

Zukunftsweisende Strategie

Berlin hat im Jahr 2007 ein umfassendes Modernisierungsprogramm gestartet. Ulrich Freise, Staatssekretär in der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, spricht über den aktuellen Stand des Projektes ServiceStadt Berlin und nennt künftige Vorhaben.

Herr Staatssekretär, zur Modernisierung der Berliner Verwaltung ist im Jahr 2007 das Projekt ServiceStadt Berlin beschlossen worden. Wie weit ist die Umsetzung vorangeschritten?

Es wäre ein Leichtes, an dieser Stelle auf die zahlreichen erfolgreichen Abschlüsse unter den nunmehr über 130 Projekten und Vorhaben unseres Modernisierungsprogramms zu verweisen. Es wäre aber Augenwischerei, unser Ziel – die Verbesserung der Servicequalität – allein an einem bestimmten Umfang von Abschlüssen festzumachen. Vielmehr betreiben wir mit der ServiceStadt Berlin seit einigen Jahren ein Veränderungsmanagement, das sich nicht auf einzelne Legislaturperioden reduzieren lässt. Wir verändern Grundphilosophien, angefangen von rechtlichen Rahmenbedingungen über gewohnte Verwaltungsabläufe bis hin zum Bewusstsein der Behördenmitarbeiter. In der Gesamtperspektive waren wir dabei bisher erfolgreich, was für eine Fortsetzung des eingeschlagenen Kurses spricht. Die größten Herausforderungen liegen derzeit sicher darin, IT-Strukturen und IT-gestützte Geschäftsprozesse zu vereinheitlichen. In diesem Zusammenhang arbeiten wir beispielsweise an einem E-Government-Gesetz, optimierten

Prozessen zur Unterstützung der einheitlichen Ämterstruktur oder an Online-Bürgerdiensten.

Ein Leitprojekt war die Einrichtung des Einheitlichen Ansprechpartners (EAP). Welche Erfahrungen hat Berlin innerhalb des ersten Jahres nach der Einführung gesammelt?

Berlin hat die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie zum Anlass genommen, ein IT-System zu implementieren, das sich generell für die sichere elektronischen Kommunikation und rechtsverbindliche Verfahrensabwicklung eignet. Im Ergebnis haben wir eine technische, funktionale und prozessorientierte Referenzarchitektur für E-Government-Verfahren geschaffen, mit deren Hilfe die Bürger und Unternehmen mit der Berliner Verwaltung und die zuständigen Behörden untereinander über ein Portal elektronisch kommunizieren können. Rund 500 Mitarbeiter in Senats- und Bezirksverwaltungen sowie in Kammern und Berufsgenossenschaften sind über das System vernetzt. Das Portal des EAP steht In- und Ausländern zur Verfügung und wird 2011 mehrsprachig erweitert. Um die Nutzerzahlen zu erhöhen, werden wir die Freischaltung der zweiten Stufe mit einer Marketing-Kampagne unter-

stützen. Zudem werden wir die geschaffene E-Government-Architektur in Folgeprojekten nutzen.

Wie nahe ist man bislang der Zielsetzung gekommen, als erste Stadt Online-Bürgerdienste komplett medienbruchfrei anbieten zu können?

Mit der komplett medienbruchfreien Abwicklung von Online-Bürgerdiensten haben wir uns ein überaus ehrgeiziges Ziel gesetzt. Zwischenzeitlich mussten wir das Ziel einer weitgehenden Vereinheitlichung des Bürgerportals zurückstellen, um die Arbeit an der prozessorientierten Referenzarchitektur für E-Government-Verfahren im Zusammenhang mit dem EAP voranzutreiben. Andernfalls hätten hier Parallelstrukturen gedroht. Einzelne Prozesse, wie beispielsweise die Sondernutzungserlaubnis öffentlicher Straßenraum, konnten im Rahmen der EU-DLR aber bereits medienbruchfrei umgesetzt werden. Mit der allgemeinen Verfügbarkeit der EU-DLR-Plattform werden sukzessive weitere Online-Anwendungen folgen. Von enormer



Ulrich Freise

Bedeutung ist dabei die eID-Funktion des neuen Personalausweises.

Gemeinsam mit dem Deutschen Institut für Urbanistik (Difu) wurde die Studie „ServiceStadt Berlin 2016“ erarbeitet. Sind daraus bereits konkrete Maßnahmen hervorgegangen?

Ziel der Studie war es, eine an künftigen Rahmenbedingungen orientierte Strategie zur Modernisierung der Berliner Verwaltung zu entwerfen und daraus zukunftsgerichtete Projekte und Vorhaben abzulesen zu können. Beides ist gelungen. Direkt nach Erscheinen der Studie wurden konkrete Maß-

Beteiligungsverfahren bei der Bauplanung verweisen. Um hier auch in Zukunft Vorreiter sein zu können, wird aktuell an einem Informations- und Schulungskonzept für partizipative Ansätze gearbeitet.

Als wichtiges Ziel nennt die Studie die Ausarbeitung eines E-Government-Gesetzes. Wie ist hier der Stand der Dinge?

Auf Grundlage eines Eckpunkte-Papiers verfassen wir derzeit einen Referentenentwurf, der dem Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung im

Wahl zum Berliner Abgeordnetenhaus politisch zu treffenden Entscheidungen vorgereifen zu wollen, sollte aus meiner Sicht die Verwaltungsentwicklung über die zentrale Kofinanzierung von Projekten sowie ein zentrales Projekt-Controlling beibehalten werden. Die notwendigen strategischen Anknüpfungspunkte für kommende Legislaturperioden gehen aus der Studie „ServiceStadt Berlin 2016“ hervor. Weitere Hinweise wird die Machbarkeitsstudie zur gemeinsamen Anlaufstelle liefern, welche zur neuen Legislaturperiode vorliegen wird. Darüber hinaus müssen wir weiter an der Verbesserung

„Wir betreiben ein Veränderungsmanagement, das sich nicht auf einzelne Legislaturperioden reduzieren lässt.“

nahmen abgeleitet, die zunächst in zehn neuen Projekten mündeten. Der Kern-Vorschlag, perspektivisch auf eine gemeinsame Anlaufstelle der Berliner Verwaltung hinzuwirken, also die Front-Office-Bereiche der Verwaltung weiter zu optimieren und zu bündeln, wird im Rahmen einer Machbarkeitsstudie näher untersucht. Besonders hervorheben möchte ich zudem das Diskursprojekt im Bezirk Marzahn-Hellersdorf (siehe auch Seite 60): Dort wurden die Studienergebnisse für die Entwicklung einer bezirklichen Modernisierungsagenda genutzt. Insgesamt hat die Studie bestätigt, dass wir mit der Ausrichtung unseres Modernisierungsprogramms richtig liegen. In den vom Difu definierten Handlungsfeldern aufsuchende und partizipative Verwaltung können wir schon heute auf Erfahrungen und Ansätze wie mobile Bürgerdienste, bezirkliche Bürgerhaushalte oder Bürger-

Februar vorgelegt und Basis für einen weiteren intensiven Abstimmungsprozess zwischen Senatsverwaltungen und Bezirken sein wird. Wir beabsichtigen, den Entwurf auch im Internet zu veröffentlichen – wir wollen über E-Partizipation nicht nur reden, sondern auch danach handeln. Frühestens im Juni 2011 wird dann ein abgestimmter Entwurf vorliegen. Angesichts der im September anstehenden Wahlen im Land Berlin rechnen wir realistischweise aber erst zu Beginn der kommenden Legislaturperiode mit einem Gesetzgebungsverfahren.

2011 soll das Programm ServiceStadt Berlin abgeschlossen werden. Wie wird es danach mit der Verwaltungsmodernisierung in Berlin weitergehen?

Der Programmabschluss stellt natürlich nicht das Ende unserer Bemühungen um mehr Servicequalität dar. Ohne der nach der

grundlegender Voraussetzungen für eine erfolgreiche Verwaltungsentwicklung arbeiten. Hier wird meines Erachtens der Fokus auf einer Bündelung der IT-Infrastruktur oder auch der Personalverwaltung liegen müssen – beides Fragen, die in Berlin trotz vorhandenen Problembewusstseins noch nicht zufriedenstellend beantwortet sind. Gleiches gilt für die Vereinheitlichung von Geschäftsprozessen. In Zeiten knapper Kassen und enormer Fortschritte bei der Informationstechnik kann man die Verwaltung der Verwaltung weniger personal- und kostenintensiv organisieren. Mit dem Projekt „Einheitliche Ämterstruktur mit nachhaltiger Verfahrensmodernisierung verbinden“ werden wir genau dies erreichen und zugleich die IT-gestützte Abwicklung der Geschäftsprozesse voranbringen.

Interview: Bettina Schömig