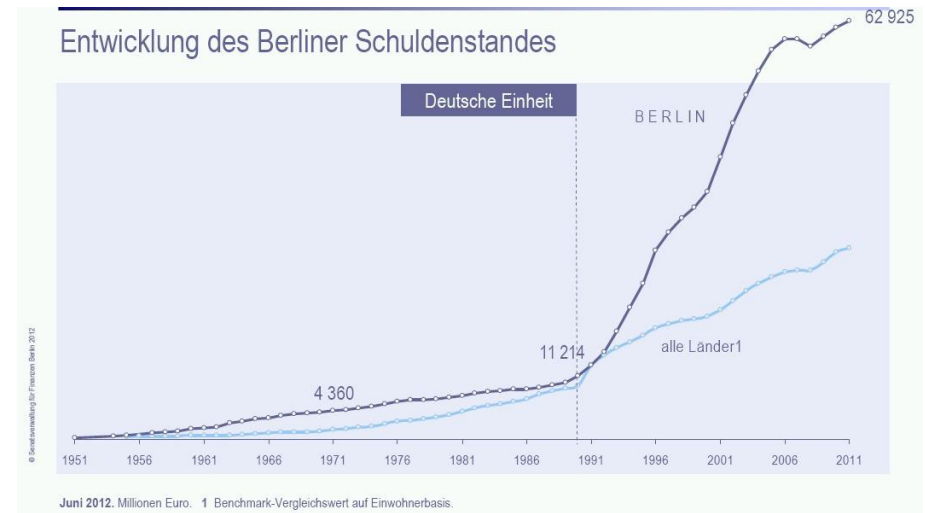




**Leitkonzept
„One Stop City Berlin“**

„One Stop City“ als konsequente Antwort auf die aktuellen und künftigen Herausforderungen

- Demographischer Wandel, Schuldenabbau, Globalisierung, technologische Entwicklungen usw. bleiben in den nächsten Jahren die zu bewältigenden Aufgaben unserer Verwaltung.
- Trotz und wegen der schwierigen Rahmenbedingungen muss die Verwaltung den Berliner Bürgerinnen und Bürgern modern und leistungsfähig entgegenreten.
- Eine effiziente verwaltungsinterne Arbeitsteilung über Zuständigkeitsgrenzen hinweg reduziert Verwaltungsaufwände und ermöglicht Verwaltungsservice „aus einer Hand“ (One Stop City).



Der Beschluss vom 26.02.2013 sieht folgende 12 Einzelvorhaben vor:

Pilotierung von Bürgerzentren

Anliegenmanagement für Ordnungsämter

Qualifizierungsmodul Frontofficemitarbeiter

Open Data Portal in Wirkbetrieb

Ausbau mobiler Verwaltungsdienste

Dezentrales Redaktionsmodell DLDB stärken

Weiterentwicklung von Bürgerterminals

Kommunikation der One-Stop-City-Strategie

Evaluation und Nachnutzbarkeit der 115

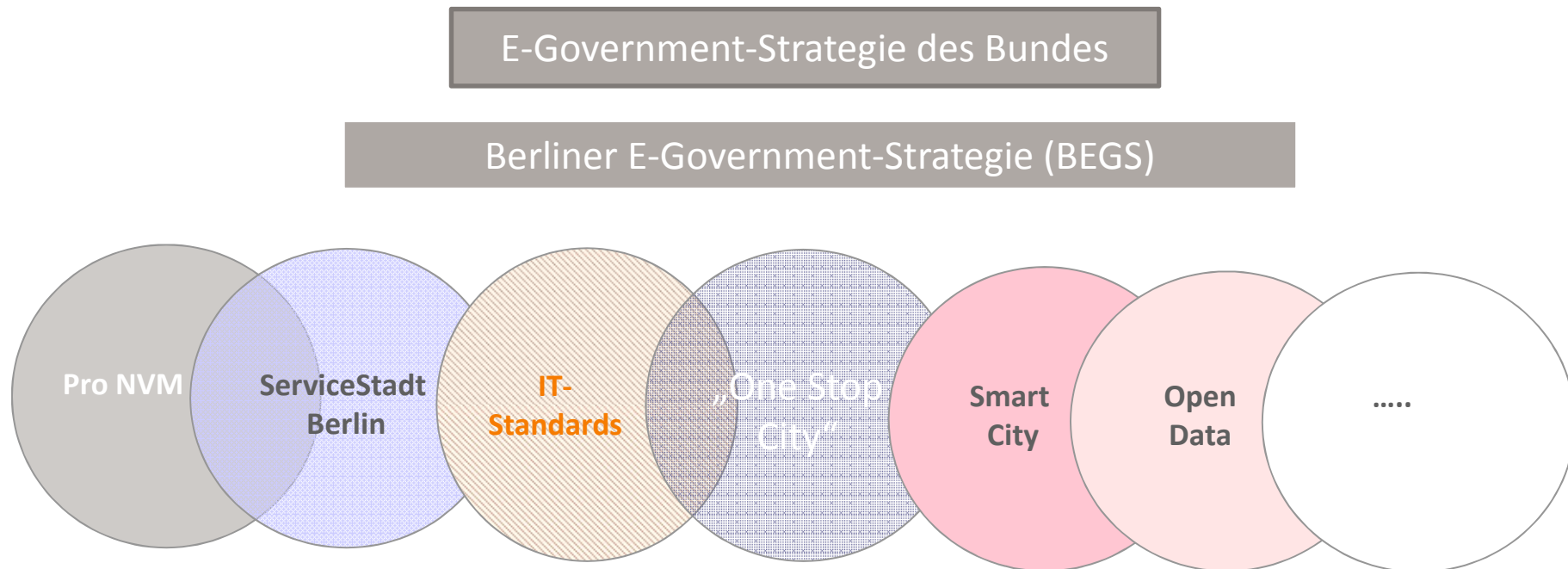
Machbarkeitsstudie zentraler Posteingang

Ausbau des Online-Portals

Serviceallianz - Koordination der Anlaufstellen

Fazit: ➔ **One-Stop-City ist eine langfristige und ganzheitliche Strategie.**

Vernetzung aller Modernisierungsprogramme notwendig für langfristigen Erfolg



Die Modernisierungsprogramme verfolgen eigene Ziele, verfügen aber auch über gemeinsame Ansätze, die vernetzt gestaltet werden müssen. Nur so kann ein Gesamterfolg erzielt werden.

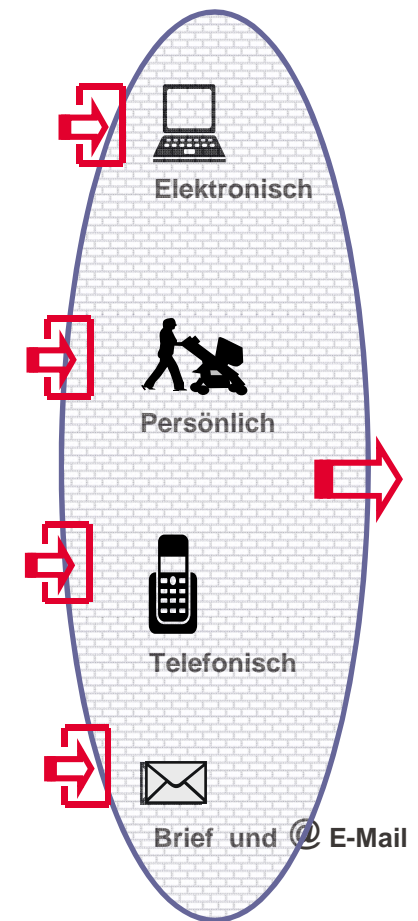
„One Stop City“ entwickelt anforderungs- und bedarfsgerechte Dienstleistungsangebote über alle Zugangskanäle mit dem Ziel der aktiven Kundenlenkung

Online-Angebote ermöglichen die vollständige elektronisch automatisierte Verfahrensabwicklung der Anliegen von Bürgern und Unternehmen und sind somit handlungsleitend für die Entwicklung in allen Zugangskanälen.

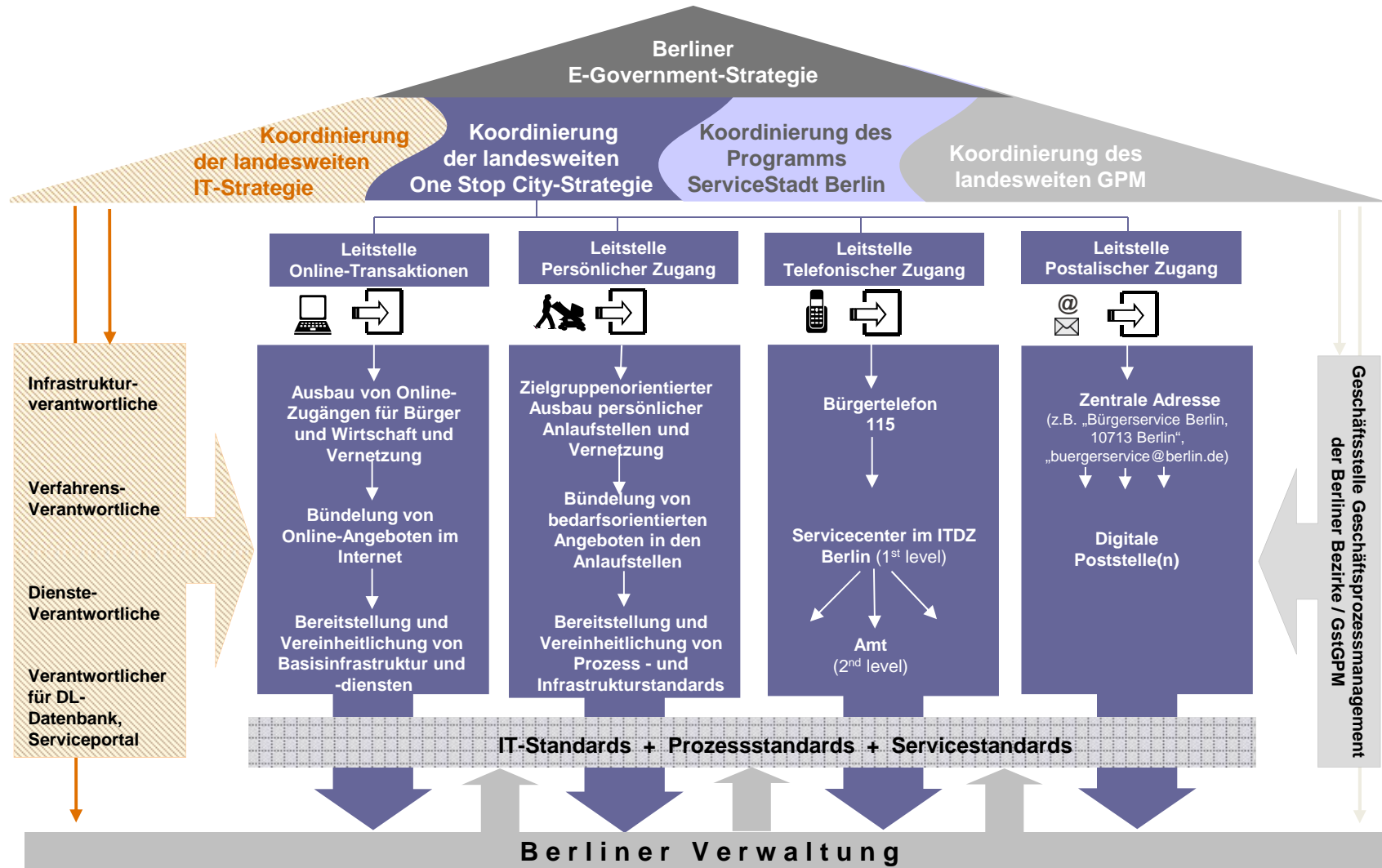
Die persönlichen Anlaufstellen werden in ihrer Dienstleistungsqualität und ihrem Angebotsspektrum nachfrageorientiert und kontinuierlich weiterentwickelt. Die *Bürgerämter* bleiben die wichtigsten persönlichen Anlaufstellen Berlins.

Die telefonische Präsenz erfolgt einheitlich über das Bürgertelefon 115 (First Level) mit standardisiertem behördlichem *Second Level im jeweiligen Fachamt*.

Der postalische Weg bleibt weiterhin bestehen, muss aber zukünftig durch *technisch unterstützte Prozessschritte* die automatisierten medienbruchfreien Verfahrensabläufe in der Verwaltung unterstützen.



„One Stop City“ ist integraler Bestandteil der Berliner E-Government-Strategie.



Wieso? Weshalb? Warum?

- **Fraunhofer FOKUS Studie „Programm 100+“ Ausgangsbasis**
 - Umsetzungsempfehlungen gem. Beschluss StS-A Dezember 2013 realisieren
 - U.a. Leitstelle Online-Transaktionen
 - Online-Zugangsweg hat höchstes Bündelungs- und Automatisierungspotential und entlastet die anderen Zugangskanäle im First Level
- **Ziel: Ausbau des elektronischen Zugangsweges massiv vorantreiben**
 - Bisherige Aktivitäten der Zugangskanäle sowie der Online-Angebote i.d.R. unabhängig voneinander und nicht abgestimmt
 - Zusammenfassung im Service-Portal Berlin <https://service.berlin.de>
 - Kontinuierlicher *Motivator* gegenüber den Fachverwaltungen sowie Verfahrensverantwortlichen und *Ansprechpartner, Unterstützer* sowie *verwaltungsinterner Berater* für die Umsetzung von Online-Angeboten
 - Aktive Förderung zur Umstellung von Verwaltungsdienstleistungen auf Online-Verfahren insbesondere mit hohen Fallzahlen
 - Einheitliche Basis-Dienste und Möglichkeiten zur Personalisierung schaffen einschl. einfacher und wirtschaftliche Nutzbarkeit

Ausgangslage

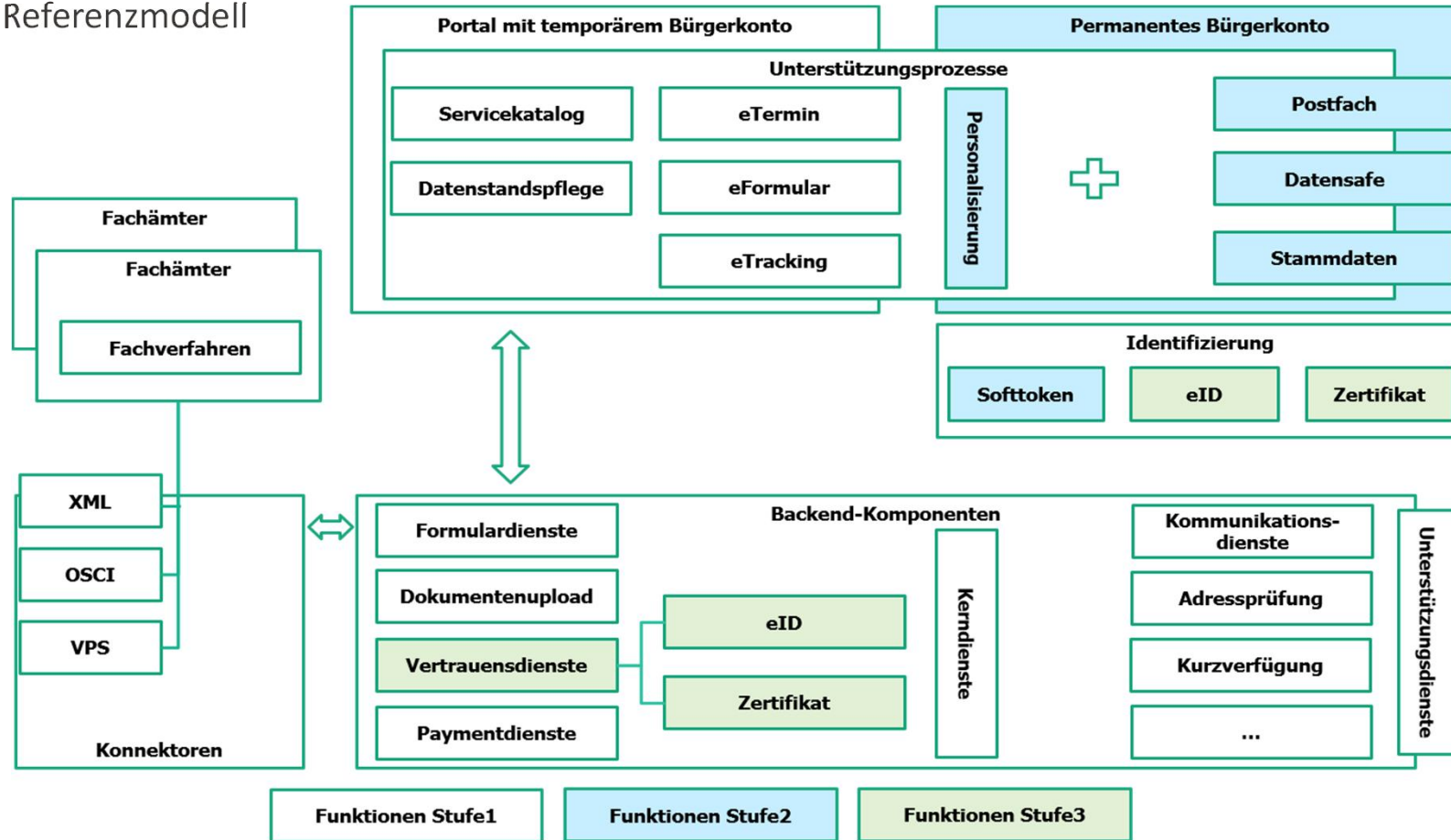
- **Aktuell laut EU-Benchmark 2013:**

In EU-Vergleich steht Deutschland immer auf den letzten Plätzen!	Deutschland	Dänemark
Erledigung von Behördengängen mit E-Government-Angeboten ab 27+	34%	64%
Einschätzung zur Ausschöpfung E-Government-Potential auf Scala 1-100	21%	54%

- **EGovG Bund hat auch enorme Auswirkungen auf Berlin**
 - Meilenstein für das E-Government in Deutschland
 - Änderungen Verwaltungsverfahrensgesetz gelten 1:1 in Berlin
 - Basis-Dienste zum Schriftformersatz maßgeblich ausgebaut
 - Entwurf EGovG Bln mit gleichlautenden Regelungen für Landesrecht, aber noch nicht in parlamentarischer Beratung

Technische Basis

- FOKUS Studie „Programm 100+“: nach aktuellen Anforderungen *vorhanden*
 - Referenzmodell



Bündelung über das Bürgertelefon 115 :

First Level im „115 - Service Center“ des ITDZ:

- **Serviceversprechen (bundesweite Verwaltungsvereinbarung):**
 - ➔ Annahme von mind. 75 % der Anrufe innerhalb von 30 sec.
 - ➔ Annahmquote insges. 90 % +
 - ➔ Abschließende Beauskunftung ohne Weiterleitung von mind. 65 % der Anrufe im First Level

Second Level in den Fachämtern:

- **Serviceversprechen (bundesweite Verwaltungsvereinbarung):**
 - ➔ Beantwortung von schriftlich weitergeleiteten Anfragen innerhalb von 2 Arbeitstagen

Voraussetzung für die Zusammenarbeit:

- **Bereitstellung und Pflege von Standort- und Dienstleistungsbeschreibungen**
durch die Redakteure in den Behörden

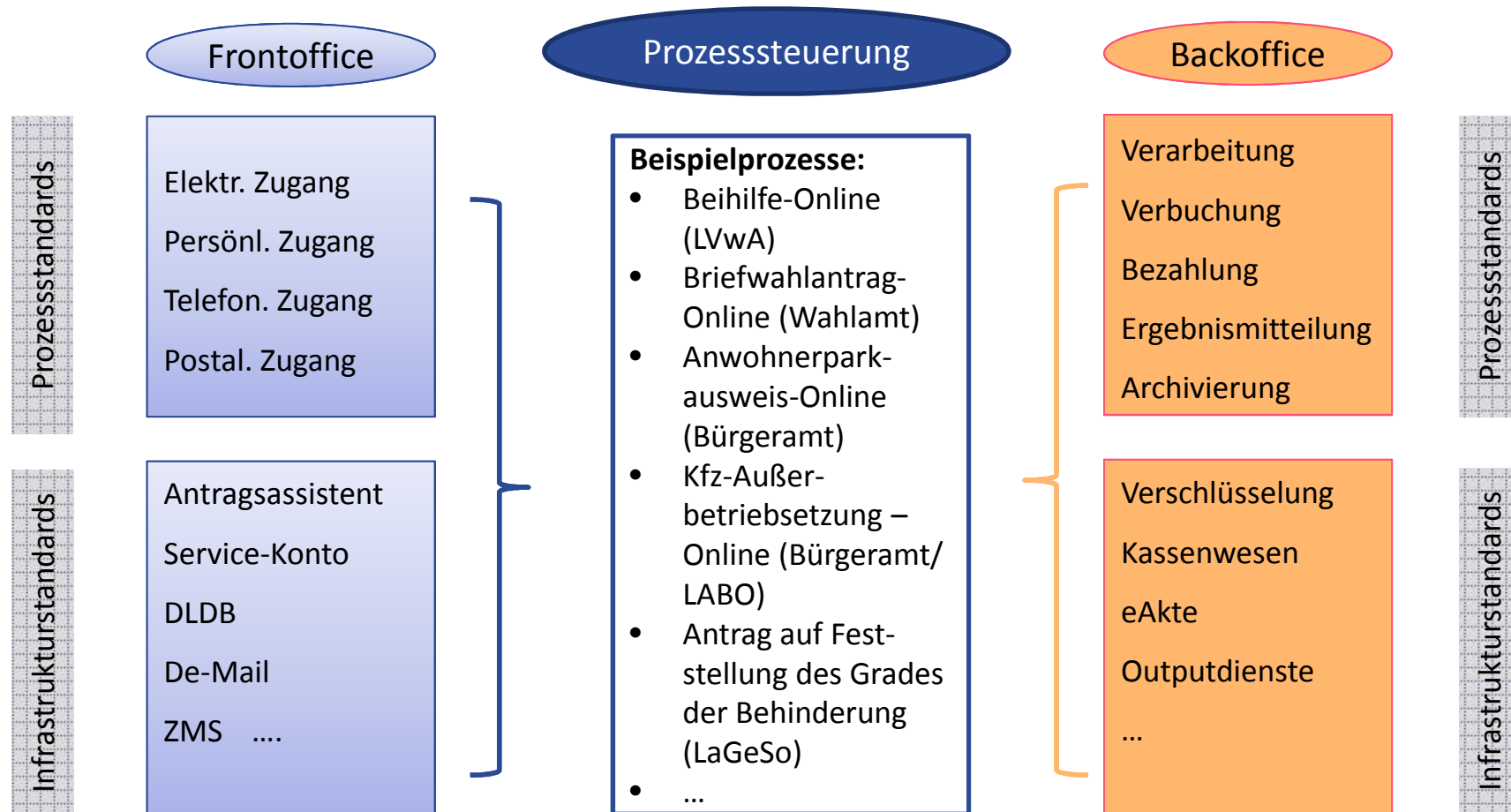
115 – eine Zwischenbilanz

115-Gespräche in 2013 und I/2014		
	Jahreszahl 2013	Jan.-Juni 2014 (mit Vergleichszahl Jahresmenge)
Gesamtzahl:	575.391 Anrufe	378.810 (757.620)
Fallabschluss:	448.812 Anrufe	314.412 (628.824)
davon Anteil Bürgerämter:		
Eingang 1st Level ITDZ:	303.532 Anrufe	210.806 (421.612)
Weiterleitung 2nd Level:	66.777 Anrufe (22 % aller Bürgerämter-Anrufe)	35.837 Anrufe (71.674) (17% aller Bürgerämter-Anrufe)

Bedarfsgerechte Entwicklung der persönlichen Anlaufstellen



„One Stop City“ setzt auf Prozess- und Infrastrukturstandards



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Als Ansprechpartner/-innen stehen Ihnen zur Verfügung:

Dirk Meyer-Claassen (ZS C 2 MC) – Elektronischer Zugang

Tel. 90223 2110; E-Mail: Dirk.Meyer-Claassen@seninnsport.berlin.de

Irina Lobo (ZS C 3 Lo) – Persönlicher Zugang

Tel. 90223 1509; E-Mail: Irina.Lobo@seninnsport.berlin.de

Frank Brockmann (ZS B 2 Br) – Telefonischer Zugang

Tel. 90223 2188; E-Mail: Frank.Brockmann@seninnsport.berlin.de

Manja Boßdorf (ZS C 3 Bo) – Koordinierung One Stop City Strategie

Tel. 90223 1184; E-Mail: Manja.Bossdorf@seninnsport.berlin.de