

Berliner E-Government-Strategie

- B E G S -

Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Klosterstraße 47 | 10179 Berlin
Tel.: +49 30 90223 0
www.berlin.de/sen/inneres/index.html

ZS C – Landesweite Verwaltungsentwicklung,
strategische Organisationsprojekte, E-Government und IT-Strategie

Version 3.4 vom 25. August 2015

Inhaltsverzeichnis

1.	Management Summary.....	4
2.	Anlass und Zielstellung der BEGS	7
3.	Bewertung und Fortschreibung der E-Government-Strategie 2002	8
3.1	Zusammenfassung und Bewertung	8
3.2	Fortschreibungsbedarf.....	10
4.	Konzeptioneller Ansatz der BEGS	11
4.1	Berücksichtigung der Zielvorgaben der EU.....	11
4.2	Ausrichtung auf nationale Zusammenarbeit	12
4.3	Zielsystem der BEGS (Adaption des Zielsystems der NEGS)	13
4.4	Umsetzungsplanung der BEGS (Bezug zur Gesamtumsetzungsplanung der NEGS).....	15
4.5	Barrierefreiheit	15
5.	E-Government-spezifische Richtlinien der Regierungspolitik 2011-2016	16
5.1	Netzpolitik / Internet	16
5.2	Wirtschaftsfreundliche Verwaltung.....	18
5.3	Eigenverantwortliche Schule	18
5.4	Planungs- und Bauverfahren.....	18
5.5	Moderne, bürgernahe und wirtschaftsfreundliche Verwaltung.....	18
5.6	Bürgerschaftliches Engagement	20
5.7	Bezirke.....	20
6.	Fokus E-Government-Entwicklung 2015 – 2018 (Schwerpunkte).....	20
6.1	E-Government-Gesetzgebung.....	20
6.2	e-Government@school und Integrierte Software Berliner Jugendhilfe (ISBJ)	23
6.3	Entwicklung eines standardisierten IT-Arbeitsplatzes	25
6.4	Serverkonsolidierung	27
6.5	Digitalisierung der Geschäftsprozesse	27
6.5.1	Elektronische Akte	28
6.5.2	Nachhaltige Verfahrensmodernisierung. Einheitliche Ämterstruktur der Bezirke unterstützen (ProNVM)	29
6.5.3	Elektronische Verfahrensabwicklung mit Komponenten aus der Umsetzung der EU-DLR	30
6.5.4	Implementierung eines IT-gestützten Antrags- und Anliegenmanagementsystems für die Berliner Ordnungsämter inklusive der Funktionalitäten einer Onlineplattform für „Mängelmeldungen“	31
6.6	Bündelung und Vereinheitlichung des elektronischen Zugangswegs	31
6.6.1	Ausbau des Service-Portals (ProOnline-Portal II)	32
6.6.2	Weiterentwicklung des Bürgertelefons 115	33
6.6.3	Weiterentwicklung mobiler Dienste	34
6.6.4	Beschäftigtenportal	36

6.7	Mobile-(E-)Government.....	36
6.8	Berlin modernisiert seine Verwaltungsstruktur - Querschnittsaufgaben werden gebündelt (Shared Service Center).....	37
6.9	Nutzung sozialer Medien	38
6.10	Ausbau Open-Data-Portal Berlin und Open Government	39
6.11	Zentrale Engagementplattform	40
6.12	Demografische Entwicklung beim IT-Personal der Berliner Verwaltung.....	41
7.	Steuerung und Finanzierung der E-Government-Entwicklung	43
8.	Umsetzungsplanung der BEGS, Bezug zur NEGS (Anlage zur BEGS 4.4).....	45
9.	Nachweise	49

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Verzahnung von NEGS und BEGS	6
Abb. 2: Zielsystem der NEGS	14
Abb. 3: Aktuelle E-Government-Maßnahmen des Landes Berlin	45
Abb. 4: Zuordnung Berliner Maßnahmen und Projekte zu den NEGS-Zielen	48

1. Management Summary

Die Berliner Verwaltung setzt seit vielen Jahren auf den bedarfsgerechten Ausbau Ihrer Online-Dienstleistungen, um Bürgerinnen und Bürgern und der Wirtschaft einen zeitgemäßen Service zu bieten. Eine konsequent betriebene E-Government-Entwicklung geht aber darüber hinaus: Neben die elektronische Abwicklung von „Behördengängen“ treten neue Formen der Kommunikation zwischen staatlichen Einrichtungen und Gesellschaft, die auf Beteiligung der Zivilgesellschaft und Unternehmen an administrativen Prozessen setzen und den hierfür notwendigen transparenten Zugang zu Daten und Informationen der Verwaltung eröffnen.

Berlin hat dieses Potenzial eines **umfassenden E-Government** erkannt und fördert dies u.a. zentral im Rahmen der Modernisierungsprogramme „ServiceStadt Berlin“ – mit Erfolg: Was den Bereich des Online-Angebots der Hauptverwaltung in ausgesuchten Prozessen angeht, wurde Berlin bereits 2012 eine bundesweite Vorreiterrolle konstatiert.

Die vorliegende Berliner E-Government-Strategie (BEGS) schafft einen Rahmen für die **Weiterentwicklung des E-Government in der Berliner Verwaltung für die Jahre 2015 - 2018**. Sie benennt die Ziele dieser Entwicklung in Berlin, beschreibt Vorhaben zu deren Umsetzung und thematisiert wichtige Implikationen für eine moderne und weiterhin erfolgreiche E-Government-Entwicklung, wie etwa die künftige Sicherung der IT-Kompetenzen für das Land Berlin.

Damit stellt die BEGS neben der Verbesserung der rechtlichen Rahmenbedingungen durch das geplante E-Government-Gesetz eine zweite strategische Säule für eine zukunftsorientierte E-Government-Entwicklung dar und löst für das Land Berlin den Masterplan E-Government aus dem Jahr 2002 ab.

Insbesondere zielt die BEGS darauf ab, eine Priorisierung innerhalb der zahlreichen zentralen und dezentralen Initiativen der Berliner Verwaltung im Politikfeld E-Government vorzunehmen und somit der interessierten Öffentlichkeit sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Orientierung zu bieten. Mit der BEGS werden keine konkreten Maßnahmen neu begründet, sondern es werden die strategischen Zielstellungen zur Weiterentwicklung des E-Government in der Berliner Verwaltung beschrieben. Die bereits gestarteten und in der BEGS genannten Projekte werden dezentral durch die Ressorts oder zentral durch das Modernisierungsprogramm „ServiceStadt Berlin 2016“ (co-)finanziert. Über den Start und die Finanzierung neuer Maßnahmen wird unter Beachtung der Wirt-

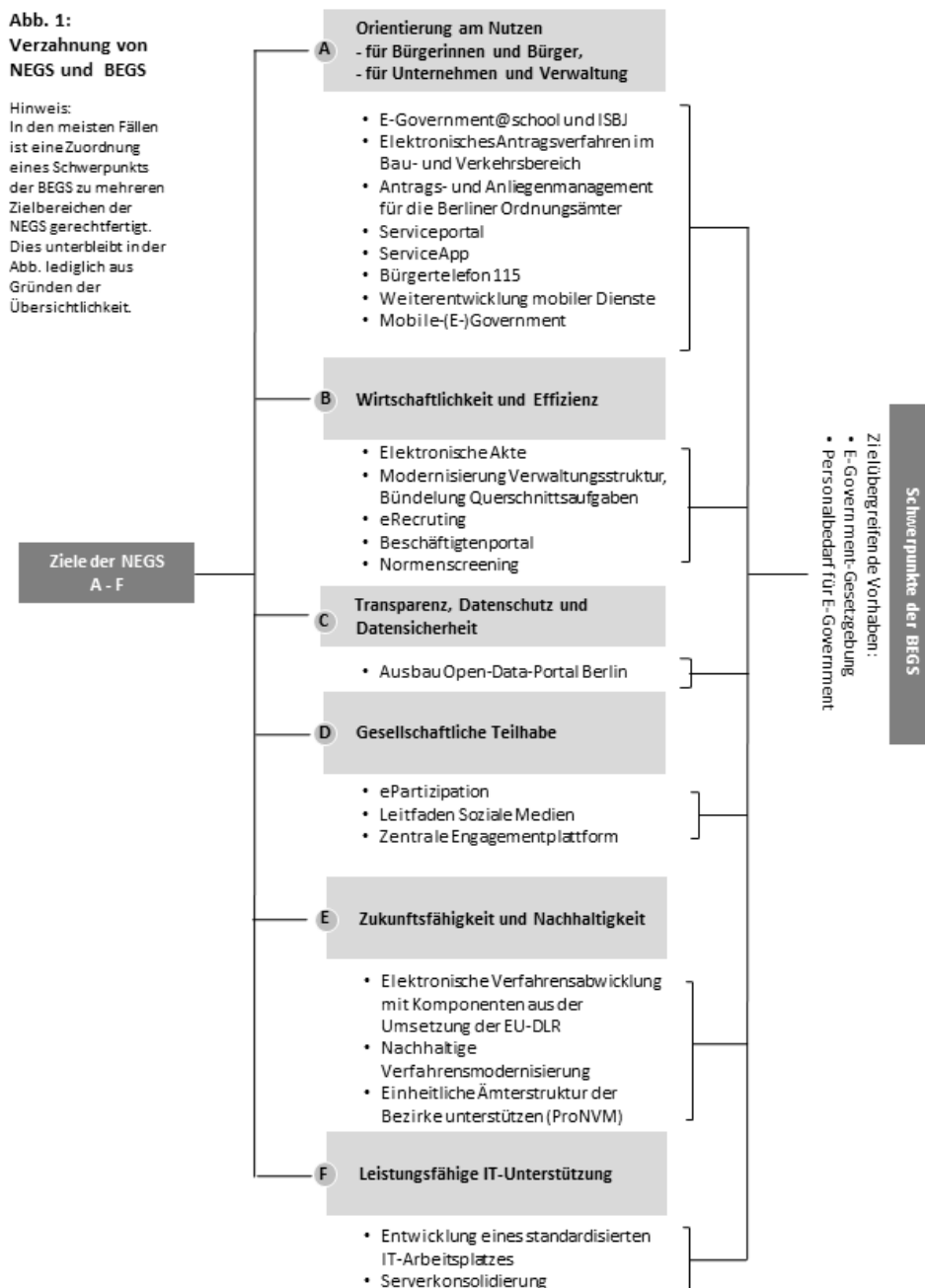
schaftlichkeit und unter Berücksichtigung der haushaltsmäßigen Rahmenbedingungen im jeweiligen Einzelfall zu entscheiden sein.

Bei der Ausgestaltung der BEGS war maßgeblich, dass deren Zielstellungen und Maßnahmen in die strategischen Vorgaben zur E-Government-Entwicklung auf Landes-, Bundes- und europäischer Ebene eingebettet sind. Insofern sind die Leitlinien des Berliner E-Government-Masterplans 2002, der Richtlinien der Regierungspolitik 2011 - 2016, der Nationalen E-Government-Strategie (NEGS) und des Europäischen Aktionsplans E-Government 2011 - 2015 in die BEGS eingeflossen und rahmengebend für die Ausgestaltung des Berliner E-Government in den nächsten Jahren. Insbesondere durch eine **Übernahme des Zielsystems der Nationalen E-Government-Strategie (NEGS)** im Land Berlin kann ein methodischer und inhaltlicher Gleichklang beider Programme erreicht werden, so dass bestehende Übereinstimmungen, erforderliche Abstimmungen und zu berücksichtigende Abhängigkeiten in der künftigen E-Government-Politik transparent werden bzw. parallele und divergente Entwicklungen der Verwaltungsebenen vermieden werden. Die NEGS gibt sechs Zielbereiche vor, denen die Berliner Projekte zum E-Government zugeordnet werden können (siehe Abb. 1).

Neben den zahlreichen E-Government-Vorhaben (s. BEGS, Anhang zu 4.4, Abb. 3 und 4) befördern die Maßnahmen die Erreichung der Ziele A – F der NEGS im Land Berlin in besonderem Maße; ganz bewusst steht dabei die Nutzerorientierung für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Verwaltung im Fokus.

Als wichtige Voraussetzung für die E-Government-Entwicklung im Land Berlin, die auch über den Planungshorizont der BEGS bis 2017 hinausgeht, wird die passgenaue Bereitstellung von **IT-Kompetenzen für die Berliner Verwaltung** erachtet: Angesichts des prognostizierten altersbedingten Ausscheidens von fast 75% der heute verfügbaren IT-Kompetenzen der Berliner Verwaltung in den kommenden 20 Jahren ist - neben der Absicherung einer Mindestausstattung der Behörden mit qualifiziertem IT-Personal - eine strategische Neuausrichtung und die Straffung der IT-Strukturen in der Berliner Verwaltung von großer Bedeutung. Im Hinblick auf die Konzeption und Durchführung von E-Government-Projekten wird es deshalb notwendig sein, sich im Projektmanagement stärker auf die organisatorischen und rechtlichen Aspekte zu konzentrieren und Fragen der IT-Architektur und des IT-Betriebes eines Projektes stärker von externen Fachkräften beantworten zu lassen.

Abb. 1: Verzahnung von NEGS und BEGS



Die **kontinuierliche Weiterentwicklung der BEGS** ist Teil des vom Senat am 21.07.2012 beschlossenen Modernisierungsprogramms „ServiceStadt Berlin 2016“. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport wird die strategische Zielstellung der BEGS und den Fortschritt der Schwerpunktmaßnahmen evaluieren und dem Senat von Berlin vorlegen.

2. Anlass und Zielstellung der BEGS

Eine moderne Verwaltung ist ohne den Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik (IT) nicht mehr denkbar und auch in der Berliner Verwaltung gibt es kaum noch Geschäftsprozesse, die völlig ohne IT-Unterstützung ablaufen. Eine IT-Unterstützung erlaubt einerseits enorme Beschleunigungen von Verwaltungsabläufen, andererseits ermöglicht sie aber auch völlig neuartige Dienstleistungen und eine neue Qualität von Transparenz und Bürgerfreundlichkeit.

Bereits im E-Government Masterplan des Landes Berlin von 2002¹ wird E-Government interpretiert als eine Methode, mit der Dienstleistungen der Verwaltung schneller, mit weniger Aufwand und mit besserem Service für Bürgerinnen und Bürger sowie die Wirtschaft zu erbringen sind. Seit Jahren tritt das Medium Internet stärker in den Vordergrund, so dass inzwischen E-Government (Electronic Government) als die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mithilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien verstanden wird.²

Seit rund 15 Jahren ist E-Government ein Schlüssel zur modernen Verwaltung: „E-Government ist bedeutend mehr als nur moderner Technikeinsatz in der Verwaltung. E-Government bietet die Chance, die Verwaltung von Grund auf einfacher, schneller, effizienter, wirksamer und damit bürgerfreundlicher zu gestalten. Und es bietet die Chance, die Verwaltung transparenter, offener, partizipativer und beteiligungsfreundlicher zu gestalten“³. E-Government ist also nicht nur die Anwendung von IT bei Verwaltungsprozessen sondern wesentlich mehr, wie es in § 2 des geplanten Berliner E-Government-Gesetzes seinen Niederschlag findet: „Ziel des Gesetzes ist, E-Government im Sinne einer alle Verwaltungsebenen und -bereiche einschließenden Umgestaltung bestehender Verwaltungsverfahren und -strukturen unter Nutzung der Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnik zu fördern und zu entwickeln“.

Eine Berliner E-Government-Strategie zur Modernisierung der Verwaltung muss diese Zielstellung aufgreifen und den Umfang und die Richtung des zukünftigen Handelns aufzeigen.

Mit der vom IT-Planungsrat (IT-PLR) am 24.09.2010 beschlossenen Nationalen E-Government-Strategie (NEGS)⁴ wurden erstmalig verbindliche Grundlagen und Rahmenbedingungen für eine gemeinsame Strategie von Bund, Ländern und Kommunen im Bereich der E-Government-Entwicklung geschaffen. Zur

Operationalisierung der NEGS hat die bundesweite Kooperationsgruppe Strategie im Auftrag des IT-PLR eine Umsetzungsplanung erarbeitet, die der IT-PLR am 13.10.2011 zur Kenntnis genommen und gemeinsam mit ersten Maßnahmen beschlossen hat.

Das Leitbild der NEGS ist beschrieben durch „koordiniertes Handeln in Eigenverantwortung“, d.h. die NEGS strebt eine gemeinsame strategische Ausrichtung von Bund, Ländern und Kommunen in der Weiterentwicklung des E-Government an und möchte das Handeln der Beteiligten koordinieren, um insbesondere Interoperabilität und Wirtschaftlichkeit zu sichern. Am Leitbild, an den Grundsätzen, an den gemeinsamen Zielen und an den enthaltenen Best-Practices für die Weiterentwicklung des E-Government sollen sich Bund, Länder und Kommunen in ihrem jeweiligen Handlungs- und Zuständigkeitsbereich ausrichten.

Vor diesem Hintergrund ist es erforderlich, sowohl die bereits im Jahr 2002 vom Berliner Senat auf der Grundlage eines Masterplans festgelegte Strategie der E-Government-Entwicklung an die NEGS anzupassen, als auch die Vorgaben und Maßnahmen der Regierungspolitik des Berliner Senats zu berücksichtigen. Entsprechend soll mit der BEGS - unter Berücksichtigung der laufenden rechtlichen, organisatorischen und technischen Entwicklungen - eine E-Government-Strategie und -Programmatis für die nächsten 4 Jahre (2015-2018) konkretisiert und fixiert werden, welche die Ausrichtung der NEGS mit den berlinspezifischen Anforderungen und Zielen in Einklang bringt. Dabei wird das inhaltliche Ziel verfolgt, die Kontinuität der Berliner E-Government-Entwicklung zu sichern und diese - durch Einbettung der BEGS in ein Gesamtkonzept für die IT-Steuerung und IT-Finanzierung im Land Berlin auf der Grundlage eines landesweiten E-Government-Gesetzes - zu beschleunigen und zu harmonisieren.

3. Bewertung und Fortschreibung der E-Government-Strategie 2002

3.1 Zusammenfassung und Bewertung

Bereits im Masterplan E-Government der Berliner Verwaltung aus dem Jahr 2002 ist dargelegt, dass es bei der E-Government-Entwicklung um weit mehr als technische Implementierungen von Lösungen und Angeboten für die elektronische Kommunikation und Verfahrensabwicklung zwischen Bürgerschaft und Verwaltung geht. Vielmehr wurden parallel zu Aspekten technischer Innovationen insbesondere auch strukturelle, organisatorische, rechtliche und personelle Fragen behandelt.

Als Konsequenz wurde bei der Formulierung des Masterplans (Ziele, Strategie und Handlungsfelder der Berliner E-Government-Entwicklung) der Themenkomplex E-Government grundsätzlich langfristig und umfassend betrachtet.

Im Ergebnis hat E-Government in den zurückliegenden Jahren signifikante Impulse und Beiträge zur Modernisierung der Berliner Verwaltung geliefert und wird hierzu auch zukünftig als Treiber und Katalysator dienen.

Vor diesem Hintergrund haben die im Masterplan formulierten – nachstehend zusammengefassten – fünf Hauptziele (A – E) nach wie vor Gültigkeit:

- A** Umfassende und zielgruppenorientierte Bereitstellung von Informations- und Dienstleistungsangeboten auf elektronischen und herkömmlichen Wegen.
- B** Erhöhung der Effektivität durch Bereitstellung moderner Informationstechnik und Anwendungssysteme, technologieorientierte Neugestaltung von Geschäftsprozessen, Intensivierung der internen und externen Kooperation zum Einsatz einheitlicher Verfahren sowie durch Festlegung von Verantwortlichkeiten bei der Planung, Durchführung und Steuerung.
- C** Unterstützung des Verwaltungsreformprozesses durch technologieorientierte Anpassung bzw. Neugestaltung von Geschäftsprozessen, eines Informations-, Kommunikations- und Wissensmanagements sowie der Bündelung von Leistungen im Sinne eines One-Stop-Government.
- D** Förderung von Verwaltungstransparenz, Partizipation und Demokratisierung durch Bereitstellung von Informationen und Angeboten zur Aktivierung von bürgergesellschaftlichem Engagement.
- E** Verbesserung der Standortqualität durch den Ausbau des Angebots wirtschafts- und unternehmensorientierter Dienste.

Im Ergebnis hat sich die im September 2002 vom Senat mit dem „Masterplan E-Government“ beschlossene E-Government-Strategie als tragfähig und umfassend erwiesen, da die darin festgelegten Prinzipien sich in der Praxis als entwicklungsfördernd erwiesen haben. Zudem deckt der definierte Rahmen mit den acht Handlungsfeldern auch heute noch prinzipiell alle wesentlichen Aspekte des E-Government ab.

Zu diesem Ergebnis kommt auch der Rechnungshof im Rahmen einer in 2011 durchgeführten Prüfung des Umsetzungsstandes des E-Government-Masterplans, in dem er feststellt, dass zum einen die Zielsetzung des Masterplans an Bedeutung nicht verloren hat und zum anderen eine Vielzahl der Projekte des Masterplans erfolgreich umgesetzt wurden.

3.2 Fortschreibungsbedarf

Gleichwohl ist es erforderlich, eine an die bestehenden Leitlinien anknüpfende aktualisierte E-Government-Strategie zu etablieren, die im Einklang zur nationalen E-Government-Strategie (s. Ziff. 4.3), mit der aktuellen E-Government-Gesetzgebung (s. Ziff. 6.1) und den aktuellen Richtlinien der Regierungspolitik (s. Ziff. 5) steht.

Diese Anpassung der E-Government-Strategie ist auch deshalb notwendig, weil die Zunahme der ressortübergreifenden, prozessbezogenen und medienbruchfreien IT-Unterstützung einer nachhaltigen Koordination und Steuerung bedarf. Entsprechend kommt die im Auftrag der Senatsverwaltung für Inneres und Sport vom Deutschen Institut für Urbanistik im Jahr 2009/2010 durchgeführte Studie ServiceStadt Berlin 2016⁵ zu dem Ergebnis, dass demografischer Wandel, wirtschaftsstrukturelle Veränderungen, Veränderungen der Nachfrage, technologische Entwicklung, Entwicklung der öffentlichen Finanzen sowie veränderte Rechtsnormen signifikante Auswirkungen auf die zukünftigen Serviceangebote der Verwaltung haben werden. Die Studie empfiehlt daher

- eine Aktualisierung, Konkretisierung und Fortführung des Masterplans E-Government als Leitprojekt „Strategisches E-Government“ durchzuführen,
- die herausgehobene Verantwortlichkeit für den Themenkomplex an zentraler Stelle – etwa mit einer Stärkung der Rolle des IT-Staatssekretärs – zu verdeutlichen,
- den Rahmen für ein strategisches E-Government durch ein E-Government-Gesetz vorzugeben,
- in den kommenden Jahren die elektronische Akte als „führende Akte“ zu verwenden und hierzu die Geschäftsprozesse, IT-Verfahren sowie rechtlichen Grundlagen der Verwaltungsverfahren anzupassen und

- für die Auswahl der Dienstleistungen, in denen E-Government-Angebote zum Einsatz kommen, klare Prioritätensetzungen auf Basis von Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen vorzunehmen.

4. Konzeptioneller Ansatz der BEGS

4.1 Berücksichtigung der Zielvorgaben der EU

Der Europäische E-Government-Aktionsplan 2011 – 2015⁶ greift die auf der E-Government-Ministerkonferenz 2010 in Malmö verabschiedete Deklaration⁷ auf, wonach vorgesehen ist, dass bis 2015 Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen E-Government-Services erhalten, die nutzerzentriert sind, die die Transparenz staatlichen Handelns erhöhen und die den Zugang zu öffentlichen Informationen und die Partizipation am staatlichen Handeln erleichtern.

Als Teil der kommissionsweiten Bemühungen zur Förderung einer intelligenten, nachhaltigen und integrativen Wirtschaft in der Europäischen Union leistet dieser Aktionsplan einen Beitrag zur Erfüllung zweier Hauptziele der Digitalen Agenda:

- Ab 2015 soll eine Reihe grundlegender grenzübergreifender öffentlicher Dienste online zur Verfügung stehen, so dass Unternehmerinnen und Unternehmer ungeachtet ihrer Herkunft überall in Europa Firmen gründen und betreiben können und Bürgerinnen und Bürger überall in der Europäischen Union studieren, arbeiten, wohnen oder sich zur Ruhe setzen können.
- Ab 2015 sollen 50 % der EU-Bürgerinnen und -bürger elektronische Behördendienste in Anspruch nehmen. Da elektronische Behördendienste auch für Unternehmen von großer Bedeutung sind, zielt dieser Aktionsplan außerdem darauf ab, dass 80 % der Unternehmen ab 2015 elektronische Behördendienste in Anspruch nehmen.

Zum entsprechenden Vorgehen bestimmt der Aktionsplan: „Die Mitgliedstaaten einigen sich auf eine Reihe grundlegender grenzübergreifender öffentlicher Dienste, die zwischen 2012 und 2015 eingeführt werden und legen geeignete Lebensereignisse/-phasen fest.“

In der Folge wurden auf der E-Government-Ministerkonferenz 2011 in Poznan folgende fünf grenzübergreifende Dienste (Cross-Border-Services) definiert:

1. Umzug in ein anderes Land und Anmeldung mit neuer Anschrift bei allen Behörden im Zielland (örtliche Meldebehörde, Schule, Arzt, Polizei usw.) mit der eID (elektronische Identität) des Herkunftslandes.

2. Gründung und Anmeldung eines Unternehmens in einem anderen Land (Nutzung des Einheitlichen Ansprechpartners) sowie weitere Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Geschäftstätigkeit.
3. Teilnahme an europaweiten Ausschreibungen in anderen Ländern (Nutzung eines virtuellen Unternehmensregisters sowie von eID und eSignatur) sowie Unterstützung der elektronischen Zuschlagserteilung, der Auftragsvergabe und der Rechnungsstellung.
4. Grenzüberschreitende Gesundheitsdienste wie Zugang zu Patientenakten oder Medikamentenverschreibungen.
5. Arbeitssuche und -aufnahme in einem anderen Land, einschl. der relevanten Dienste zur Erledigung der Beschäftigungsformalitäten im anderen Land.

4.2 Ausrichtung auf nationale Zusammenarbeit

Im Rahmen der Föderalismusreform wurde die Zusammenarbeit von Bund und Ländern auf den Gebieten der IT-Steuerung und des E-Government in Artikel 91c des Grundgesetzes (GG) verfassungsrechtlich geregelt. Als operative Einrichtung wurde durch Staatsvertrag zwischen Bund und Ländern gemäß Artikel 91c GG der IT-Planungsrat (IT-PLR) gebildet. Dieser hat die bisherigen Fachgremien Arbeitskreis der Staatssekretäre für E-Government in Bund und Ländern sowie den Koordinierungsausschuss von Bund und Ländern für automatisierte Datenverarbeitung (KoopA ADV) abgelöst.

Dem IT-Planungsrat gehören die Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik und Staatssekretärin im Bundesministerium des Innern sowie jeweils ein für Informationstechnik zuständiger Vertreter jedes Landes an. Für Berlin ist der bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport angesiedelte IT-Staatssekretär des Landes Berlin Mitglied im IT-Planungsrat. Darüber hinaus nehmen an den Sitzungen drei Vertreter der Gemeinden und Gemeindeverbände, die von den kommunalen Spitzenverbänden auf Bundesebene entsandt werden und die Bundesbeauftragte für den Datenschutz und Informationsfreiheit beratend teil. Zu den Aufgaben des IT-Planungsrates gehören

- die Koordinierung der Zusammenarbeit von Bund und Ländern in Fragen der Informationstechnik,
- die Beschlussfassung über fachunabhängige oder fachübergreifende IT-Interoperabilitäts- und Sicherheitsstandards,
- die Steuerung von E-Government-Projekten,

- die Planung und Weiterentwicklung des Verbindungsnetzes nach Maßgabe des IT-NetzG (Gesetz über die Verbindung der informationstechnischen Netze des Bundes und der Länder) sowie
- die Zusammenarbeit mit den Fachministerkonferenzen.

Durch den IT-Planungsrat soll die Zusammenarbeit von Bund, Ländern und Kommunen in Fragen von IT und E-Government mit größerer Verbindlichkeit abgestimmt werden.

Die besondere Relevanz derartiger Abstimmungen zeigt sich an der aktuellen Gesetzgebung durch das E-Government-Gesetz des Bundes und der Initiative des Landes Berlin. Das E-Government-Gesetz des Bundes (Artikelgesetz) wirkt sich nicht nur auf den Bund sondern auch auf Rechtsanwendung und die Verwaltungsverfahren der Länder und Kommunen aus. Es ist die Aufgabe des Landes, die vielfältigen Impulse und Anregungen des Bundesgesetzes für ein modernes E-Government-Gesetz des Landes Berlin fruchtbar zu machen und Kohärenz zur Bundesentwicklung herzustellen.

Im kontinuierlichen Prozess der Ausgestaltung der NEGS ist eine gute und zielorientierte Zusammenarbeit zwischen den Fachministerkonferenzen und dem IT-PLR eine wesentliche Erfolgsgrundlage. Deshalb ist im praktischen Zusammenspiel zwischen dem IT-PLR und den Fachministerkonferenzen eine wechselseitige Verzahnung der Planungen und Vorhaben erforderlich, so dass die betreffenden Gremien eine gegenseitige Treiberfunktion wahrnehmen können.

Das Land Berlin beteiligt sich im besonderen Maße im Vorsitzjahr 2015 aktiv an der Arbeit des IT-Planungsrats und der von ihm eingerichteten Kooperations- und Fachgruppen, um einerseits die Landesinteressen in die Entscheidungen des IT-PLR einfließen zu lassen und andererseits die gewonnenen Erkenntnisse und Ergebnisse im Land Berlin zu nutzen.

4.3 Zielsystem der BEGS (Adaption des Zielsystems der NEGS)

Mit der NEGS ist ein nationales E-Government-Leitbild für „koordiniertes Handeln in Eigenverantwortung“ entworfen wurden, an dem sich Bund, Länder und Kommunen in ihrem jeweiligen Handlungs- und Zuständigkeitsbereich ausrichten können und sollen.

In der NEGS wird die engere Zusammenarbeit im nationalen Kontext sowohl durch eine Agenda gemeinsamer Vorhaben (Maßnahmen zur Koordinierung

der Zusammenarbeit, Vereinbarung von Standards, E-Government-Projekte mit Leuchtturmcharakter) als auch durch gemeinsame Umsetzungsschritte und deren Finanzierung konkretisiert.

Die Nationale E-Government-Strategie folgt der Malmöer Erklärung der Europäischen Union vom 18. November 2009 und damit den Zielstellungen des Europäischen E-Government-Aktionsplans 2011 – 2015 (vgl. Ziff. 4.1). Die dort festgelegten Schwerpunkte finden sich in der NEGS wieder.

Vor diesem Hintergrund gibt die NEGS das nachstehend abgebildete Zielsystem vor, welches sich aus den oben angeführten 6 Zielbereichen (A – F) und insgesamt 20 Einzelzielen, die den Zielbereichen zugeordnet sind, zusammensetzt.

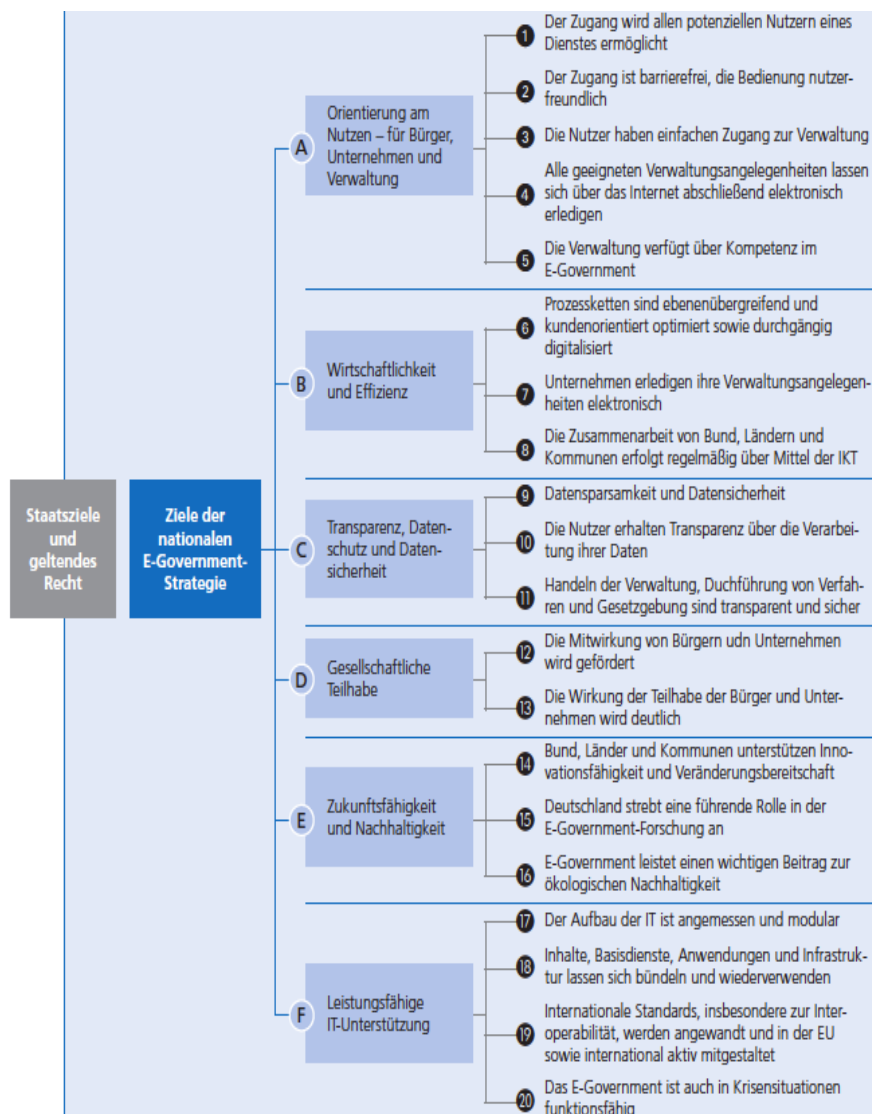


Abb. 2: Zielsystem der NEGS

Durch die Anwendung des Zielsystems der NEGS im Land Berlin kann ein methodischer und inhaltlicher Gleichklang der BEGS zur NEGS erreicht werden.

Zum einen wird durch eine Verzahnung der Beitrag des Landes Berlins zur nationalen E-Government-Entwicklung ablesbar. Zum anderen können bestehende Übereinstimmungen, erforderliche Abstimmungen und zu berücksichtigende Abhängigkeiten transparent werden, die bei losgelösten Zielsystemen übersehen werden könnten. Somit können Doppelarbeit und divergente Entwicklungen vermieden und so die E-Government-Entwicklung insgesamt effizienter und wirtschaftlicher vorangetrieben werden.

Aus der Sicht des Landes Berlin ist es deshalb sinnvoll, die relevanten Lösungsansätze und Maßnahmen im E-Government-Umfeld des Landes der Zielsystematik der NEGS zuzuordnen, um damit die operative Umsetzung der NEGS-Ziele in der Berliner Verwaltung zu verdeutlichen. Auf dieser Grundlage kann eine Berliner Umsetzungsplanung zur BEGS analog zur Umsetzungsplanung der NEGS entwickelt, fortgeschrieben und gesteuert werden.

4.4 Umsetzungsplanung der BEGS (Bezug zur Gesamtumsetzungsplanung der NEGS)

Der IT-Planungsrat hat am 13.10.2011 das Umsetzungskonzept der NEGS zur Kenntnis genommen, welches die Ziele und Handlungsvorschläge in einem Gesamtumsetzungsplan als Grundlage für eine Operationalisierung systematisch und detailliert aufzeigt. Im Gesamtumsetzungsplan wird für jedes Einzelziel verzeichnet, mit welchem Lösungsansatz oder mit welchen konkreten Maßnahmen die Handlungsempfehlungen zur Erreichung des Einzelziels umgesetzt werden sollen.

Im Anhang zu 4.4 sind in den Abb. 4 und 5 die aktuellen E-Government-Maßnahmen mit ihren Bezügen zur NEGS aufgeführt.

4.5 Barrierefreiheit

Für Menschen mit Behinderung ist gemäß den Behindertenpolitischen Leitlinien des Senats⁸ der gleichberechtigte, d.h. barrierefreie, Zugang zu Informations- und Kommunikationstechnologien und –systemen, im Besonderen zu Einrichtungen und Diensten, die der Öffentlichkeit offen stehen und für sie bereit gestellt werden, zu gewährleisten.⁹

Elektronische Dokumente / Akten, deren elektronische Übermittlung und der Onlinezugang zu den Leistungen der Berliner Verwaltung im Allgemeinen eröffnen insbesondere blinden und sehbehinderten Menschen die Chance auf eine gleichberechtigte Teilhabe. Alle E-Government-Maßnahmen sollen daher barri-

erfrei gestaltet werden und somit den Zugang für Menschen mit Behinderung sowie auch die barrierefreie Gestaltung von Arbeitsplätzen in der Verwaltung ermöglichen.

5. E-Government-spezifische Richtlinien der Regierungspolitik 2011-2016

Aus den vom Senat beschlossenen und vom Abgeordnetenhaus am 12. Januar 2012 gebilligten Richtlinien der Regierungspolitik 2011-2016 für die 17. Legislaturperiode (RL) ergeben sich direkte Vorgaben, Zielstellungen und teilweise konkrete Maßnahmen für einzelne Politikfelder, die für die BEGS rahmengebend und schwerpunktmäßig zu berücksichtigen sind. Aufgabe der Verwaltung ist es, sich bei den konkreten Projekten und Maßnahmen an diesen politischen Zielen zu orientieren.

Zur Schwerpunktbildung und Umsetzungsplanung der BEGS (entsprechend Ziff. 4.3 und 4.4) sind die Vorgaben, Zielstellungen und Maßnahmen der RL mit laufenden und geplanten Projekten der Berliner Verwaltung abzugleichen, im Hinblick auf eine Relevanz bzw. Behandlung im Rahmen der NEGS zu überprüfen und anschließend ist mit konkreten Einzelmaßnahmen ein entsprechendes Schwerpunktkonzept zu entwickeln.

Nachstehend sind die für die BEGS relevanten Formulierungen der Richtlinien der Regierungspolitik 2011-2016 extrahiert, um auf dieser Basis eine Konkretisierung und Einordnung in das Zielsystem der BEGS sowie eine Operationalisierung vornehmen zu können. Die grundsätzliche Zuständigkeit ergibt sich aus der Geschäftsverteilung des Senats.

5.1 Netzpolitik / Internet

Der Senat betrachtet die Netzpolitik als wichtige Säule für die Entwicklung der Informationsgesellschaft. Deshalb wird die Netzpolitik in der Senatskanzlei als eigenes Handlungsfeld wahrgenommen. Entscheidende Gesichtspunkte sind digitale Vielfalt, Netzneutralität, die Verhinderung einer digitalen Spaltung der Gesellschaft, der Ausbau der digitalen Infrastruktur, aber auch ein modernes Urheberrecht, das einen gerechten Ausgleich zwischen den Interessen von Urhebern, Verwertern und Nutzern schafft. Alle politischen Ebenen – die EU, der Bund, aber auch die Länder – sind zudem bezüglich des Datenschutzes gefragt, einheitliche, angemessene und praxisgerechte Regelungen für Bürgerinnen und Bürger und die Wirtschaft zu finden. Generell werden viele netzpolitische Themen vorrangig auf Bundes- wie auch auf EU-Ebene diskutiert. Aber

auch der Berliner Senat will gezielt die ihm zur Verfügung stehenden Handlungsmöglichkeiten nutzen, um sich hierbei frühzeitig einzubringen und zu engagieren.

Da Netzpolitik oftmals ein Querschnittsthema darstellt und in viele etablierte Bereiche hineinspielt, ist auch in allen Ressorts darauf zu achten, ob und in welchem Ausmaß Anpassungen notwendig werden. In einer digitalen Gesellschaft müssen z.B. Bildungs- und Arbeitspolitik neu gedacht werden, aber auch die Medienwelt erfordert eine Medienordnung für das digitale Zeitalter, die einen angemessenen rechtlich-politischen Rahmen eröffnet.

Die koordinierende Federführung der Netzpolitik obliegt der Senatskanzlei.

Das Internet soll verstärkt genutzt werden zur:

- Verbesserung der allgemeinen politischen Diskussion und Meinungsbildung,
- Stärkung der Beteiligungsmöglichkeiten der Bürgerinnen und Bürger,
- Förderung der Bereitstellung und Nutzung von digitalen Lehr-/ und Lernmaterialien (Open Educational Resources – OER),
- Erleichterung des Zugangs zur Berliner Verwaltung für Bürgerinnen und Bürger und Wirtschaft,
- Vereinfachung der Abwicklung von Verwaltungsvorgängen.

Zum Landesportal berlin.de werden folgende Vorgaben gemacht:

- Weiterer Ausbau als zentraler und einheitlicher Internetzugang zur Berliner Verwaltung,
- Erhöhung des Angebots dialogorientierter und interaktiver Anwendungen zur medienbruchfreien Abwicklung von Verwaltungsvorgängen.

Darüber hinaus sollen die technischen Voraussetzungen für den Zugang zum Internet durch folgende Maßnahmen verbessert werden:

- Ausbau der Breitbandversorgung,
- Schaffung eines gebührenfreien WLAN an zentralen Orten (einhergehend mit der Herstellung der notwendigen rechtlichen Rahmenbedingungen, Stichwort „Störerhaftung der W-LAN-Betreiber“),
- Sicherung des Fernsehempfangs durch DVB-T.

Als weitere Maßnahmen werden fortgeführt:

- die im 3. Quartal 2011 gestartete Open-Data-Initiative des Landes Berlin einschließlich
- der Bereitstellung öffentlicher Daten in maschinenlesbarer Form.

5.2 Wirtschaftsfreundliche Verwaltung

Die Verwaltung ist ein Dienstleister für die Wirtschaft und die Investoren. Im Rahmen der Modernisierung der Verwaltung sollen die wirtschaftsnah tätigen Stellen und Behörden stärker kunden- und lösungsorientiert arbeiten.

In Ziff. I. 9. der RL sind folgende Maßnahmen vorgegeben:

- Bewerbung und Ausbau des Einheitlichen Ansprechpartners (EA),
- Verwendung der richtungsweisenden elektronischen Lösung für den EA als Basis für weitere E-Government-Verfahren.

5.3 Eigenverantwortliche Schule

Gemäß Ziff. VI der RL wird das Modell der eigenverantwortlichen Schule weiter verfolgt und gestärkt. Die Schulen erhalten mehr Gestaltungsspielräume und

- die Schülerdatei wird weiterentwickelt,
- die Vernetzung der Schulen und deren Ausstattung mit digitalen Medien werden weiter ausgebaut.

5.4 Planungs- und Bauverfahren

In Ziff. X. 7. der RL ist folgende Vorgabe formuliert:

- Um Information und Akzeptanz bei wesentlichen baulichen Maßnahmen zu steigern, wird die Öffentlichkeit frühzeitig mit Hilfe traditioneller und moderner Medien informiert und mit nachstehender Maßnahme verknüpft:
- In der Bezirks- und Hauptverwaltung wird eine obligatorische Onlinebeteiligung bei der Aufstellung von Bebauungsplänen aufgebaut.

5.5 Moderne, bürgernahe und wirtschaftsfreundliche Verwaltung

Unter Ziff. XIII. 9 der RL wird betont, dass die Bürgerinnen und Bürger und die Unternehmen Berlins einen Anspruch auf eine effizient arbeitende und bürgernahe Verwaltung haben. Moderne, transparente und technologisch zeitgemäße Verwaltungsstrukturen und –prozesse sind ein wichtiger Standortfaktor für Berlin. Der Senat hat am 31.7.2012 die Modernisierungsvorhaben im

- Regierungsprogramm „**ServiceStadt Berlin 2016**“ gebündelt.

Unter der Überschrift „IT-gestützte Verwaltungsprozesse“ sind nachfolgende Zielstellungen und Maßnahmen vorgegeben:

- Zielstellung: Erhaltung und aufgabenspezifischer Ausbau der Zugangswege zur Verwaltung mittels Post, Telefon, E-Mail und persönlicher Vorgesprache.
- Zielstellung: Harmonisierung des Kundenservice für die Bürgerinnen und Bürger und die Wirtschaft in den Anlaufstellen der Berliner Verwaltung bis 2016 über alle Zugangswege (postalisch, telefonisch, persönlich und

prioritär (!) online) mit festgelegten einheitlichen Qualitäts- und Service-standards.

- Zielstellung: Verbesserung der Servicequalität der Behörden und Ämter durch die Ausweitung des internetgestützten elektronischen Terminvereinbarungssystems, u.a. mit der Maßnahme, Termine auch über das Bürgertelefon 115 anzubieten.
- Zielstellung: Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen werden künftig verstärkt Anträge und Dienstleistungen über das Internet stellen bzw. abrufen können, so z.B. im Meldewesen.
- Zielstellung: Verbesserung der Transparenz von Verwaltungsprozessen mit Hilfe einer „track & trace“ – Lösung, die den Stand der Bearbeitung im Internet in geeigneter Form darstellt (wird im Rahmen des Servicekontos ab 2016 ermöglicht werden).
- Zielstellung: Vereinheitlichung der unterschiedlichen IT-Systeme und IT-Lösungen im Land Berlin, angestrebt mit der Maßnahme Entwicklung eines Gesamtkonzepts für die Planung, Finanzierung, Einführung und Nutzung von IT-Systemen und -Lösungen im Land Berlin, das auch die Rolle des zentralen Dienstleisters ITDZ Berlin im Wettbewerb beschreibt.

Die Frage der IT-Finanzierung ab Doppelhaushalt 2018/2019 wird im Jahr 2016 eine intensive Diskussion erfordern.

- Zielstellung: Einführung der gesamtstädtischen IT-Steuerung auf Senats Ebene und Schaffung einheitlicher Vorgaben für die elektronische Verfahrensabwicklung; Maßnahme: Landesweites E-Government-Gesetz und Änderung des Zuständigkeitskataloges im AZG.
- Zielstellung: Wirtschaftlichkeit des Serverbetriebs in der Berliner Verwaltung verbessern und Vergleichbarkeit der Kosten für zentrale und dezentrale Serverleistungen ermöglichen. Maßnahme: Die Behörden werden verpflichtet, sich bei geplanten Neu- oder Ersatzinvestitionen von dezentral betriebenen Server- bzw. Speichersystemen ein Angebot des ITDZ einzuholen, dieses zu prüfen und danach zu entscheiden, ob das Angebot wirtschaftlicher ist als ein dezentraler Betrieb (Senatsbeschluss vom 14.4.2015).
- Zielstellung: Ein standardisierter IT-Arbeitsplatz für die Berliner Verwaltung; Maßnahme: Senatsbeschluss und Entwicklung eines landesweit einheitlichen IT-Arbeitsplatzes, der vom ITDZ im Wettbewerb angeboten wird.

Unter der Überschrift „Bündelung und Optimierung von internen Querschnittsaufgaben - Shared Services (SSC)“ ist folgende Zielstellung vorgegeben:

- Insbesondere unter dem Gesichtspunkt der Haushaltskonsolidierung sind weitere Shared-Service-Potenziale der Berliner Verwaltung zu erschließen, u.a. in den Bereichen Personal, Finanzen (Buchhaltung) und IT-Services.

Unter der Überschrift „Datenschutz und Informationsfreiheit“ ist als Zielstellung vorgegeben:

- Öffentliche Daten, insbesondere Grunddaten, sollen so weit wie möglich transparent gemacht werden. Es werden Schnittstellen zur Nutzung durch die Bürgerinnen und Bürger eingerichtet.

5.6 Bürgerschaftliches Engagement

In Ziff. XX ist als Maßnahme vorgegeben:

- Durch den Ausbau der zentralen Engagementplattform des Landes Berlin im Internet „bürgeraktiv Berlin“ wird der Senat die Informationen zu diesem Thema inhaltlich verbessern und die Wege zum Ehrenamt durch die Einführung neuer internetgestützter Onlinefunktionen erleichtern.

5.7 Bezirke

- Die positiven Erkenntnisse aus der in fünf Berliner Bezirken durchgeführten modellhaften Erprobung eines systematischen Ziel-/ Wirkungscontrollings im Rahmen der Fallsteuerung der Hilfen zur Erziehung werden in dem neu zu implementierenden IT-Fachverfahren ISBJ-Jugendhilfe verankert. Ziel ist, die Daten der Ziel-Wirkungsevaluation mit den Daten aus den Regelverfahren zusammenzuführen und auszuwerten.

6. Fokus E-Government-Entwicklung 2015 – 2018 (Schwerpunkte)

Der Fokus besteht einerseits aus der Initiierung programmatischer Vorgaben, wie dem Berliner E-Government-Gesetz und andererseits aus der Förderung strategischer Einzelprojekte von landesweiter Bedeutung, wie der flächendeckenden Einführung elektronischer Akten oder der Standardisierung des Berliner IT-Arbeitsplatzes, die kurzfristig eine erhebliche Hebelwirkung auf die Organisation und den Betrieb der Berliner IuK-Technik entfalten können.

6.1 E-Government-Gesetzgebung

Die Bundesregierung hat dem Bundestag das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung sowie zur Änderung weiterer Vorschriften (EGovG Bund) vorgelegt. Das Gesetz ist nach der Verkündung im Bundesgesetzblatt am 01.08.2013 in Kraft getreten. Das EGovG Bund enthält Regelungen, die auch die Landes- und Kommunalbehörden verpflichten, Änderungen der Verwaltungsverfahren und der Formvorschriften anzuwenden, soweit sie Bundesrecht ausführen.

Das Berliner Verwaltungsverfahrensgesetz bringt für die hoheitlichen Landesverfahren das Verwaltungsverfahrensgesetz des Bundes (VwVfG) unmittelbar zur Anwendung. Daher sind die für das VwVfG mit dem EGovG Bund (Artikelgesetz) vorgesehenen Änderungen auch für die Verfahren nach Berliner Landesrecht wirksam.

Das als Artikelgesetz ausgestaltete EGovG Bund hat bundesweiten Modellcharakter und intendiert, grundlegende Elemente des E-Government in der öffentlichen Verwaltung nachhaltig zu etablieren, um Bürgerinnen und Bürgern medienbruchfreie Prozesse von Antrag bis zur Archivierung von Anliegen und Vorgängen niederschwelliger und praktikabler als bislang ermöglichen zu können.

Vor dem Hintergrund dieser Zielstellung bilden die Gesetze drei Schwerpunkte:

1. Zulassung weiterer technischer Verfahren zum Ersatz der Schriftform

Ein wesentliches Hindernis für die Umsetzbarkeit und Nutzung von E-Government-Angeboten der öffentlichen Verwaltung besteht immer noch darin, dass als elektronisches Äquivalent der Schriftform allein die qualifizierte elektronische Signatur (qeS) zugelassen ist.

Zukünftig soll die Schriftform auch durch folgende Alternativen zur qeS ersetzt werden können:

- Elektronische Web-Anwendungen der Verwaltung einschließlich der Bereitstellung elektronischer Formulare bei gleichzeitigem Einsatz der eID-Funktion (Online-Ausweisfunktion) des neuen Personalausweises zur sicheren elektronischen Identifizierung,
- Übermittlung von elektronischen Dokumenten nach dem De-Mail-Gesetz mit der Versandart „absenderbestätigt“.

2. Schaffung grundsätzlicher E-Government-Normen

Solche Normen sollen den weiteren ebenenübergreifenden Ausbau von E-Government-Lösungen fördern und sind insbesondere vorgesehen zur:

- Erleichterung des elektronischen Zugangs zur Verwaltung durch Verpflichtung der Behörden, einen solchen im Sinne des § 3a Abs. 1 VwVfG zu eröffnen,
- Verpflichtung der Behörden zur Nutzung von elektronischen Bezahlungsmöglichkeiten,
- grundsätzlichen Akzeptanz elektronisch eingereichter Nachweise durch die Behörden,

- grundsätzlichen Forderung nach einer elektronischen Aktenführung und Zulässigkeit von ersetzendem Scannen von Papierdokumenten,
- Gewährung elektronischer Akteneinsicht,
- Ermöglichen gemeinsamer Verfahren mehrerer öffentlicher Stellen zur Verarbeitung personenbezogener Daten,
- Verpflichtung zur Optimierung von Verwaltungsabläufen durch Analyse und Dokumentation der Prozesse vor Einführung neuer IT-Systeme,
- Verpflichtung zur automatisierten Information zu Verfahrensständen (Tracking),
- Verpflichtung zur Georeferenzierung von Statistik- und Registerdaten mit Raumbezug,
- Regelung zur Bereitstellung maschinenlesbarer Datenbestände (Open Data) durch die Verwaltung,
- Regelungen zur Einbindung des Hauptpersonalrats für die Behörden, Gerichte und nichtrechtsfähigen Anstalten des Landes Berlin (HPR) bei behördenübergreifenden Verfahren.

3. Abschaffung bestehender Formerfordernisse

Hierunter fallen die Abschaffung von in Fachgesetzen bestimmten Schriftformerfordernissen oder Erfordernissen zur persönlichen Vorsprache bei denen die Praxis gezeigt hat, dass sie die E-Government-Entwicklung hemmen.

Zur Harmonisierung der rechtlichen Rahmenbedingungen im Land Berlin wird eine weitestgehende Übernahme der bundesgesetzlichen Regelungen angestrebt. Hierzu und in Ergänzung zum E-Government-Gesetz des Bundes ist ein eigenständiges E-Government-Gesetz des Landes Berlin vorgesehen, welches zum Ziel hat, einheitliche Vorgaben für die elektronische Verfahrensabwicklung zu schaffen und eine stärkere gesamtstädtische IT-Steuerung zu erreichen. Durch die gesetzliche Verankerung werden insbesondere Erleichterungen bei der Umsetzung der folgenden organisatorischen Leitbilder und technischer Vorgaben erwartet:

- Eröffnung elektronischer Kommunikationswege und Möglichkeiten zur elektronischen Abwicklung der Verwaltungsverfahren,
- gemeinsame Nutzung von Informationen und Ressourcen in der Berliner Verwaltung durch behördenübergreifende elektronische Vernetzung,

- Bildung gemeinsamer Anlaufstellen (Kontakt- und Informationsstellen mit koordinierender Funktion) für Anliegen, an deren Bearbeitung regelmäßig mehrere Behörden beteiligt sind,
- Bündelung gleichartiger verwaltungsinterner Aufgaben in Dienstleistungszentren,
- Einführung der elektronischen Aktenführung und Vorgangsbearbeitung.

Das E-Government-Gesetz des Bundes und der E-Government-Gesetz-Entwurf des Landes Berlin eröffnen die Option, Geschäftsprozesse der Berliner Verwaltung konsequent elektronisch abzubilden und diese Prozesse für die Bürgerinnen und Bürger und die Wirtschaft einfacher, leichter und kostengünstiger anzubieten und sind somit von übergreifender Bedeutung für die Berliner Verwaltung. Damit wird allen Verwaltungen die Möglichkeit eröffnet - und sie sind hierzu explizit aufgerufen - sich an der Entwicklung und Umsetzung zu beteiligen und bestehende bzw. entstehende Möglichkeiten - z.B. IT-Komponenten oder IT-Plattformen - für Ihre jeweiligen Aufgabenstellungen und Dienstleistungen zu nutzen. Im Herbst 2015 wird der Senat den Regierungsentwurf dem Abgeordnetenhaus vorlegen.

6.2 e-Government@school und Integrierte Software Berliner Jugendhilfe (ISBJ)

Ein wesentlicher Bestandteil der E-Government-Aktivitäten der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Wissenschaft ist die Einführung eines einheitlichen IT-Systems für die Berliner Schulen. Dieses System wird in Form einer modularen IT-Plattform aufgebaut.

Das Gesamtsystem umfasst sowohl IT-Infrastruktur (Netze, Server, End- und Peripheriegeräte) der Domäne Schule, als auch IT-Dienste (Mail, IT-Management, technische Services etc.), definierte Schnittstellen sowie IT-Verfahren (Anwendungssoftware zur Unterstützung bzw. Abbildung von Fachprozessen).

Hierzu wurden u. a. die nachfolgend genannten fünf Teilprojekte durchgeführt:

- Einrichtung einer automatisierten Schülerdatei,
- Einführung einer sicheren Berliner Schul-E-Mail,
- Pilotierung einer sicheren IT-Infrastruktur (Netze, Hardware) im Sinne einer verfahrensunabhängigen IT,

- Beschaffung einer einheitlichen Schulmanagementsoftware für die Schulverwaltung und die Stundenplanung an allen öffentlichen Schulen und
- die erstmalige einheitliche, elektronische Erfassung und Übermittlung der Abiturdaten und die Bereitstellung dieser Daten für das Institut für Schulqualität.

Die Weiterentwicklung der Produkte erfolgt im Rahmen eines aufzubauenden Anforderungsmanagements. Neben den sich aus gesetzlichen Vorschriften oder verordnungsbedingt ergebenden Anpassungen stehen die Anforderungen der Nutzerinnen und Nutzer im Vordergrund. Die ständige Optimierung der Softwareergonomie ist dabei Element der fachlichen Weiterentwicklung der Produkte. In diesem Sinne ist auch eine mit dem Hauptpersonalrat verabredete Arbeitsgruppe tätig, die die Softwareergonomie prüft.

Der weitere Ausbau und die Modernisierung der Fachanwendung „ISBJ-Kita“ zur Antragsbearbeitung, Vertragsgestaltung und Finanzierung für die Kindertagesbetreuung und deren Portale wird den bereits realisierten Anteil vorgangsbezogener Bearbeitung entsprechend der Empfehlung aus dem Projekt ProNVM aufnehmen.

ISBJ verfolgt damit die Strategie, zusätzliche Zielgruppen in die bereits bestehenden Prozessketten einzubinden und weitere Ziele der NEGS umzusetzen, wie z.B. den einfachen Zugang zur Verwaltung bereitzustellen, Transparenz über die verarbeiteten Daten herzustellen und die elektronische Verarbeitung bei den Unternehmen zu fördern.

Es werden folgende Teilprojekte umgesetzt:

- Ausbau der Fachanwendung ISBJ-Kita und Portale mit der Integration des Formularmanagementsystems in das Portal service.berlin.de.
- Integration der Träger in eine verbesserte Bedarfsplanung für die Kitaplatzbelegung und -analyse durch Ausbau der Portalfunktionalität. Das Portal wird so erweitert, dass die bei den Trägern eingesetzten Anwendungen mit ihm direkt kommunizieren können. Auf der Grundlage der Anmeldungen durch die Eltern bei den Trägern entsteht eine Vormerkliste, die es erlaubt, Mehrfachanmeldungen und - nach erfolgreichem Vertragsabschluss - die Freigabe nicht benötigter Plätze zu erkennen.
- Integration der Internetangebote in die modernisierte Plattform service.berlin.de, um die Online-Beantragung von Kita-Gutscheinen durch die Eltern zu ermöglichen und die Verarbeitung dieser Anträge im Verwaltungsverfahren zu vereinfachen.

6.3 Entwicklung eines standardisierten IT-Arbeitsplatzes

Derzeit werden in der Berliner Verwaltung rund 74.000 IT-Endgeräte genutzt. Die Ausstattung und Bereitstellung dieser Geräte ist aufgrund der dezentralen Zuständigkeit sehr unterschiedlich. Die vergleichende Betrachtung mit anderen Bundesländern zeigt, dass bis zu 90% der IT-Arbeitsplätze standardisiert werden könnten und in der Bereitstellung eines solchen einheitlichen IT-Arbeitsplatzes für die Berliner Verwaltung ein erhebliches Modernisierungs- und Effizienzpotenzial liegt.

Gemäß der Zielstellung der Richtlinien der Regierungspolitik ist durch Beschluss des Senats die Senatsverwaltung für Inneres und Sport beauftragt, die technischen, organisatorischen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen für einen standardisierten IT-Arbeitsplatz zu klären, ein Konzept zur Umsetzung zu erarbeiten und stufenweise für eine flächendeckende Nutzung des Arbeitsplatzes in der Berliner Verwaltung zu sorgen (vgl. auch Beschluss des Abgeordnetenhauses zum Haushaltsplan, Drucksache 17/1400 vom 12.12.2013, II.A.14.4).

Dazu hat - unter breiter Beteiligung der Verwaltungen - des ITDZ Berlin und unter fachwissenschaftlicher Mitarbeit des Fraunhofer FOKUS-Instituts im September 2012 eine Arbeitsgruppe ihre Arbeit aufgenommen und auf der Grundlage bestehender IT-Arbeitsplatzkonzepte der Verwaltungen und des ITDZ Ber-

lin sowie ergänzender Anforderungen einen allgemeinen Anforderungskatalog für einen IT-Arbeitsplatz in der Berliner Verwaltung erarbeitet.

Dieser Anforderungskatalog ist die Basis für weitere Abstimmungen und Entscheidungen zur landesweiten Standardisierung des IT-Arbeitsplatzes für die Berliner Verwaltung. Anhand dieser allgemeinen Beschreibung soll unter Beteiligung von vier Senatsverwaltungen und dem ITDZ Berlin ab Mitte August 2014 ein konkreter IT-Arbeitsplatz festgelegt und in das Portfolio des ITDZ Berlin aufgenommen werden. Diese vier Senatsverwaltungen müssen rund 2/3 der IT-Arbeitsplätze in der Berliner Verwaltung bereitstellen (ca. 48.000).

Der vom ITDZ Berlin angebotene ITIS-Arbeitsplatz (IT-InfrastrukturService) wird auf 14% der IT-Arbeitsplätze in der Berliner Verwaltung eingesetzt. Die dort gewonnenen Erkenntnisse sind bei der Entwicklung des standardisierten IT-Arbeitsplatzes der Berliner Verwaltung zu berücksichtigen. Um relevante Effizienzgewinne zu erreichen, wird der standardisierte IT-Arbeitsplatz landesweit nicht nur die funktional gleiche Hardware umfassen, sondern auch mit einem identischen Satz von Basisanwendungen, wie beispielsweise Bürokommunikationsprogrammen, ausgestattet sein und mit den gleichen IT-Support-Prozessen unterstützt werden.

Es ist notwendig, zukünftig eine stärkere Abstimmung der verschiedenen Verfahrens- und Infrastrukturanforderungen zu erreichen und ein geregelteres Verfahren für deren operative Umsetzung einzuführen. Auch hierbei vereinfacht und erleichtert ein standardisierter IT-Arbeitsplatz die notwendige Abstimmung erheblich: Sowohl auf Seiten der IT-Infrastrukturbetreuung als auch auf Seiten der IT-Verfahrensbetreuung. Zukünftig wird die Lauffähigkeit eines neuen IT-Verfahrens auf einem standardisierten IT-Arbeitsplatz nachgewiesen.

Auch die Umsetzung von Modernisierungsvorhaben wie der organisatorischen Ausweitung des Kunden- und Fallmanagements oder des einheitlichen Ansprechpartners (EA) wird durch einen standardisierten IT-Arbeitsplatz erleichtert und deutlich wirtschaftlicher.

Ein standardisierter IT-Arbeitsplatz in der Berliner Verwaltung ermöglicht:

- Die Ausstattungsvielfalt und den Ressourcenaufwand stark zu reduzieren,
- die Servicequalität der Dienstleistungen durch einheitliche Betriebsprozesse zu steigern,
- eine wirtschaftlichere Umsetzung neuer IT-Maßnahmen,
- die Generierung von deutlichen Effizienzgewinnen und

- bildet die Basis für die konsequente Digitalisierung von Verwaltungsleistungen.

Der Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung hat in seiner 12. Sitzung am 1.12.2014 die stufenweise Einführung eines standardisierten IT-Arbeitsplatzes (BerlinPC) empfohlen. Im Herbst 2015 wird dem Senat eine konkretisierende Planung vorgelegt.

6.4 Serverkonsolidierung

Im Jahr 2010 hat ein vom Rechnungshof in Auftrag gegebenes Gutachten festgestellt, dass der dezentrale Betrieb von Servern in der Berliner Verwaltung mit einem jährlichen finanziellen Aufwand von rund 16 Mio. Euro ineffizient ist. So wurden zum Zeitpunkt des Gutachtens nur 21% der Server im ITDZ betrieben. Der Rechnungshof fordert eine Konsolidierung dieses Serverbetriebes.

Der Senat hat – ausgehend von einem im September 2011 beschlossenen Umsetzungskonzept und auf Basis einer in allen Behörden durchgeführten Erfassung von Kennzahlen zum dezentralen Serverbetrieb – im April 2015 das weitere Vorgehen beschlossen. Ziel ist es, die Wirtschaftlichkeit des Serverbetriebs in der Berliner Verwaltung weiter zu verbessern und dabei insbesondere die Vergleichbarkeit der Kosten für zentrale und dezentrale Serverleistungen zu ermöglichen. Dazu hat der Senat alle Behörden verpflichtet, sich bei geplanten Neu- oder Ersatzinvestitionen von dezentral betriebenen Server- bzw. Speichersystemen ein (zusätzliches) Angebot vom ITDZ einzuholen, dieses zu prüfen und das wirtschaftlichere Angebot zu nutzen. v

6.5 Digitalisierung der Geschäftsprozesse

Die Digitalisierung der internen Geschäftsprozesse wird insbesondere durch sukzessive und flächendeckende Einführung der elektronischen Akte in der Berliner Verwaltung realisiert. Die Digitalisierung der externen und strukturierten Geschäftsprozesse erfolgt auf der Grundlage des im Aufbau befindlichen einheitlichen und verwaltungsübergreifenden Geschäftsprozessmanagements und der dort identifizierten Optimierungen und festgelegten Prioritäten im Rahmen des Projekts „Nachhaltige Verfahrensmodernisierung. Einheitliche Ämterstruktur der Bezirke unterstützen (ProNVM)“.

Für die „Digitalisierung der Geschäftsprozesse“ werden die nachfolgenden Schwerpunktmaßnahmen definiert.

6.5.1 Elektronische Akte

Der Senat plant, die elektronische Aktenführung und Vorgangsbearbeitung einzuführen, um künftig allen Beschäftigten der Berliner Verwaltung ein effizientes, zeitgemäßes und vernetztes Arbeiten zu ermöglichen. Die Umstellung stellt nach Ansicht des Senats ein unverzichtbares Element einer modernen, leistungs- und zukunftsfähigen Verwaltung dar und ist eine unverzichtbare Voraussetzung zur Nutzung digitaler Potenziale.

Die elektronische Akte wird die aktenorientierte Sachbearbeitung vereinfachen, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entlasten und Arbeitsverdichtungen in der Breite der Hauptverwaltung und Bezirke auffangen.

Zur Konkretisierung der Arbeiten hatte die Senatsverwaltung für Inneres und Sport im Jahr 2012 ein Umsetzungskonzept erarbeiten lassen, das aufzeigt, wie kurzfristig die Hälfte der IT-gestützten Büroarbeitsplätze in der Berliner Verwaltung auf eine elektronische Aktenführung und Vorgangsbearbeitung umgestellt werden können und welche finanziellen und personellen Aufwände damit verbunden wären.

Das Umsetzungskonzept sieht eine stufenweise, zentral gesteuerte und koordinierte Vorgehensweise hinsichtlich Beschaffung und Anpassung der notwendigen Programme sowie eine sehr intensive Unterstützung der einzelnen Behörden bei den dezentralen Umstellungsarbeiten vor. Nur so kann nach den langjährigen Erfahrungen in der Berliner Verwaltung eine einheitliche und wirtschaftliche E-Government-Lösung für die elektronische Schriftgutbearbeitung und -verwaltung erreicht werden. Standardisierung und Nutzung gemeinsamer Ressourcen sind bei begrenzten Haushaltsmitteln und der bevorstehenden Verknappung des IT-Personals in der Berliner Verwaltung geboten. Die E-Akte ist deshalb nur als landeseinheitliche Lösung sinnvoll umsetzbar.

Auf Basis der Ergebnisse des Umsetzungskonzeptes beauftragte der Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung die Senatsverwaltung für Inneres und Sport am 11. März 2013, ergänzend zum Umsetzungskonzept, ressortbezogene Implementierungsfahrpläne zu erarbeiten. Die Implementierungsfahrpläne wurden in enger Zusammenarbeit mit allen tangierten Behörden erstellt und enthalten konkretere Einführungsplanungen als im Umsetzungskonzept dargelegt.

Der Senat hat im Juli 2015 das weitere Vorgehen beschlossen. In vier Behörden mit insgesamt 2.000 Arbeitsplätzen soll bis 2018 die elektronische Akten-

führung eingeführt werden. Die Einführung soll evaluiert und dem Senat Ende 2018 eine Vorlage über den weiteren Einsatz der elektronischen Aktenführung in der Berliner Verwaltung vorgelegt werden. Auf dieser Planungsgrundlage wird von der Senatsverwaltung für Inneres und Sport eine Senatsentscheidung vorbereitet.

Dieses Vorgehen wurde festgelegt, weil die bisherigen Erfahrungen mit der Einführung von rd. 2.300 DMS-Systemen in verschiedenen Berliner Behörden nicht ausreichen, um eine notwendige Sicherheit zum landesweiten Vorgehen bei der Einführung der elektronischen Aktenverwaltung und Vorgangsbearbeitung zu erhalten. Insbesondere liegen kaum oder keine Erfahrungen mit der behördenübergreifenden elektronischen Aktenführung und Vorgangsbearbeitung, mit der sicheren Nutzung elektronischer Akten auf mobilen Geräten, der systematischen Einbindung von IT-gestützten Fachverfahren, dem Vorgehen bei der Digitalisierung des Posteingangs, bei der Langzeitspeicherung sowie der Archivierung von elektronischen Dokumenten und bei der Anbindung vorhandener IT-Dienste vor.

Die konsequente Einführung der elektronischen Aktenführung ist das geeignete Vorhaben, um den intelligenten IT-Einsatz zur Modernisierung der Berliner Verwaltung einen entscheidenden Schritt nach vorn zu bringen. Die Nutzung einer einheitlichen elektronischen Aktenverwaltung lässt erhebliche Produktivitätsgewinne für die Berliner Verwaltung erwarten.

6.5.2 Nachhaltige Verfahrensmodernisierung. Einheitliche Ämterstruktur der Bezirke unterstützen (ProNVM)

Derzeit werden im Land Berlin 329 IT-Verfahren benutzt. Darunter sind viele Verfahren, die hinsichtlich ihrer Funktionalität, Interoperabilität oder Anbindung an das Internet nicht mehr zeitgemäß sind, aber noch erhebliche Potentiale bergen. Hier ist zu prüfen, ob sie mit vertretbarem Aufwand so modernisiert werden können, dass sie sich in die Berliner serviceorientierte IT-Architektur-Umgebung integrieren lassen und damit eine funktionale Erweiterung erreicht wird. Die Modernisierung dieser „Altverfahren“ ist gegenwärtig die Aufgabe der jeweiligen IT-Verfahrensverantwortlichen.

Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport erfasst zur Sicherstellung einer landesweit einheitlichen Vorgehensstrategie (Priorisierung) im Rahmen der Bestands- und Planungsübersicht die dazu notwendigen Daten.

Die Prozessoptimierung und bezirksübergreifende Vereinheitlichung muss der umfassenden Digitalisierung von Geschäftsprozessen vorausgehen, damit eine IT-Unterstützung (und damit Verstetigung) unwirtschaftlich gestalteter Abläufe verhindert wird. Bei den konkreten Prozessanalysen werden auch die Möglichkeiten zur elektronischen Verfahrensabwicklung mit betrachtet. Dabei steht immer der Gesamtprozess im Fokus mit dem Ziel der Verringerung bzw. Vermeidung von Medienbrüchen.

Das Projekt ProNVM hat eine Liste der 100 erfolgskritischen externen Geschäftsprozesse der Bezirksverwaltung (Top 100–Liste) erarbeitet. Maßstab für die Einordnung sind die Fallzahlen und die im jeweiligen Geschäftsprozess gebundenen direkten Personalkosten. Somit ergänzt ProNVM die Empfehlungen der DIfU-Studie um Effizienzkriterien, die mit der TOP 100-Liste bereits zu einem weiter zu verwendenden Ergebnis geführt haben.

6.5.3 Elektronische Verfahrensabwicklung mit Komponenten aus der Umsetzung der EU-DLR

Eine durchgängige elektronische Verfahrensabwicklung zwischen Wirtschaftsbürgerinnen und -bürgern (Dienstleistern), koordinierenden einheitlichen Stellen (Einheitlicher Ansprechpartner, EA) und zuständigen Verwaltungsstellen wurde erstmals im Projekt IT-Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie in Kooperation mit der Industrie- und Handelskammer zu Berlin, der Handwerkskammer Berlin und dem DGB-Berlin-Brandenburg realisiert. Über den einheitlichen Ansprechpartner können online- und assistentengestützt Vorhaben elektronisch eingereicht und bearbeitet werden.

Zugleich wurde mit der Projektumsetzung die Möglichkeit zur weiteren Verwendung einzelner IT-Komponenten des Einheitlichen Ansprechpartners in anderen IT-Verfahren geschaffen. Mit solchen IT-Komponenten wie „Formularmanagement“, „Portal“, „Identity-Management“, „Antrags und Fallmanagement“ oder „Interface-Manager“ können weitere elektronische IT-Verfahren realisiert und Kommunikations- und Transaktionsprozesse mit Verwaltungskunden - wahlweise auch unter Einbindung zentraler Anlaufstellen nach dem Vorbild des Einheitlichen Ansprechpartners – abgebildet werden.

Mit dem elektronischen Bau- und Genehmigungsverfahren (eBG) führt das Land Berlin nach einem Stufenkonzept ein einheitliches elektronisches Fachverfahren für die Behörden der Berliner Bauaufsicht ein. Es ist vorgesehen, dass elektronische Bauanträge medienbruchfrei gestellt, bearbeitet und be-

schieden werden können und alle übrigen Aufgaben der Bauaufsicht elektronisch unterstützt werden. Dabei werden mit dem Formularmanagement und dem Interfacemanager Komponenten aus der EU-DLR genutzt.

Insgesamt wurden bereits rund 40.000 Vorgänge bearbeitet und rund 14.000 Online-Auskünfte von Bauherren und Architekten eingeholt.

Von großer Bedeutung für die Umsetzung von öffentlichen Bauprojekten ist die Umstellung der ABau (Allgemeine Anweisung für die Vorbereitung und Durchführung von Bauaufgaben) auf eine elektronische Unterstützung der Workflows öffentlicher Bauherren (eABau). Auch hier wird das Formularmanagement aus der EU-DLR genutzt.

Das Formularmanagement wird ebenfalls bei der Erteilung von Handwerkerparkausweisen in Gebieten mit Parkraumbewirtschaftung und bei Anträgen an die Straßenverkehrsbehörden genutzt. Weitere Nutzungen sind vorgesehen.

6.5.4 Implementierung eines IT-gestützten Antrags- und Anliegenmanagementsystems für die Berliner Ordnungsämter inklusive der Funktionalitäten einer Onlineplattform für „Mängelmeldungen“

Mit den zentralen Anlauf- und Beratungsstellen in den bezirklichen Ordnungsämtern sind die organisatorischen Voraussetzungen für eine effektive Bearbeitung von Anträgen und Anliegen (Anliegen wie bereits bei der Onlineplattform „Maerker“) geschaffen worden.

"Ordnungsamt-Online", das avisierte Anliegenmanagementsystem, wird die Prozesse in den bezirklichen Ordnungsämtern unterstützen und den Bürgerinnen und Bürgern einen Onlinezugang mitsamt Rückkanal zu den Leistungen der Ordnungsämter zur Verfügung stellen. Das geplante System vernetzt und unterstützt die an den ordnungsbehördlichen Prozessen beteiligten Stellen. Die Partner der Ordnungsämter werden durch die automatisierte Vorgangsbearbeitung strukturiert in die Vorgänge eingebunden.

6.6 Bündelung und Vereinheitlichung des elektronischen Zugangswegs

Die Bündelung und Vereinheitlichung des Zugangs zum Dienstleistungsangebot der Berliner Verwaltung auf dem Landesportal berlin.de ist weitestgehend erreicht und das gemeinsame Public Private Partnership Modell zwischen der BerlinOnline Stadtportal GmbH und dem Land Berlin ist nicht nur stabil, sondern auch erfolgreich.

So zeigte eine aktuelle Studie von McKinsey zur Onlineverfügbarkeit von acht Verwaltungsdienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen⁹, dass von den 40 untersuchten Städten mit mehr als 100.000 Einwohnern nur fünf Städte deutlich besser abschnitten: Berlin, Hamburg, Nürnberg, Bonn und Düsseldorf sind nach der Analyse die Vorreiter beim Thema E-Government. Die Großstädte bieten umfangreichere Onlineservices als kleinere Kommunen, doch auch in Metropolen ist das Internetangebot der Verwaltungen noch deutlich ausbaufähig. McKinsey empfiehlt Electronic- und Mobile-Government-Lösungen zumindest auf Landesebene einheitlich und gemeinsam anzugehen.

Der Senat hat am 26.02.2013 das Programm „One Stop City Berlin 2016“ beschlossen, mit dem programmatisch die entsprechenden Richtlinien der Regierungspolitik umgesetzt werden sollen. Hierzu gehört die Schaffung von einheitlichen Anlaufstellen für Bürgerinnen und Bürger und die Wirtschaft. Die Kundinnen und Kunden sollen dabei die Wahl haben, auf welchem Wege sie die Dienstleistungen abrufen: Persönlich, postalisch, telefonisch oder über das Internet. Erste gute Ansätze zur „One Stop City“ finden sich in den Anlaufstellen der Berliner Bürger- und Ordnungsämter, dem Einheitlichen Ansprechpartner für die Wirtschaft sowie dem Bürgertelefon 115.

Es ist jedoch notwendig, dass alle Front-Officebereiche die gleichen Mindeststandards einhalten und kompatible E-Government- und Wissensmanagementansätze verfolgen, um ein einheitliches Serviceversprechen im Sinne einer „Service-Allianz“ des Landes Berlin zu erreichen.

Die Realisierung eines effizienten und kundenorientierten Zugangs zur Verwaltung per Telefon, durch persönlichen Kontakt in der jeweiligen Behörde oder über mobile Dienste der aufsuchenden Verwaltung wird insbesondere durch die Weiterentwicklung des Bürgertelefons 115 sowie durch die Weiterentwicklung der mobilen Dienste unterstützt. Abgestimmt mit der Weiterentwicklung des elektronischen Zugangswegs und der Leistungsdatenbank unter Leitung der Senatskanzlei wird sukzessive das Konzept „One Stop City Berlin 2016“ umgesetzt.

6.6.1 Ausbau des Service-Portals (ProOnline-Portal II)

Der Staatssekretärsausschusses zur Verwaltungsmodernisierung hat die Senatsverwaltung für Inneres und Sport beauftragt, den Bürgerservice auf www.berlin.de auf Grundlage der Machbarkeitsstudie zur Entwicklung gemeinsamer Anlaufstellen in der Berliner Verwaltung und des Konzeptes zur Weiter-

entwicklung des Verwaltungsführers zu verbessern. Der Ausbau des Portals soll forciert werden.

Dabei werden sämtliche relevanten Dienstleistungen mit allen zugehörigen Informationen (Rechtsgrundlagen, zuständige Stellen, Formulare etc.) zentral gebündelt und nach Themenbereichen und Lebenslagen strukturiert. Das Portal service.berlin.de fungiert als zentraler und einheitlicher elektronischer Zugangsweg zur Berliner Verwaltung.

Die erste Phase des neuen Verwaltungsservice ist bereits realisiert. Am 29. Januar 2013 ist das offizielle Hauptstadtportal „Berlin.de“ um den Bereich „service.berlin.de“ erweitert worden. Das Serviceportal wurde bürgerfreundlich und übersichtlich gestaltet und ersetzt den bisherigen Verwaltungsführer auf berlin.de. Unter service.berlin.de finden Bürgerinnen und Bürger nun alle Dienstleistungen der Berliner Verwaltung und die jeweils zuständigen Behörden thematisch gebündelt auf einen Blick in einem neuen, ansprechenden Layout.

Die am häufigsten nachgefragten Dienstleistungen, die Online-Terminbuchung bei den Ämtern sowie sämtliche verfügbare Online-Services sind direkt mit nur einem Klick erreichbar. Mittels einer einfachen Suchfunktion sind sämtliche Services, relevante Publikationen, Pressemitteilungen und weiterführende Informationen abrufbar.

Für den weiteren Ausbau des Online-Portals bedarf es künftig eines personalisierten Zugangs. Mithilfe der elektronischen Identitätsfunktionen des neuen Personalausweises soll es Kundinnen und Kunden der Verwaltung ermöglicht werden, persönliche Anliegen medienbruchfrei online abzuwickeln. Der Onlinekanal soll den Bürgerinnen und Bürgern auch vermehrt elektronische Transaktionen anbieten. Ebenso sollen Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit haben, sich online nach dem Verfahrensstand zu erkundigen.

Entsprechend der Vorabstimmung in den Arbeitsgruppen des IT-Planungsrats plant Berlin bis 2016 ein personalisiertes Service-Konto für Bürgerinnen und Bürger aber auch für juristische Personen, also Unternehmen, einzuführen.

6.6.2 Weiterentwicklung des Bürgertelefons 115

Berlin beteiligt sich mit dem Bürgertelefon 115 an dem bundesweiten Vorhaben "Behördennummer 115". In Berlin ist das zentrale Service Center beim landeseigenen IT-Dienstleistungszentrum Berlin ITDZ angesiedelt. Hier werden die unter 115 eingehenden Anrufe für Berlin entgegengenommen.

Das Bürgertelefon 115 in Berlin ist einer der wichtigsten Zugänge zur Berliner Verwaltung. Kann einem Anrufer nicht sofort geholfen werden, wird sein Anliegen telefonisch oder per E-Mail an die zuständige Behörde weitergeleitet.

Das Bürgertelefon 115 steht somit für eine serviceorientierte Verwaltung mit Ebenen übergreifender effizienter Zusammenarbeit der Behörden.

Wesentliche Merkmale sind:

- Das abgegebene Serviceversprechen zur Annahme- und Bearbeitungsqualität wird auch bei steigender Nutzung eingehalten.
- 75 % der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden; bei mindestens 65 % abschließender Auskünfte) angenommen.

Das Anrufvolumen wuchs von ca. 220.000 Anrufminuten im Jahr 2010 auf ca. 2.270.000 Anrufminuten im Jahr 2014. Seit März 2013 sind alle Bürgerämter an die 115 angeschlossen. Darüber hinaus wurden alle Sozialämter, Teile des LABO und des LAGeSo integriert. Die weiteren Fachämter folgen Schritt für Schritt.

Die Kooperation der Behörden wird durch die 115-Gremien Nutzerbeirat und Landeskoordinierungsgruppe organisatorisch untersetzt und weiterentwickelt. Dabei wird gemeinsam mit der Senatskanzlei auf eine enge Verzahnung des Aufbaus der Dienstleistungsdatenbank und der 115-Infrastruktur geachtet.

Die Leistung des Telefonservices wird kontinuierlich verbessert. Der Nutzen für die politische Steuerung soll durch eine Weiterentwicklung der Berichtsmechanismen noch verstärkt werden.

6.6.3 Weiterentwicklung mobiler Dienste

Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport wird den Einsatz IT-gestützter mobiler Dienste im Land Berlin anhand der bisherigen Erfahrungen sowie der technischen Möglichkeiten weiterentwickeln und fördern. Die Verfügbarkeit leistungsfähiger portabler IT-Hardware (und Softwareanwendungen) ermöglicht die Leistungsbereitstellung in Form mobiler Dienste, die temporär an Orten des öffentlichen Lebens eingerichtet werden können. Seit einigen Jahren werden im Land Berlin Erfahrungen in der Praxis der mobilen Dienste im Bereich der Bürgerdienste gesammelt. Der Service wird von den Bürgerinnen und Bürgern der Stadt positiv aufgenommen: Kurze Wege, um den Standort zu erreichen und in der Regel kurze Wartezeiten bei der Bedienung werden von den Kunden positiv beurteilt. Neben der Zeit- und Wegersparnis für alle Nutzerinnen und Nutzer ist

der Einsatz mobiler/temporärer Dienste in der Berliner Verwaltung auch auf Grund der demografischen Entwicklung und einem damit einhergehenden zunehmendem Anteil älterer z.T. immobiler Menschen zu forcieren. Der Verwaltung bietet der Einsatz mobiler Dienste einen adäquaten Umgang mit Nachfragespitzen und einen abwechslungsreichen Front-Office-Arbeitsplatz.

Mit dem Ziel den Kundenservice zu verbessern, soll das Konzept der mobilen Koffer für die gesamte Berliner Verwaltung zu einem einheitlichen Standarddienst weiterentwickelt werden, der von allen Verwaltungsbereichen genutzt werden kann. Aufgrund der Herausforderungen Berlins als „wachsende Stadt“ besteht auch bei dieser Serviceverbesserung die Maßgabe, auf verwaltungsseitige Optimierungspotenziale hinzuwirken. Deshalb sind folgende allgemeine Grundsätze handlungsleitend für die Weiterentwicklung der mobilen Dienste:

- Die Ämter für Bürgerdienste bleiben die wichtigsten persönlichen Anlaufstellen Berlins und werden in ihrer Dienstleistungsqualität und ihrem Angebotsspektrum nachfrageorientiert und kontinuierlich weiterentwickelt (Konzept der Bürgerzentren).
- Durch Serviceangebote mit mobiler IT-Infrastruktur (z.B. mobile Koffer) kann der Zugang zu persönlichen Verwaltungsangeboten bedarfsgerecht ergänzt werden.
- Alle anderen Verwaltungen sollen bei Interesse das Angebot des Standardproduktes mobile Verwaltung nutzen können. Dabei gilt es, die mobilen Angebote der Verwaltungen bedarfs- und zielgruppenorientiert als gemeinsames mobiles Serviceangebot für die Bürger/innen und Gewerbetreibenden zusammenzufassen.
- Mobile Einsatzgeräte erfüllen alle Einsatzvoraussetzungen wie stationäre Arbeitsplätze und zählen deshalb auch zur standardisierten verfahrensunabhängigen IT-Infrastruktur, über deren Einsatz jedes Fachamtes in Rahmen seiner Fach- und Ressourcenverantwortung entscheiden kann.
- Die gemeinsame Prozesssteuerung über alle Zugangskanäle (im Sinne der Multikanalstrategie bzw. der One-Stop-City-Strategie) standardisiert und optimiert Front-Office-Prozesse mit dem Ziel der aktiven Lenkung der Kundenströme.

6.6.4 Beschäftigtenportal

Das landesweite Beschäftigtenportal ist als „E-Government nach innen“ zu verstehen. Moderne Kommunikationsmöglichkeiten werden auch innerhalb der Berliner Verwaltung schon länger genutzt. Das landesweite Intranet und dezentral geschaffene Beschäftigtenportale werden bisher jedoch noch zu selten für die zielgerichtete Kommunikation zwischen und mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie für die elektronische Abwicklung von Geschäftsprozessen eingesetzt. Gerade im Vergleich zum Internet besteht bei der Bündelung und Vereinheitlichung des internen Informations- und Serviceangebots größerer Nachholbedarf. Vor diesem Hintergrund hat eine behördenübergreifende Projektgruppe eine Vorgehensstrategie erarbeitet. Die Projektgremien haben der Planung Anfang 2015 zugestimmt. Die zentrale Finanzierung (Sach- und Personalmittel) ist sichergestellt. Das technisch-organisatorische Betriebskonzept für berlin.de (Internet) wird auf das Intranet übertragen. Dadurch entstehen Synergieeffekte bei der Informationsbereitstellung und -pflege sowie bei der Bereitstellung und dem Betrieb von internen Online-Services.

Das Potential eines ausgebauten internen Informations- und Kollaborationsportals besteht in erster Linie darin, die behördeninterne und behördenübergreifende Zusammenarbeit zu verbessern, indem Informations- und Geschäftsprozesse digitalisiert bzw. optimiert werden. Insbesondere in Bezug auf Wissensmanagement und projektorientiertes Arbeiten besteht großes Optimierungspotenzial. Bestehende und zukünftige IT-Systeme sollen standardisiert und gleichermaßen für das Internet und Intranet nutzbar gemacht werden. Durch eine Kooperationsvereinbarung mit dem ITDZ zum landesweiten Intranet soll Planungssicherheit für alle beteiligten Akteure hergestellt werden. Zudem stellt ein agiles und nutzerorientiertes Projektmanagement einen evolutionären Entwicklungsprozess sicher, wodurch veränderte Anforderungen und neue technische Entwicklungen flexibel aufgenommen und umgesetzt werden können.

6.7 Mobile-(E-)Government

Im vergangenen Jahrzehnt hat sich mit dem Aufkommen und der Verbreitung neuer Informations- und Kommunikationstechnologien auch die Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern grundlegend geändert. Eine ähnlich dynamische und verhaltensändernde Entwicklung bahnt sich bei den mobilen Technologien an.

So können Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen Online-Services nicht mehr nur zeit-, sondern auch ortsungebunden wahrnehmen und Georeferenzierung erlaubt völlig neue Anwendungen. Das mobile Internet entwickelt sich zum ständigen Begleiter. Und auch behördenintern wächst der Trend zu mehr Mobilität: Immer mehr Führungskräfte verlangen auch von unterwegs die mobile Aktenbearbeitung und einen Zugriff auf den Datenbestand ihrer Behörde.

Bislang reicht die Bandbreite der mobilen Anwendungen von aktuellen Meldungen über das Fotografieren und Melden von Straßenschäden per Smartphone bis zur mobilen Krisenkommunikation, bei der Behörden beispielsweise personalisiert vor drohenden Gefahren warnen können.

Die Verwaltung muss sich diesen innovativen Entwicklungen öffnen, wenn sie die Kundinnen und Kunden des 21. Jahrhunderts erreichen will.

Die zunehmende Nutzung von Smartphones, Tablet PCs etc. macht eine stärkere Fokussierung auf die Entwicklung von mobilen Anwendungen und Dienstleistungsangeboten der Berliner Verwaltung erforderlich. Dabei gilt es, die Wahrnehmung der Berliner Verwaltung als service- und dienstleistungsorientierte Einrichtung zu stärken und durch gutes Marketing die Nutzung der bereits vorhandenen Angebote zu erhöhen.

6.8 Berlin modernisiert seine Verwaltungsstruktur - Querschnittsaufgaben werden gebündelt (Shared Service Center)

Der Senat hat am 19.02.2013 die Senatsverwaltung für Inneres und Sport beauftragt, mit der schrittweisen Realisierung der Bündelung der Aufgaben der Personalverwaltungen der Hauptverwaltung zu beginnen und bis Anfang 2014 ein Gesamtkonzept zur Nutzung und Ausgestaltung von Shared Services für die Querschnittsaufgaben der Berliner Verwaltung vorzulegen. Basis des Beschlusses sind die RL, in der die Prüfung der Verlagerung von Querschnittsaufgaben (Personalverwaltung, Beschaffungen, Finanzen, Facility Management, IT-Service, Organisationsentwicklung) auf interne Dienstleister (Shared Service Center) vorgesehen ist. Entsprechende Aufgabenbündelungen fanden zwar schon vereinzelt statt, aber es bestehen noch nicht erschlossene Bündelungs- und Optimierungsmöglichkeiten. Deshalb gilt es, die Nutzung von Shared Services weiterzuentwickeln.

Zum IT-Service bestehen bereits eine Reihe laufender Vorhaben und Projekte, die weitere Bündelungen und Optimierungen gebündelter Leistungserbringun-

gen beabsichtigen (z.B. Konzept zur strategischen Ausrichtung und zum Aufgabenportfolio des ITDZ Berlin, Serverkonsolidierung) oder derartige Effekte beinhalten (z.B. Einführung standardisierter IT-Arbeitsplätze, Einführung der E-Akte, Weiterentwicklung der IT-Bestands- und Planungsübersicht zum Steuerungsinstrumentarium). Der Bereitstellung von standardisierten IT-Basiskomponenten kommt eine maßgebliche Rolle beim Aufbau und der Weiterentwicklung des E-Governments zu. So sollen bereits bestehende unverzichtbare IT-Dienste, wie etwa eine Zahlungsverkehrsplattform (E-Payment), ein Content-Management-System zur Organisation und Verwaltung von Dokumenten oder eine Portallösung als zentraler Zugang für Nutzerinnen und Nutzer, zentral und ressortübergreifend zur Verfügung gestellt werden. Insbesondere im Zusammenhang mit der Datensicherheit bedarf es eines abgestimmten und einheitlichen Angebotes für die Berliner Verwaltung (z.B. zur Identifizierung und Authentifizierung der Kommunikationspartner sowie zur Vertraulichkeit der Kommunikation). Unter Wirtschaftlichkeitsgesichtspunkten ist eine einheitliche und landesweite Nutzung solcher hochstandardisierten Basiskomponenten anzustreben und zu prüfen, ob landesweite Vereinbarungen zur Abnahmeverpflichtung ein adäquates Instrumentarium zur Erreichung dieses Ziels darstellen. Ebenso müssen die Rahmenbedingungen für den erfolgreichen Einsatz standardisierter IT-Dienste in Berlin, wie etwa Unterstützungsleistungen bei der Integration in IT-Fachverfahren oder lizenzrechtliche Fragestellungen landeseinheitlich bestimmt werden. Es wird darüber hinaus zu prüfen sein, ob und unter welchen Bedingungen standardisierte IT-Basisdienste nicht nur berlinweit, sondern auch länderübergreifend genutzt werden können und somit zum Auf- und Ausbau einer föderalen E-Government-Infrastruktur beitragen.¹⁰

6.9 Nutzung sozialer Medien

Durch den hohen Verbreitungsgrad sozialer Netzwerke (social networks, social media, soziale Medien) im Lebensalltag vieler Menschen, der zunehmenden Präsenz von Firmen und Einrichtungen auf diesen Plattformen und der allgemeinen gesellschaftlichen und politischen Entwicklung durch die aktive und/oder passive Verwendung dieser Plattformen, ergibt sich auch für die Berliner Verwaltung die Notwendigkeit, sich sowohl formal als auch inhaltlich mit den Rahmenbedingungen dieser Entwicklung auseinander zu setzen und Einsatz- sowie Nutzungsmöglichkeiten für den öffentlichen Dienst zu prüfen und zu beschreiben.

Der „Leitfaden Nutzung von sozialen Netzwerken in der Berliner Verwaltung - Umgang mit und in sozialen Netzwerken“¹¹ ist im Januar 2013 von der Senatsverwaltung für Inneres und Sport nach Abstimmung mit dem Berliner Beauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit und der Senatskanzlei veröffentlicht worden.

Mit dem Leitfaden, dessen inhaltliche Grundlagen im Rahmen einer Arbeitsgruppe gelegt wurden, wird Bezirks- und Senatsverwaltungen sowie den nachgeordneten Einrichtungen des Landes Berlin eine Entscheidungs- und Vorgehenshilfe gegeben. Der Leitfaden gibt die Bedingungen für die Nutzung der sozialen Netzwerke vor.

6.10 Ausbau Open-Data-Portal Berlin und Open Government

In der Bevölkerung werden zunehmend Forderungen nach offenem Regierungs- und Verwaltungshandeln, Öffnung von Datenbeständen und aktivem Bereitstellen von Regierungs- und Verwaltungsinformationen erhoben.

Das Konzept der offen zugänglichen Daten (Open Data), bedeutet Informationen maschinenlesbar zur weiteren Verwertung bereitzustellen.

Deshalb wurden auf Initiative der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Forschung die Arbeiten zur Öffnung und Bereitstellung von Datenbeständen der öffentlichen Hand (Open Data) begonnen und es konnte gemeinsam mit anderen Verwaltungen und Organisationen ein viel beachtetes Pilotsystem für ein Berliner Datenportal entwickelt, aufgebaut und im September 2011 freigegeben werden. Die Berliner Open-Data-Plattform war das erste deutsche Open-Data-Portal eines Bundeslandes.

Das Datenportal bildet einen zentralen Zugang zu Datenbeständen des Landes Berlin. Die hier gesammelten Datensätze sind maschinenverarbeitbar und weitgehend frei lizenziert und ermöglichen so eine größere Transparenz bei Verwaltungsvorgängen, bieten eine große Vielfalt zu Informationen der Stadt und laden zur Weiternutzung und Weiterverarbeitung durch Dritte ein. Mit dem Piloten des Datenportals im Land Berlin wurde eine technische Voraussetzung zur Etablierung eines offenen, strukturierten und diskriminierungsfreien Zugangs zu den Datenbeständen der öffentlichen Hand geschaffen. Die Nutzerinnen und Nutzer dürfen die Daten für alle Zwecke verwenden, solange nicht gegen die Nutzungsbedingungen und gegen Rechte Dritter verstoßen wird. Des Weiteren werden Applikationen angeboten, die auf den Daten aufbauen, diese auswerten oder visualisieren.

In den Richtlinien der Regierungspolitik 2011 bis 2016 ist festgehalten, dass die Landesregierung in der Bereitstellung öffentlicher Daten in maschinenlesbarer Form innovative Impulse für die Wirtschaft und vielfältige Anreize zur Entwicklung neuer nutzerfreundlicher Angebote für Bürgerinnen und Bürger sieht und deshalb die Open-Data-Initiative fortgeführt wird. In diesem Sinne wurde der Laborbetrieb des Portals Anfang September 2012 durch einen Vertrag mit einer Dauer von vier Jahren in einen Regelbetrieb überführt.

Mit dem Entwicklertag Verkehrsdaten (Apps&the City) am 29.11.2012 wurde eine neue Stufe der öffentlichkeitswirksamen Bereitstellung von Datenbeständen erreicht. 150 Entwicklerinnen und Entwickler nahmen daran teil. Die Ergebnisse des Entwicklertages wurden am 22. März 2013 in einem Werkstattgespräch mit dem Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB) und der BVG diskutiert. Weitere Entwicklertage sind vorgesehen.

Die Datenbestände in maschinenlesbaren Formaten werden sukzessive weiter ergänzt und verbessert.

Berlin ist sowohl in die Bund-Länder-Arbeitsgruppe zum Open-Data-Deutschlandportal (GOVDATA) als auch in europäische Netzwerke und Projekte eingebunden. Im Rahmen der Bund-Länder-AG wird intensiv an einer bundesweiten Harmonisierung der technischen und rechtlichen Rahmenbedingungen für Open Data gearbeitet.

Auf der ersten D-A-CH-Li-Konferenz zu „Open Government Data“ mit Vertreterinnen und Vertretern aus Deutschland, Österreich, der Schweiz und Lichtenstein am 04.10.2012 wurde der Stand der Berliner Aktivitäten vorgestellt und Abstimmungen zu den Metadaten im deutschsprachigen Raum vorangetrieben.

Im Rahmen des EuroCities -Netzwerkes wird gemeinsam an einem Open-Data-Handbuch für Städte gearbeitet. Berlin hat den Vorsitz in der Working Group mit mehr als 20 Städten Europas.

Ergänzend zu den Open Data Aktivitäten treten Veröffentlichungen wichtiger Dokumente des Regierungs- und Verwaltungshandelns zur Verbesserung der Transparenz. So sollen zum Beispiel zur Veröffentlichung geeignete Senatsmaterialien offen gelegt und leicht zugänglich gemacht werden.

6.11 Zentrale Engagementplattform

Mit der Änderung des Bezirksverwaltungsgesetzes wurden die Mitwirkungsrechte der Einwohnerinnen und Einwohner sowie der Bürgerinnen und Bürger

auf bezirklicher Ebene gestärkt. Vorausgegangen war eine vom Berliner Abgeordnetenhaus im Sommer 2005 beschlossene Änderung der Landesverfassung, die Bürgerentscheide und Bürgerbegehren auf Bezirksebene ermöglicht und die Mitbestimmungsrechte der Bürgerinnen und Bürger Berlins erweitert. Damit wurde das Instrumentarium der direkten Demokratie auf kommunaler Ebene um wichtige Elemente erweitert, etwa durch die Einführung von Bürgerhaushalten oder Online-Dialogen.

Das Internetportal „bürgeraktiv Berlin“ ist das offizielle Bürgerportal des Landes Berlin zu den Themen Ehrenamt, Freiwilligenarbeit, Bürgerschaftliches Engagement, Bürgerbeteiligung und Transparenz. Es wendet sich mit einem breiten Informations- und Serviceangebot an alle Bürgerinnen und Bürger dieser Stadt, die sich zivilgesellschaftlich engagieren wollen, sowie an alle Organisationen und Initiativen, die in Berlin in diesem Bereich tätig sind. Mit „bürgeraktiv Berlin“ soll das bürgerschaftliche Engagement in Berlin gefördert werden.

Mit dem Ausbau der zentralen Engagementplattform „bürgeraktiv Berlin“ beabsichtigt der Senat die Informationen zu diesem Thema inhaltlich zu verbessern und die Wege zum Ehrenamt durch die Einführung neuer internetgestützter Onlinefunktionen zu erleichtern.

6.12 Demografische Entwicklung beim IT-Personal der Berliner Verwaltung

Auch im IT-Bereich der Berliner Verwaltung hat die demografische Entwicklung eine relevante Einflussgröße auf die operative Umsetzung der Berliner E-Government-Strategie.

Nach einer aktuellen Demografiestudie der IT-Bereiche der Berliner Verwaltung¹² zeichnet sich im IT-Bereich ein überdurchschnittlicher altersbedingter Personalverlust ab.

Demnach werden von den IT-Beschäftigten der Hauptverwaltungen (einschließlich ITDZ)

- bis zum Jahr 2017 17% der IT-Beschäftigten,
- bis zum Jahr 2022 35% der IT-Beschäftigten,
- bis zum Jahr 2032 74% der IT-Beschäftigten

altersbedingt ausscheiden.

Der überdurchschnittliche Verlust an IT-Kompetenzen durch altersbedingtes Ausscheiden betrifft alle untersuchten Organisationsbereiche der Berliner Verwaltung. Die Senatsverwaltungen und ihre nachgeordneten Bereiche sind dabei insgesamt stärker betroffen als das IT-Dienstleistungszentrum, das in begrenzten Rahmen noch IT-Nachwuchskräfte rekrutiert und selber ausbildet. Die Analyse zeigt, dass insbesondere die nachgeordneten Bereiche der Hauptverwaltung, sowohl in absoluten als auch in relativen Zahlen, stark betroffen sein werden.

Bei der Untersuchung wurde zwischen unterschiedlichen IT-Kompetenzbereichen differenziert. Grundsätzlich sind alle IT-Kompetenzbereiche von dieser demografischen Entwicklung betroffen und erfordern Maßnahmen zur Gegensteuerung.

Kompetenzen zur Systemadministration zählen sowohl absolut, als auch relativ zu den am stärksten betroffenen Kompetenzbereichen. So werden rund 20% der Beschäftigten mit Systemadministrations-Kompetenz in den nächsten fünf Jahren aus der Berliner Verwaltung ausscheiden. Weitere besonders kritische Kompetenzbereiche sind die IT-Sicherheit, IT-Infrastruktur und Netzwerke sowie IT-Strategie und IT-Planung.

In der Prognose sind in 20 Jahren fast 75% der heute verfügbaren IT-Kompetenzen altersbedingt ausgeschieden. Dieser Kompetenzverlust stellt eine akute Bedrohung der Handlungsfähigkeit der Berliner Verwaltung dar und erfordert sofortiges Gegensteuern.

Auf Basis der vom Senat am 25.06.2013 beschlossenen Fortschreibung des Personalbedarfskonzepts (S-1086/2013) sind die Senatsverwaltungen aufgerufen, den ressortspezifischen Personalbedarf im IT-Bereich der nächsten Jahre zu eruieren.

Neubesetzungen freiwerdender Stellen und qualifizierte Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen werden den künftigen Bedarf an IT-Fachkräften allein nicht abdecken können. Für die Bereitstellung der IT-Infrastruktur müssen daher verstärkt Angebote des Landes-IT-Dienstleisters oder von externen IT-Dienstleistern in Anspruch genommen werden.

Vor dem Hintergrund der beschriebenen Rahmenbedingungen sind geeignete Strategien zu entwickeln, um die Handlungsfähigkeit der Berliner Verwaltung zu gewährleisten.

7. Steuerung und Finanzierung der E-Government-Entwicklung

Um eine Zielerreichung und Kontinuität der Entwicklung sicher zu stellen, müssen die aufgezeigten Schwerpunkte in konkrete Maßnahmenplanungen aufgehen, bei denen insgesamt das Vorgehen und die Steuerung bzw. Koordination vereinbart und die Wirtschaftlichkeit der Maßnahmen sichergestellt sind. Aspekte der Wirtschaftlichkeit sind insbesondere auch bei der Entscheidung zu berücksichtigen, die die Überführung einer E-Government-Maßnahme von den Pilot- in den Regelbetrieb betrifft.

Neben der dezentralen Finanzierung einzelner Schwerpunktmaßnahmen durch die Ressorts, erfolgt bei zahlreichen Maßnahmen eine (Co-)Finanzierung aus Mitteln des Modernisierungsprogramms „ServiceStadt Berlin 2016“. Die Bereitstellung dieser Mittel für das Jahr 2013 wurde am 21.01.2013 durch den Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung beschlossen. Diese „ServiceStadt Berlin 2016“-Maßnahmen unterliegen somit auch dem zentralen Controlling durch die Senatsverwaltung für Inneres und Sport.

Mit den Veränderungen 2004 (Erlass einer Verwaltungsvorschrift IT-Steuerung sowie Gründung des zentralen IT-Dienstleisters) wurde die Erwartung verbunden, dass sich vom ITDZ angebotene Dienstleistungen und Standardprodukte in der Berliner Verwaltung in Richtung Flächendeckung durchsetzen werden und somit eine Vereinheitlichung erreicht wird. Dieses trat jedoch nicht ein, wie die Zahlen zum Serverbetrieb, zum IT-Arbeitsplatzangebot ITIS oder zur E-Akte zeigen. Der Senat hat daher in seinen Richtlinien der Regierungspolitik für die 17. Legislaturperiode eine Vereinheitlichung der IT zum politischen Ziel erklärt. Dies wird durch die o.g. Projekte wie Serverkonsolidierung, Einführung der E-Akte oder Entwicklung des standardisierten IT-Arbeitsplatzes umgesetzt.

Vor dem Hintergrund der geplanten Implementierung eines neuen Modells für eine übergreifende IT-Steuerung auf Basis des geplanten Berliner E-Government-Gesetzes in Verbindung mit einem Geschäfts- und Finanzierungsmodell für den verfahrensunabhängigen IT-Einsatz wäre es nicht zielführend, für die Umsetzung der BEGS einen dedizierten Steuerungsprozess zu etablieren. Die IT-Steuerung soll vielmehr auf der Basis des E-Government-Gesetzes des Landes Berlin entwickelt werden, welches entsprechend den Richtlinien der Regierungspolitik auch zum Ziel hat, in Verbindung mit der Änderung des Zuständigkeitskatalogs im AZG die gesamtstädtische IT-Steuerung auf Senatsebene anzusiedeln.

Darüber hinaus gibt es Überlegungen zur Bündelung der IT-Finzen ab Doppelhaushalt 2018/19, die aber noch eine intensive Abstimmung auf Senatsebene erfordern.

Die kontinuierliche Weiterentwicklung der BEGS ist Teil des vom Senat am 21.07.2012 beschlossenen Modernisierungsprogramms „ServiceStadt Berlin 2016“. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport wird die strategische Zielstellung der BEGS und den Fortschritt der Schwerpunktmaßnahmen evaluieren und dem Senat von Berlin vorlegen.

8. Umsetzungsplanung der BEGS, Bezug zur NEGS (Anlage zur BEGS 4.4)

Aktuelle E-Government-Maßnahmen des Landes Berlin

Nummer	E-Government-Maßnahme
1	Umsetzungskonzept für die landesweite Einführung von elektronischen Akten
2	ProOnlinePortal II (service.berlin.de), Service-Konto
3	Weitentwicklung Bürgertelefon 115
4	Bürgerterminals
5	Weiterentwicklung mobile Dienste („Verwaltung mobil“)
6	Nachhaltige Verfahrensmodernisierung. Einheitliche Ämterstruktur der Bezirke unterstützen (Folgeprojekt) -ProNVM-2
7	Einführung des elektronischen Aufenthaltstitels (eAT) in den Ausländerbehörden (bundesweites Projekt)/ Einführung des Elektronischen Aufenthaltstitels (eAT) – Aus-Reg2 Client für Berliner Bürgerämter
8	Online Bewerbungs- und Einstellungsmanagement (E-Recruiting)
9	Implementierung der qualifizierten elektronischen Signatur im IT-Verfahren BOWI 21
10	Einführung des Bildungsmanagementsystems bei der Berliner Polizei und Berliner Feuerwehr (BMS)
11	Digitalisierung aller papierbasierten Ausländerakten
12	Deutschland-Online-(DOL)-Projekt Ausländerwesen Online Teilprojekt X-Ausländer
13	Online-Antragsverfahren in Verbindung mit elektronischer Fahrerlaubnisakte (Pro OnEFA)
14	Internetwache
15	Elektronische Akteneinsicht
16	Elektronischer Rechtsverkehr
17	Ausbau des Onlineportals, E-Payment
18	Ausbau des Onlineportals, Nutzung durch Firmen
19	Onlineportal basierend auf dem Formularmanagementsystems des ITDZ
20	Antrags- und Anliegenmanagementsystem für die Berliner Ordnungsämter
21	IT-Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie
22	Reengineering des ‚Lehrer – Informations- und Verwaltungsverfahren (ReLiV)‘ für Lehrkräfte, Referendare und weiteres pädagogisches Personal unter Einbeziehung der öffentlichen Berliner Schulen auf SAP-basierende Standardsoftware einschließlich eines E-Recruiting für diesen Personalbereich
23	Integrierte Software Berliner Jugendhilfe

Nummer	E-Government-Maßnahme
24	eGovernment@school
25	ERNA = Modul "Ereignismanagement im Nebennetz - Antragsmodul" der Verkehrsverwaltungssoftware "VMS" im Projekt "Verkehrsinformationssystem Straße" (VISS)
26	AUGUSTA = Modul "Ausnahmegenehmigungen zur Umweltzone und Statistik" der Verkehrsverwaltungssoftware "VMS" im Projekt "Verkehrsinformationssystem Straße" (VISS)
27	BERTHA = Modul "Berlinweite Erteilung von Handwerkerparkausweisen" der Verkehrsverwaltungssoftware "VMS" im Projekt "Verkehrsinformationssystem Straße" (VISS)
28	EM = Modul "Ereignismanagement" der Verkehrsverwaltungssoftware "VMS" im Projekt "Verkehrsinformationssystem Straße" (VISS)
29	DAO = Modul "Dauerhafte Anordnungen" der Verkehrsverwaltungssoftware "VMS" im Projekt "Verkehrsinformationssystem Straße" (VISS)
30	Anbindung des Formularmanagementsystems an das Elektronische Bau- und Genehmigungsverfahren (eBG)
31	Bebauungspläne online
32	Denkmalschutzrechtliche Genehmigungen online
33	Elektronische Unterstützung berlin-einheitlicher Verfahren zur Planung, Vergabe und Durchführung öffentlicher Baumaßnahmen – elektronische Anweisung Bau (eABau)
34	EUREKAPLUS
35	De-Mail
36	IT-Fachverfahren Musikschulen - Modul Bürgerdienste
37	Weiterentwicklung der automatisierten Abrechnung und Zahlbarmachung im Rahmen der Finanzierung von Trägern der freien Jugendhilfe an Grundschulen
38	Bion - Onlinegestützte Antragsbearbeitung zur Anerkennung von Veranstaltungen nach dem Berliner Bildungsurlaubsgesetz
39	Ausbau Open-Data-Portal Berlin
40	Zentrale Engagementplattform, E-Partizipation
41	IT-Fachverfahren der Berliner Volkshochschulen
42	Vergabepattform des Landes Berlin

Abb. 3: Aktuelle Berliner E-Government Maßnahmen

In Analogie zur Umsetzungsplanung der NEGS werden die aktuellen Berliner E-Government-Maßnahmen dem NEGS-Zielsystem zugeordnet (Abb. 3). Es ist darin erkennbar, dass der überwiegende Teil der aktuellen E-Government-Projekte die Zielbereiche A und B abdecken. Damit ist ein methodischer (Zielsystem) und inhaltlicher Gleichklang (Lösungsansätze und Maßnahmen) zwischen NEGS und BEGS erreicht.

Grundlage für die Einordnung in das Zielsystem ist der Nachweis der Maßnahmen in der Berliner IT-Bestands- und Planungsübersicht. Dort werden die relevanten IT- und E-Government-Maßnahmen von den jeweils zuständigen Behörden dezentral erfasst und fortgeschrieben.

Abb. 4 ordnet aktuelle E-Government-Maßnahmen des Landes Berlin den Zielen der Nationalen E-Government-Strategie (NEGS) zu:

NEGS Ziele		Berliner Projekte
A Orientierung am Nutzen – für Bürger, Unternehmen und Verwaltung	1 Der Zugang wird allen potenziellen Nutzern eines Dienstes ermöglicht	3, 4, 5, 24, 30, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 41, 42
	2 Der Zugang ist barrierefrei, die Bedienung nutzerfreundlich	2, 3, 4, 5, 13, 14, 17, 19
	3 Die Nutzer haben einfachen Zugang zur Verwaltung	2, 3, 4, 5, 8, 13, 20, 21, 30, 32, 33, 36, 38, 41, 42
	4 Alle geeigneten Verwaltungsangelegenheiten lassen sich über das Internet abschließend elektronisch erledigen	2, 6, 8, 9, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 35, 36, 37, 41
	5 Die Verwaltung verfügt über Kompetenz im E-Government	10, 14, 34
B Wirtschaftlichkeit und Effizienz	6 Prozessketten sind ebenenübergreifend und kundenorientiert optimiert sowie durchgängig digitalisiert	1, 6, 7, 11, 13, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 34, 36, 41
	7 Unternehmen erledigen ihre Verwaltungsangelegenheiten elektronisch	18, 21, 30, 33, 35, 37, 42
	8 Die Zusammenarbeit von Bund, Ländern und Kommunen erfolgt regelmäßig über Mittel der IKT	11, 12
C Transparenz, Datenschutz und Datensicherheit	9 Datensparsamkeit und Datensicherheit	
	10 Die Nutzer erhalten Transparenz über die Verarbeitung ihrer Daten	1, 2, 20, 21, 31, 39
	11 Handeln der Verwaltung, Durchführung von Verfahren und Gesetzgebung sind transparent und sicher	1, 14, 31, 39
D Gesellschaftliche Teilhabe	12 Die Mitwirkung von Bürgern und Unternehmen wird gefördert	20, 31, 40
	13 Die Wirkung der Teilhabe der Bürger und Unternehmen wird deutlich	31, 40
E Zukunftsfähigkeit und Nachhaltigkeit	14 Bund, Länder und Kommunen unterstützen Innovationsfähigkeit und Veränderungsbereitschaft	18, 19, 35
	15 Deutschland strebt eine führende Rolle in der E-Government-Forschung an	1
	16 E-Government leistet einen wichtigen Beitrag zur ökologischen Nachhaltigkeit	1
F Leistungsfähige IT-Unterstützung	17 Der Aufbau der IT ist angemessen und modular	1, 11, 12, 21, 23
	18 Inhalte, Basisdienste, Anwendungen und Infrastruktur lassen sich bündeln und wiederverwenden	1, 8, 21, 23
	19 Internationale Standards, insbesondere zur Interoperabilität, werden angewandt und in der EU sowie international aktiv mitgestaltet	7
	20 Das E-Government ist auch in Krisensituationen funktionsfähig	

Abb. 4: Zuordnung Berliner Maßnahmen und Projekte zu NEGS-Zielen

9. Nachweise

- ¹ **E-Government Masterplan des Landes Berlin von 2002**; Senatsverwaltung für Inneres, Berlin.
- ² **Speyerer Definition von Electronic Government**; Ergebnisse des Forschungsprojektes Regieren und Verwalten im Informationszeitalter - Online-Publikation - Jörn von Lucke und Heinrich Reineremann.
- ³ **Electronic Government - Strategie zur Modernisierung von Staat und Verwaltung**, Aus Politik und Zeitgeschichte (B39-49/2002) - Hermann Hill.
- ⁴ **Nationale E-Government Strategie (NEGS)**
http://www.it-planungsrat.de/DE/Strategie/negs_node.html
- ⁶ Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen. **Europäischer eGovernment-Aktionsplan 2011–2015**. Einsatz der IKT zur Förderung intelligent, nachhaltig und innovativ handelnder Behörden.
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:DE:PDF>
- ⁷ **Ministererklärung zum eGovernment** - einstimmig angenommen in Malmö, Schweden, am 18. November 2009.
http://www.cio.bund.de/cae/servlet/contentblob/941996/publicationFile/60697/ministererklaeung_malmo_deutsch.pdf
- ⁸ Vgl. **10 Behindertenpolitische Leitlinien des Landes Berlin zur nachhaltigen Umsetzung der U N – Behindertenrechtskonvention bis zum Jahr 2020**, Pkt. 2 Barrierefreiheit.
http://www.berlin.de/imperia/md/content/lb-behi/taetigkeitsberichte/aktionsplan_berlin.pdf?start&ts=1318258242&file=aktionsplan_berlin.pdf
- ⁹ **„Nur wenige Kommunen in Deutschland beim Thema E-Government top“** Studie von McKinsey & Company ("Die kommunale E-Government- Landschaft in Deutschland")
- ¹⁰ Vgl. **Schwerpunktprogramm des IT-Planungsrates zur Umsetzung der Nationalen E-Government-Strategie (NEGS)**, Steuerungsprojekt 1. „Weiterer Auf- und Ausbau der föderalen E-Government-Infrastruktur“.
http://www.it-planungsrat.de/SharedDocs/Downloads/DE/Entscheidungen/6._Sitzung/Schwerpunktprogramm_NEGS.pdf?__blob=publicationFile
- ¹¹ **Leitfaden Nutzung von sozialen Netzwerken in der Berliner Verwaltung**. Umgang mit und in sozialen Netzwerken, Senatsverwaltung für Inneres und Sport / Senatskanzlei, 14.12.2012.
- ¹² **Demografische Entwicklung der IT-Kompetenzen in der Berliner Hauptverwaltung**, Ergebnisbericht zur Untersuchung der Fa. accenture, Juli 2012