Verwaltung (Transaktionsportal)
- Einrichtung eines Kunden- und Fallmanagements
- Dienste auch zur Unterstützung weiterer Geschäftsprozesse (Nachnutzung)



Ergebnis der Voruntersuchung:

✓ Szenarien (Metaprozesse) und Anforderungen sind beschrieben:

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Informationsbereitstellung2. Antragsabgabe3. Antragsannahme4. Antragsprüfung5. Antragsvervollständigung6. Antragsverwaltung7. Antragsverteilung8. Import / Export Kunden und Vorgänge (Antragsunterlagen)9. Bescheidversand10. Rechnungsstellung11. Bestätigungsversand12. Löschung13. Archivierung Kunden und Vorgänge | <p>strategische Eckpunkte</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Gesamtsystem soll auf Basis einer serviceorientierten Architektur (SOA) realisiert werden➤ Der Front-Office-Bereich (Einheitlicher Ansprechpartner) ist ohne Back-Office-Unterstützung (zuständige Stellen) nur begrenzt auskunftsfähig➤ IT-Unterstützung des EA muss die gesamten Back-Office-Bereiche einschließen, da die Steuerung der Prozesse außerhalb eines gemeinsamen IT-Systems (manuell, telefonisch, eMail) nicht leistbar |
|--|---|

Paradigmenwechsel: EU-Dienstleistungsrichtlinie

Komponenten

✓ Vorhandene ■ ■ geplante ■ und benötigte ■

	PKI	Virtuelle Poststelle <small>(eBehörden-Postfach)</small>	eSignatur / Zeitstempel	eMail	Verzeichnisdienst <small>(Benutzer & Rechte)</small>
ITDZ	Formularservice	Outputmanagement	Prozessmanagement	Content Filter	DMS
	Kunden- & Fall-Management	Langzeitarchivierung	Konvertierung	Portal-Service <small>(Online Formulare)</small>	Dienstleistungs-Datenbank
Land Berlin	D-115 / Berlin-Telefon	berlin.de <small>- Info-Portal - CMS - ePayment</small>	Starter Center	Fach-Verfahren <small>- Gewerbe - EWW - Bau - Gesundheit</small>	Kasse ProFiskal



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Ludwig.Bohrer@SenInnSport.Berlin.de

