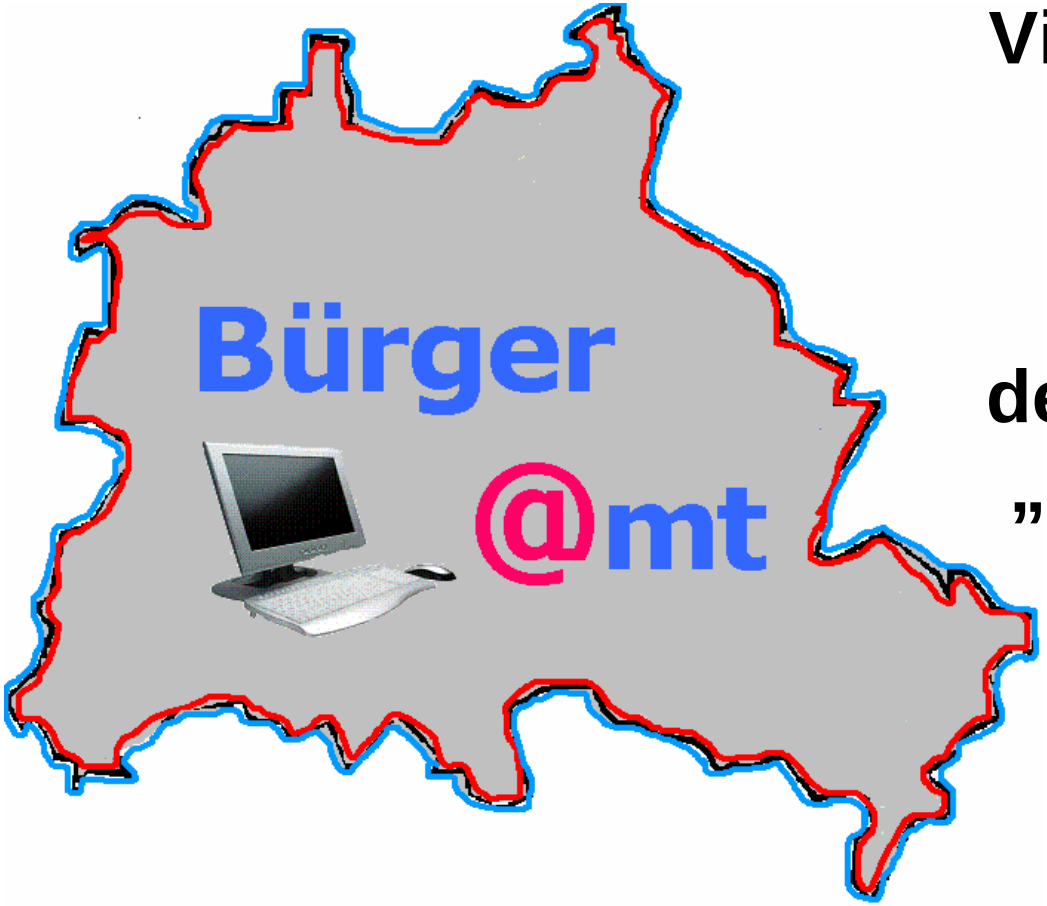
Berlin

Bürger @mt

Senatsverwaltung für Inneres und Sport



Projekt
Virtuelle Bürgerdienste
(Online-Bürgeramt)

Leitprojekt
des Senatsprogramms
„ServiceStadt Berlin“

http://www.berlin.de/sen/inneres/zentraler_service/virtuellebuergerdienste.html

Agenda

1. Rahmenbedingungen
2. Zielstellung
3. Vorgehensweise
4. Analyse des Kundenbedarfs
5. Analyse des Dienstleistungsportfolios
6. IT-orientierte Geschäftsprozessmodellierung
7. Wirtschaftlichkeitsbetrachtung
8. Realisierung in Stufen

1. Rahmenbedingungen:
Senatsprogramm „ServiceStadt Berlin“

Der Berliner Senat hat in seiner Sitzung am 12. Juni 2007 das Programm "**ServiceStadt Berlin**" zur Weiterführung der Verwaltungsmodernisierung beschlossen.

Unter dem Motto "Mehr Service - bessere Qualität" wird der Senat in dieser Legislaturperiode in über 100 Projekten und Vorhaben vor allem den Service und die Qualität der Berliner Verwaltung weiter verbessern.

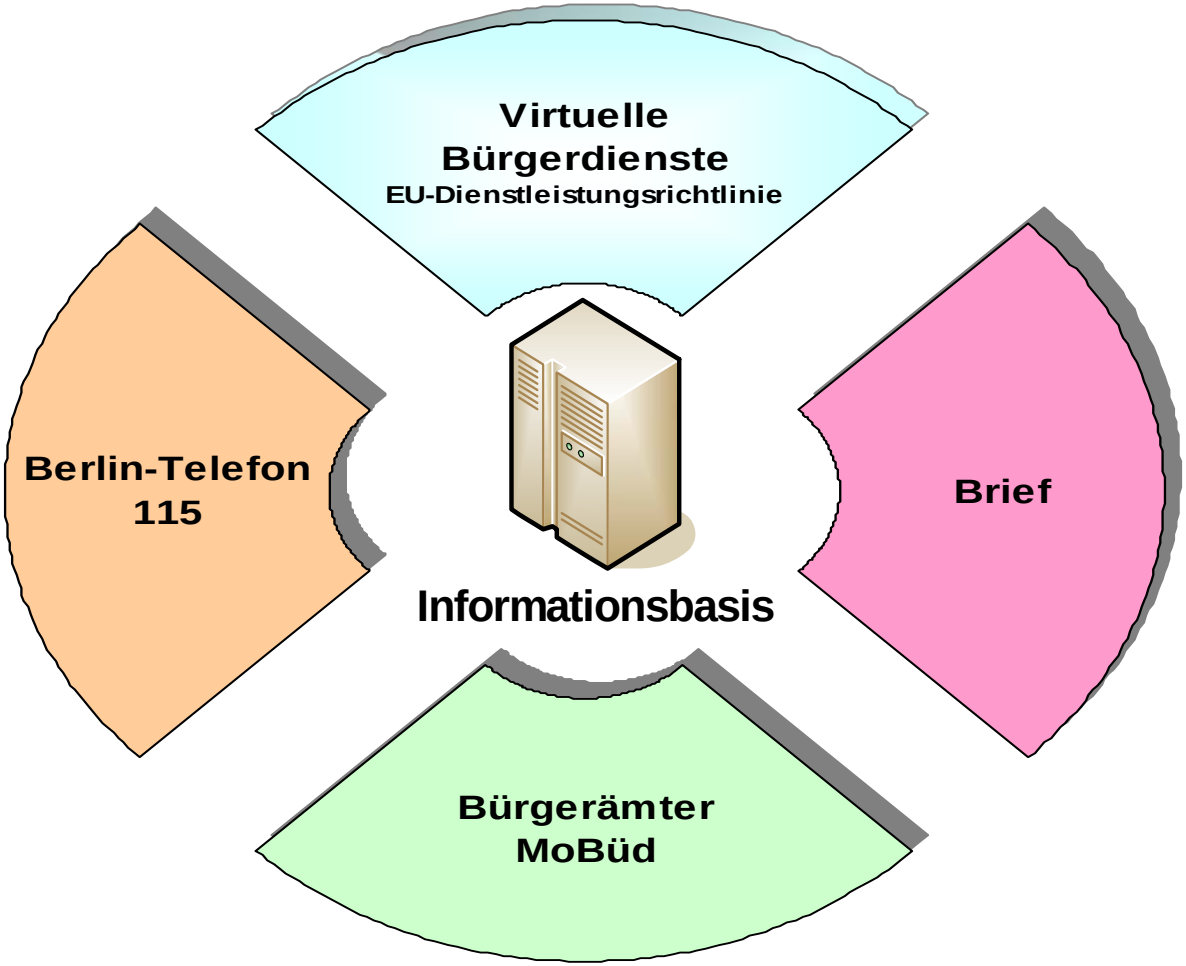
Mit dem Programm soll der **Zugang zu den Dienstleistungen erleichtert** und **Verwaltungsprozesse vereinfacht** werden.

Deshalb werden die **Zugangsmöglichkeiten** für öffentliche Dienstleistungen **gleichrangig** ausgebaut, und zwar unabhängig davon, ob sie unmittelbar **persönlich**, **telefonisch** oder **elektronisch** erfolgen.

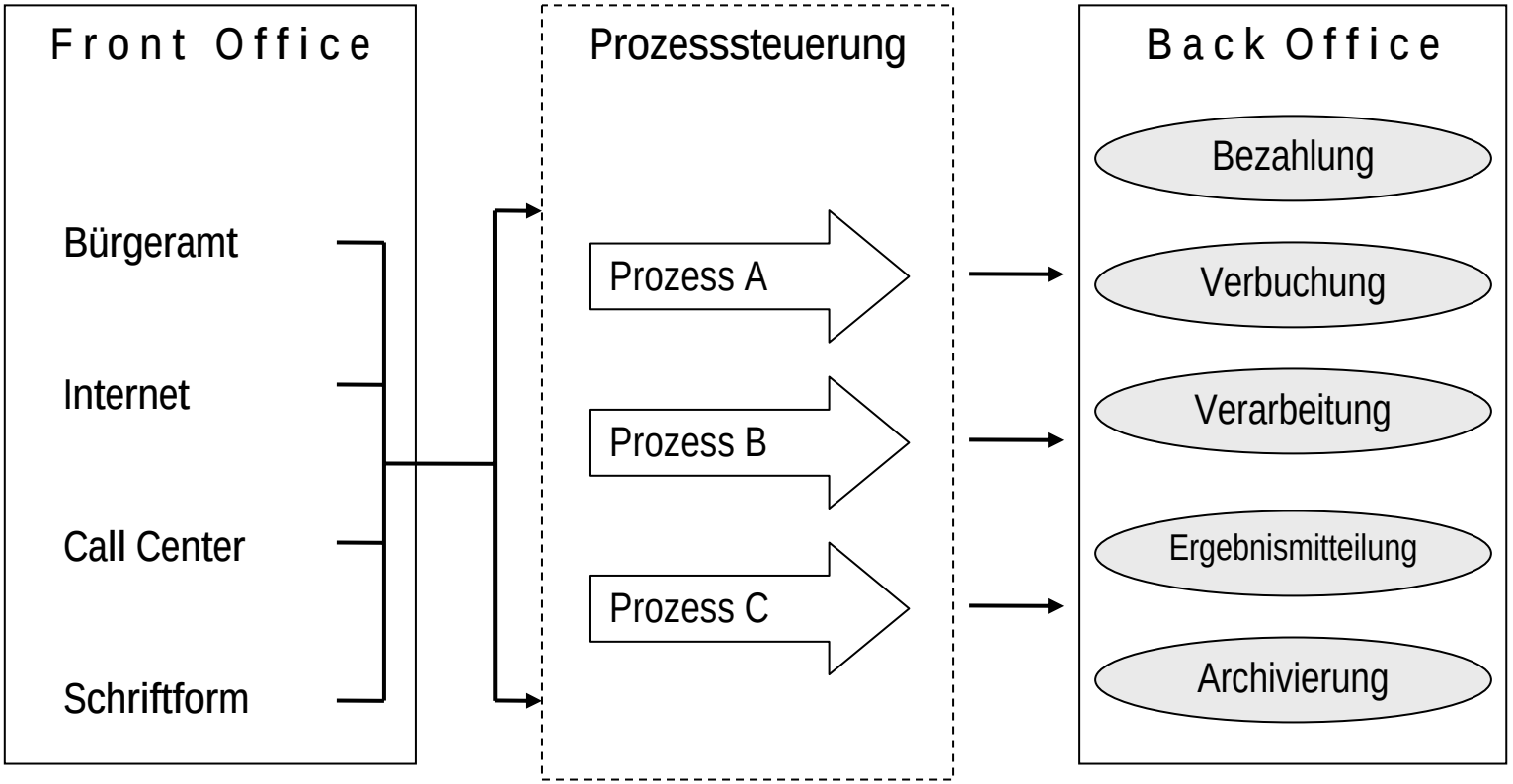
Leitprojekte der Modernisierung in dieser Legislaturperiode sind **fünf E-Government-Projekte**:

- die **elektronische Bereitstellung aller internetfähigen Dienstleistungen der Berliner Bürgerämter**,
- die Weiterentwicklung des "Berlin-Telefons" zur zentralen Servicenummer "115",
- die Einrichtung einheitlicher Ansprechpartner und die elektronische Verfahrensabwicklung für EU-Dienstleister,
- die elektronische Melderegisterauskunft und
- die elektronische Baugenehmigung.

1. Rahmenbedingungen:
Management zentraler Zugangs-/ Vertriebskanäle



1. Rahmenbedingungen:
Reorganisation der Verwaltungsprozesse



2. Zielstellung:
Projektauftrag

Ziel des Projekts ist die weitgehend medienbruchfreie Bereitstellung aller geeigneten und nachgefragten Dienstleistungen des Landesamts für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten und der in den 12 Bezirken an 46 Standorten eingerichteten 61 Berliner Bürgerämter.

Dabei sind die Geschäftsprozesse der betrachteten Dienstleistungen systematisch zu erfassen, zu optimieren und mit Blick auf Kundenorientierung, Machbarkeit und Wirtschaftlichkeit priorisiert in elektronischer Form bereitzustellen.

In der Phase „Voruntersuchung“ wurde eine entscheidungsunterstützenden Machbarkeitsstudie durchführt und ein Realisierungsvorschlag formuliert

2. Zielstellung:
Aufbau landeseinheitliches Online-Bürgeramt

- Online Bürgeramt ist die konsequente Fortführung des Konzepts Berliner Bürgerämter als zentrale Anlaufstellen für sämtliche Anliegen der Kunden
- Zugangs- / Vertriebswege übergreifend
- Zentraler elektronischer Zugang www.berlin.de/buergerdienste
- Forciert die „Gleichbehandlung in 12 Großstädten“
- Anlassbezogene Bereitstellung / Bündelung von Dienstleistungen
- Einheitliches „look & feel“ durch wiederverwendbare standardisierte Dienste

3. Vorgehensweise:
Beteiligte

Landesverwaltung

Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Senatskanzlei

3,39 Mio. Einwohner

Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

LABO BERLIN

ITDZ BERLIN

Bezirksverwaltung

12 Bezirksämter

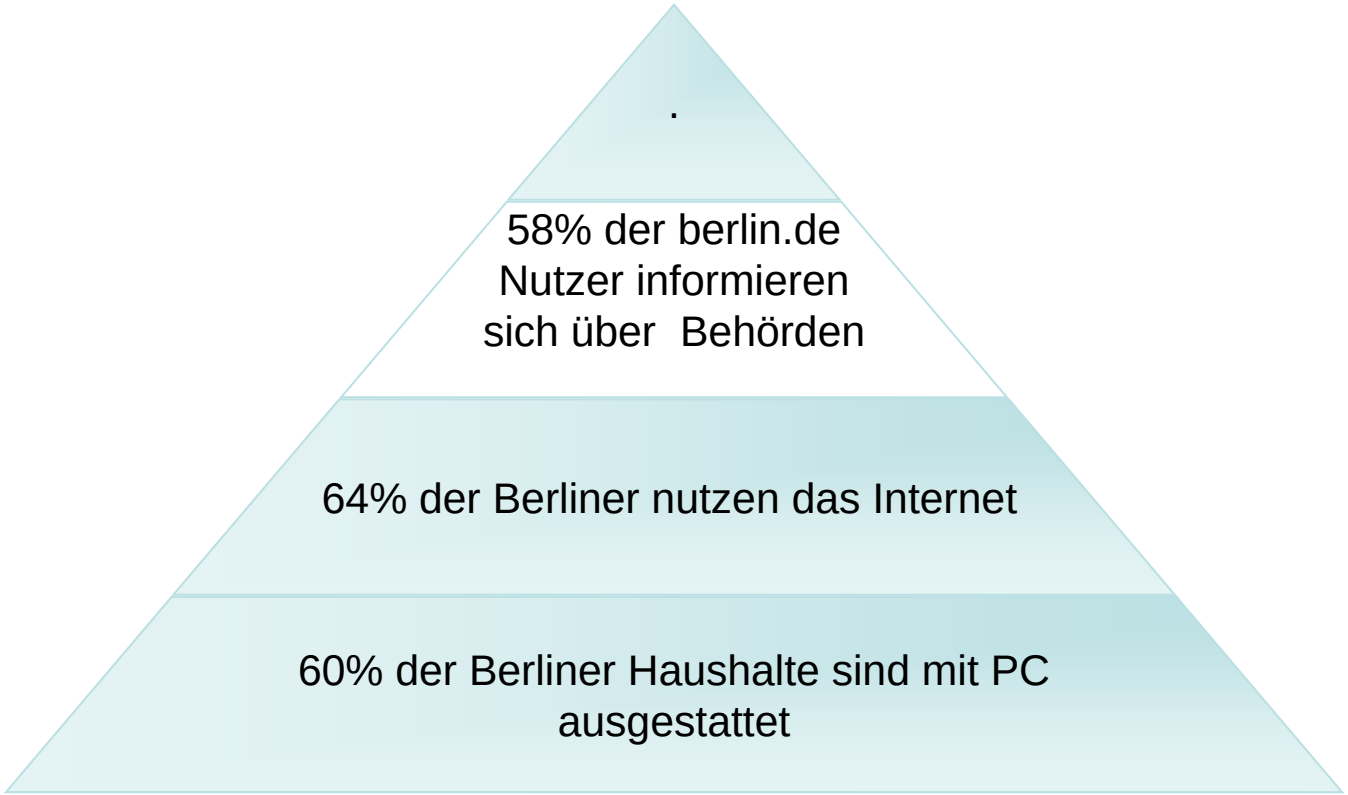
46 Bürgerämter

93 Dienstleistungen / 5 Mio. Kundenkontakte p.A.

3. Vorgehensweise:
Überblick

- Bedarfsanalyse auf der Kundenseite
- Analyse bestehender Lösungen und Ansätze national/international
- Festlegung des Online-Dienstleistungsportfolios (Aufgabenspektrum der Bürgerämter und des Landesamts für Bürger- und Ordnungs-angelegenheiten)
- Charakterisierung der Dienstleistungen des Portfolios (Recht, Prozesse, Fallzahlen, Schnittstellen, Technik)
- IT-orientierte Sollprozessmodellierung (25 komplexe Dienstleistungen mit hohen Fallzahlen)
- Beschreibung der technischen Komponenten (IT-Dienste, IT-Verfahren)
- Wirtschaftlichkeitsbetrachtung (Bewertung und Priorisierung der zukünftigen Online-Dienstleistungen)
- Realisierung in Stufen

4. Analyse des Kundenbedarfs:
Ausgewählte Kennzahlen



Quelle:
Berlinspezifisches Kundenmonitoring: LABO/ Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer / KGSt

4. Analyse des Kundenbedarfs:
Umfrageergebnisse / Statistiken

Behördenkontakt

16%
bevorzugen den Kontakt per Internet/e-mail

29 %
bevorzugen den telefonischen Kontakt

52 %
bevorzugen den persönlichen Kontakt

Ausstattung

60%
der Berliner Haushalte sind
mit PC ausgestattet
(2003)

64 %
der Berliner ab 14 J. nutzen das Internet
(2006)

Befragung/Statistik bezogen auf die Verwaltungskunden

34%
der Befragten stehen
der digitalen Signatur zurückhaltend bis
sehr zurückhaltend gegenüber

54%
der Befragten (Monitoring Bürgerämter)
verfügen über einen Internetzugang
22% haben online geantwortet

58%
der Berlin.de-Nutzer informieren sich
über Dienstleistungen der Behörden

4. Analyse des Kundenbedarfs:
Schlussfolgerungen

- kaum Bedarf bei komplexen beratungsintensiven Leistungen
- erwartet werden Internetdienste zu gleichen oder günstigeren Konditionen
- größtes Interesse besteht an Downloads und interaktiven Diensten
- noch geringe, aber steigende Nutzerzahlen bei Online-Diensten der Berliner Verwaltung

25 bis 50% der Kunden können kurz- bis mittelfristig als potenzielle Nutzer angesehen werden

5. Analyse des Dienstleistungsportfolios:
Bereiche und Dienstleistungen

- Aufgabenspektrum der Berliner Bürgerämter und des Landesamts für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten
- 93 Dienstleistungen unterschiedlicher Bedeutung
- Ermittlung / Abfrage des derzeitigen Verwaltungshandelns (IST)
- Projektion / Einschätzung des zukünftigen Verwaltungshandelsns (SOLL)

5. Analyse des Dienstleistungsportfolios:
Charakterisierung der Dienstleistungen

Kriterien:	Anteil der Ja-Antw. (**IST**)	Anteil der Ja-Antw. (**SOLL**)
Kunde = Bürger ?	97,8%	
Kunde = Behörde?	41,9%	
Kunde = Unternehmen?	43,0%	
Muss der Kunde persönlich erscheinen?	46,2%	16,1%
Muss sich der Kunde identifizieren?	69,9%	54,8%
Muss der Kunde ein Formular ausfüllen?	74,2%	
Muss der Kunde Unterlagen/Erklärungen vorlegen?	81,7%	53,8%
Werden Unterlagen von der Behörde selbstständig beschafft?	17,2%	41,9%
Werden Informationssysteme bzw. Fachverfahren für die DL genutzt?	87,1%	
Muss der Kunde eine Unterschrift leisten?	75,3%	73,1%
Werden Gebühren fällig?	77,4%	
Werden Daten (z.B. Anträge, Dokumente) archiviert?	74,2%	
Gibt es nach Abschluss der DL eine Datenübermittlung?	67,7%	

5. Analyse des Dienstleistungsportfolios:
Dienstleistungen mit hohen Fallzahlen

Transaktionsangebote mit hoher Fallzahl (>100.000)	jährliche Fallzahlen	wiederk. Nutzung	keine umf. Beratung	signalisierter Kundenbedarf	anderorts umgesetzt
Anmeldung einer Berliner Wohnung	480.000	✓	✓	✓	
Führungszeugnis	131.000	✓	✓	✓	✓
Melderegister/Bescheinigung	250.000		✓	✓	✓
Abmeldung einer Berliner Wohnung	102.000	✓	✓	✓	
Melderegisterauskunft/Privat	280.000		✓	✓	✓
Melderegisterauskunft/Behörden	366.000	✓	✓	✓	✓
Briefwahlunterlagen	381.000	✓	✓	✓	✓
Zulassung –Neuwagen (SOLL)	102.000	✓	✓	✓	

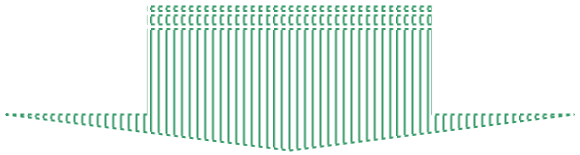
ca. 2 Mio. Fälle; 25 bis 50 % potenzielle Nutzer

=

ca. 500.000 bis 1 Mio. Online-Nutzer

5. Analyse des Dienstleistungsportfolios:
Online-Dienstleistungen

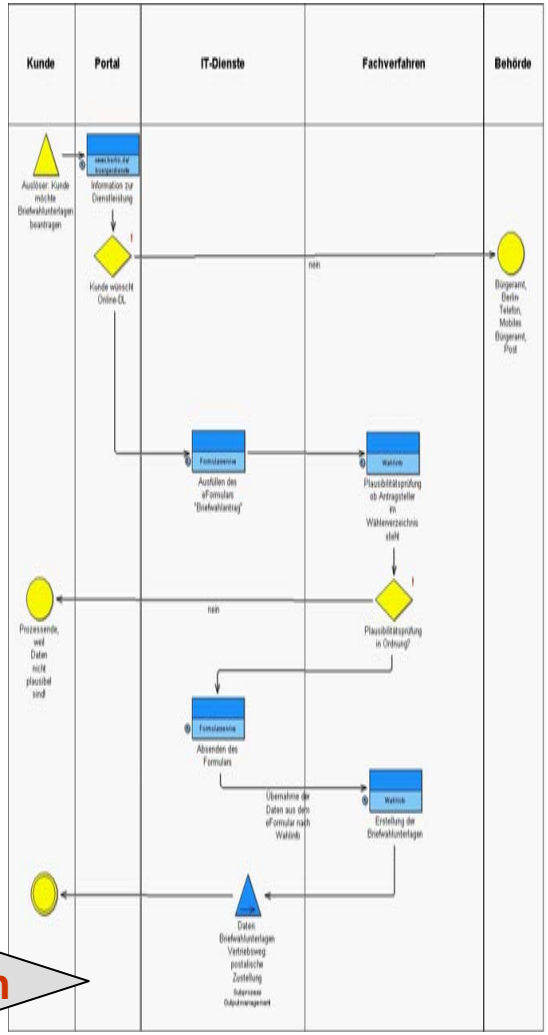
- Auswahl der onlinefähigen Dienstleistungen (Geschäftsprozesse) auf Basis der durchgeführten Portfolio- / Potenzialanalyse
- Ergebnis: 25 komplexe Dienstleistungen mit hohen Fallzahlen, die unter Nutzung möglichst vieler Fachverfahren und Dienste erbracht werden (Stellvertreterfunktion)
- Modellierung der Soll- Geschäftsprozesse dieser DL
- Identifizerung der benötigten IT-Dienste und der notwendigen Schnittstellen zu Fachverfahren



- Modellierung der Soll-Geschäftsprozesse dieser Dienstleistungen
- Identifizerung der benötigten IT-Dienste und der notwendigen Schnittstellen zu Fachverfahren

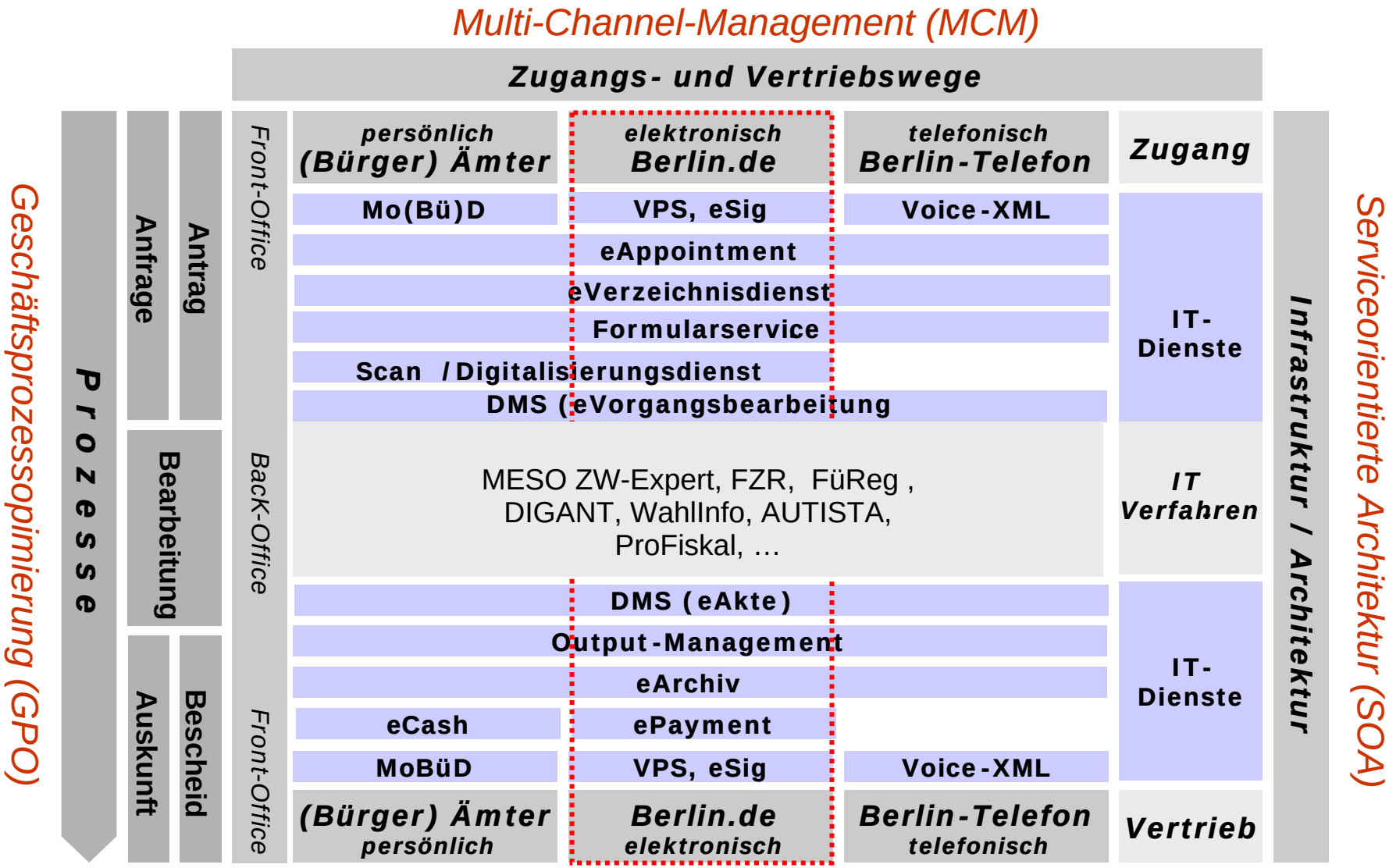
6. IT-orientierte Prozessmodellierung:
Überblick

- 25 Dienstleistungen sind modelliert
- Verbale Beschreibung (Word) und grafische Abbildung mittels GPM-Tool ADONIS
- Prozesse beim Kunden, Verwaltung, Partner
- Einbeziehung von IT-Diensten und Fachverfahren
- Berücksichtigung von „Standards“ (OSCI, XöV, DVDV, XML, SOAP, WSDL, …)
- Identifizierung von Verfahrensanpassungen
- Bündelung von Dienstleistungen („Lebenslagen“)
- Identifizierung von rechtlichen Anpassungen

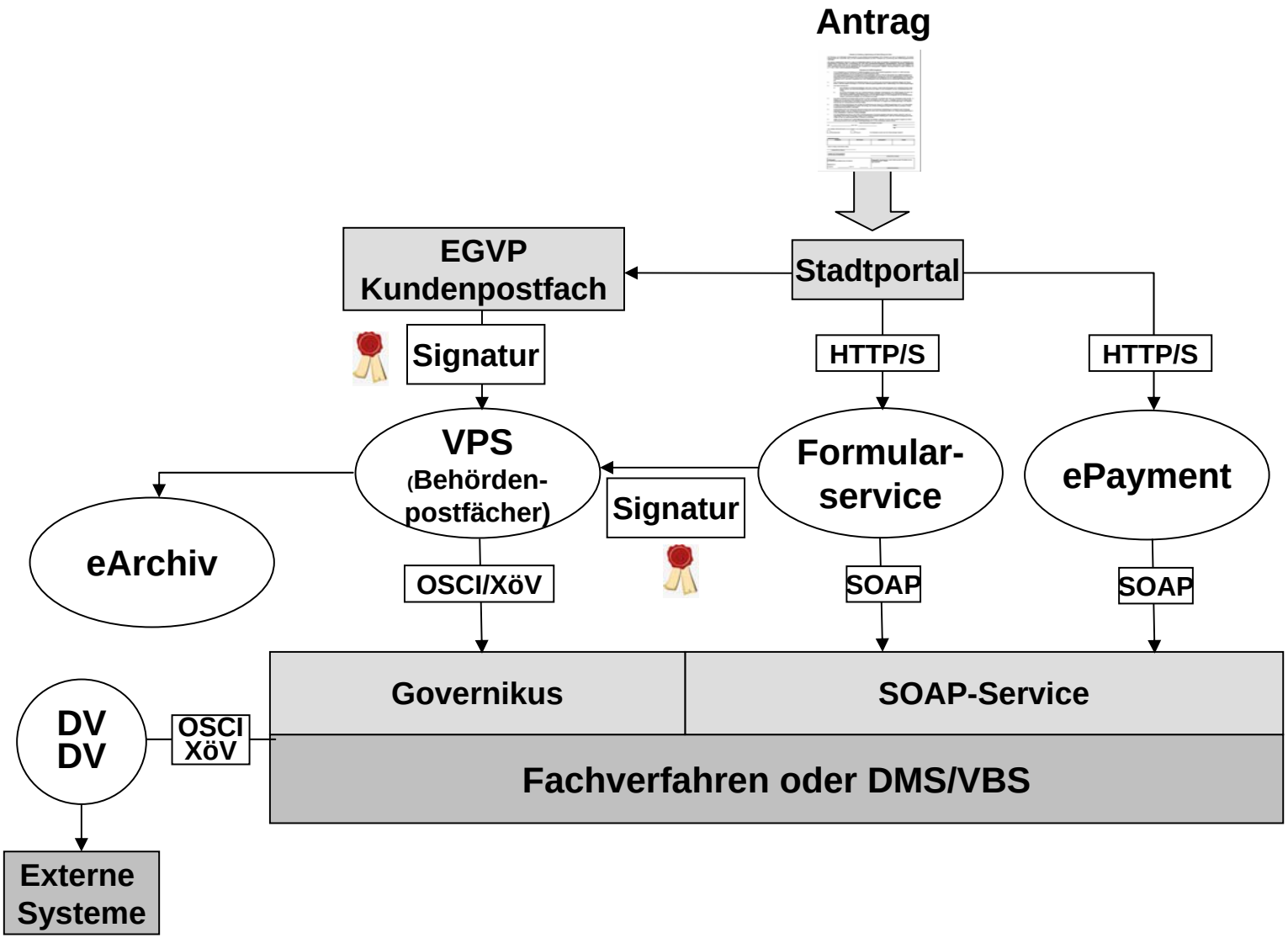


Beispielmodell: Briefwahlantrag **hier klicken**

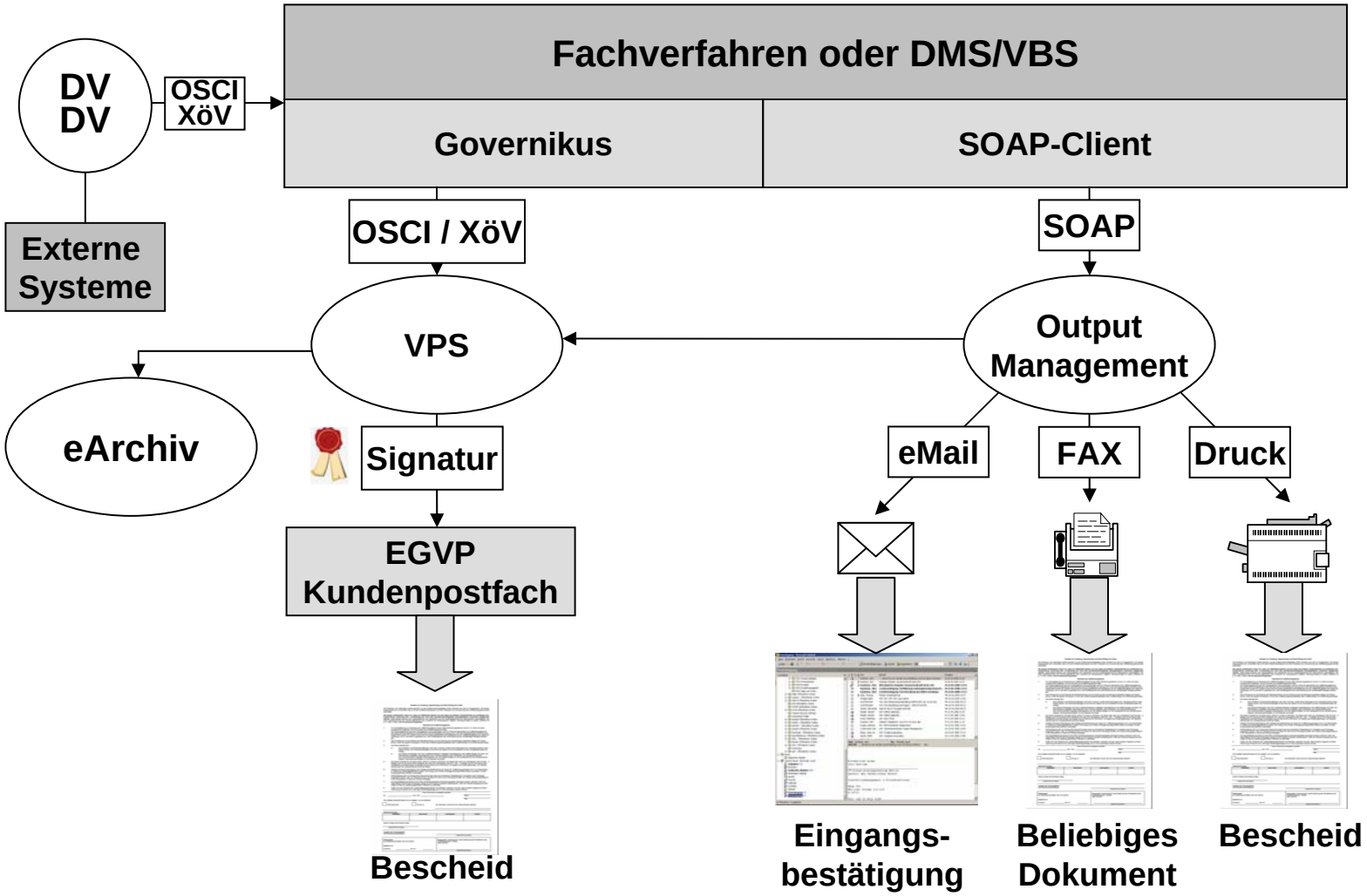
6. IT-orientierte Prozessmodellierung:
Grundlage: E-Government-Bebauungsplan



6. IT-orientierte Prozessmodellierung:
Modell elektronischer Verfahrensablauf (Eingang)



6. IT-orientierte Prozessmodellierung:
Modell elektronischer Verfahrensablauf (Ausgang)



6. IT-orientierte Prozessmodellierung:
verfahrensunabhängige IT-Dienste

Folgende IT-Dienste sind zur Realisierung der im Projekt betrachteten Online-Dienstleistungen erforderlich:

- Formularservice (FMS)
- Virtuelle Poststelle (VPS)
- ePayment
- Dokumentenmanagement und Vorgangsberbeitung (DMS/VBS)
- elektronische Archivierung (eArchiv)
- Outputmangement (OMS)

Diese über eine zentrale Plattform bereitzustellenden einheitlichen fach- und verfahrensunabhängige IT-Dienste kommunizieren untereinander und mit IT-Verfahren über standardisierte Schnittstellen und werden somit funktionale und prozessurale Bestandteile einzelner IT-Verfahren.

6. IT-orientierte Prozessmodellierung:
25 Onlne-Dienstleistungen (1)

Dienstleistung	IT-Verfahren	IT-Dienste
Abmeldung einer Berliner Wohnung	MESO	FMS VPS OMS eArchiv
Anmeldung einer Berliner Wohnung einschl. Kfz-Halterdatenänderung	MESO ZW-Expert	FMS ePayment VPS OMS eArchiv
Bestattungsschein	MESO Autista	FMS VPS DMS/VBS OMS
Führungszeugnis	MESO BZR	FMS ePayment VPS
Gewerbezentralregister	MESO GZR	FMS ePayment VPS
Lohnsteuerkarte (Erstausstellung, Verlust, Ersatz	MESO	FMS ePayment VPS OMS eArchiv
Meldebescheinigung	MESO	FMS ePayment VPS OMS

6. IT-orientierte Prozessmodellierung:
25 Onlne-Dienstleistungen (2)

Dienstleistung	IT-Verfahren	IT-Dienste
Melderegister/Auskunftssperre (Übermittlungssperre)	MESO	FMS VPS eArchiv
Melderegisterauskunft/Privat	MESO	FMS ePayment OMS
Personalausweis	MESO DIGANT System BD	FMS ePayment VPS eArchiv
Personalausweis/Verlustanzeige	MESO	FMS VPS OMS eArchiv
Reisepass	MESO DIGANT System BD	FMS ePavment VPS eArchiv
Reisepass/Verlustanzeige	MESO	FMS VPS OMS eArchiv
Steuerl. Lebensbescheinigung	MESO	FMS VPS OMS
Halterauskunft	ZW-Expert FZR	FMS ePavment eArchiv
Zulassung Neuwagen	MESO ZW-Expert FZR WKZ-Online ProFiskal	FMS ePayment eArchiv
Zulassung - (Halterwechsel)	MESO ZW-Expert FZR WKZ-Online ProFiskal	FMS ePayment eArchiv

6. IT-orientierte Prozessmodellierung:
25 Onlne-Dienstleistungen (3)

Dienstleistung	IT-Verfahren	IT-Dienste
Adressänderung ZB I (Halterdatenänderung)	ZW-Expert MESO	FMS ePayment OMS
Kurzzeitkennzeichen	ZW-Expert	FMS ePayment VPS
Führerschein Ersterteilung	MESO FÜ-REG ZFER VZR DIGANT-FS System BD	FMS ePavment VPS DMS/VBS OMS
Führerschein (Umtausch, Ersatz, Verlust)	MESO FÜ-REG ZFER DIGANT-FS System BD	FMS ePavment VPS DMS/VBS
Fahrerkarte	MESO ZFER ZKR KBA	FMS ePavment VPS
Briefwahlantrag	MESO Wahlinfo	FMS OMS
Anwohnerparkausweise	MESO ZW-Expert KBA	FMS ePayment eArchiv
Sondernutzung Herausstellen Tische Stühle, Waren (Gehweg)	GO-POL ProFiskal	FMS DMS/VBS OMS

6. IT-orientierte Prozessmodellierung:
Online-Potenziale der Dienstleistungen

1. Vollständig medienbruchfreie Abwicklung
   - Online-Self-Service; keine manuelle Bearbeitung in der Behörde

2. Kunde muss nicht mehr erscheinen
   a) elektronischer Eingang (Antrag) und Ausgang (Bescheid)
   b) elektronischer Eingang (Antrag) und Postausgang (Bescheid)

3. Kunde muss nur noch einmal erscheinen
   a) bei Antragstellung
   b) bei Ergebnismitteilung

6. IT-orientierte Prozessmodellierung:
Online-Potenziale der Dienstleistungen

Bereich Einwohnermeldewesen

Nr.	Dienstleistung	Online Self-Service	eEingang, eAusgang	eEingang, Post-Ausgang	persönlich Erscheinen
1	Abmeldung einer Berliner Wohnung	**X** (eSignatur)			
2, 42a	Anmeldung einer Berliner Wohnung einschl. Adressänderung Halterdaten (ZB I)			**X** (eSignatur)	
14, 15, 16	Lohnsteuerkarte Erstausstellung Klasse 6 Ersatz			**X** (bei Klasse II: eSignatur)	
20	Meldebescheinigung		**X** (eSignatur)	**X**	
21a	Melderegister -Übermittlungssperre	**X** (eSignatur)			
23	Melderegisterauskunft - Privat	**X**			
25	Personalausweis bei Verlust			**X** (eSignatur)	
27	Verlustanzeige Personalausweis	**X** (eSignatur)			
28	Reisepass bei Verlust			**X** (eSignatur)	
31	Verlustanzeige Reisepass	**X** (eSignatur)			

6. IT-orientierte Prozessmodellierung:
Online-Potenziale der Dienstleistungen

Bereich Kfz-Wesen

Nr.	Dienstleistung	Online Self-Service	eEingang, eAusgang	eEingang, Post-Ausgang	Persönlich Erscheinen
35.	KFZ-Halterauskunft	X			
41.	Zulassung Neuwagen			X	
42.	Zulassung -Abgemeldet Berlin KFZ (Halterwechsel)			X	
42a.	Adressänderung ZB I (Halterdatenänderung)			X	
42b	Kurzzeitkennzeichen			X	

Bereich Fahrerlaubniswesen

Nr.	Dienstleistung	Online Self-Service	eEingang, eAusgang	eEingang, Post-Ausgang	persönlich Erscheinen
54.	Führerschein Ersterteilung (Zulassung zur Prüfung)		X (eSignatur)	X (eSignatur)	
59, 62.	Fahrerlaubnis Umtausch / Ersatz Verlust			X (eSignatur)	
68	Fahrerkarte			X (eSignatur)	

6. IT-orientierte Prozessmodellierung:
Online-Potenziale der Dienstleistungen

Sonstige Dienstleistungen

Nr.	Dienstleistung	Online Self-Service	eEingang, eAusgang	eEingang, Post-Ausgang	persönlich Erscheinen
5.	Bestattungsschein		**X** (eSignatur)	**X** (eSignatur)	
6.	Führungszeugnis			**X** (eSignatur)	
9.	Gewerbezentralregister			**X** (eSignatur)	
32	Steuerliche Lebensbescheini-gung		**X** (eSignatur)	**X**	
88	Briefwahlantrag			**X**	
89.	Anwohnerparkausweise für Private			**X**	
90.	Sondernutzung Herausstellen Tische Stühle, Waren (Geh-weg)		**X** (Genehmi-gung)	**X** (Ablehnung)	

6. IT-orientierte Prozessmodellierung:
Ergebnisse

- **persönliches Erscheinen kann bei den 25 Dienstleistungen entfallen**
- **11 von 25 Dienstleistungen sind ohne eSignatur realisierbar**

Sicherstellung der Authentizität / Identität erfolgt dienstleistungsspezifisch::

- durch die über den Formularserver übermittelten und durch Verzeichnis- bzw. Registerzugriffe plausibilisierten Daten
- bei gebührenpflichtigen Dienstleistungen durch die dem E-Payment-System übermittelten Daten („Zahlung vor Lieferung“).
- da der Kunde sich ein elektronisches Postfach (Governikus/EGVP) eingerichtet hat, über welches er mit der Verwaltung kommuniziert und dabei eine digitale Signatur verwendet.

Beachtung / Adaption der bundesweiten Aktivitäten / Ergebnisse wie z.B.

- (E-Card)-Strategie Bund (ePersonalausweis, ELENA): Verbreitung der eSignatur
- Neuordnung Meldewesen (DOL): Bundesmelderegister (alternative Authentifizierung, Identitätsmanagement)

7. Wirtschaftlichkeitsbetrachtung:
Grundlage: Bewertungs- & Priorisierungskonzept

Online-Dienstleistungen wurden hinsichtlich ihrer Potenziale und Realisierungswürdigkeit in quantitativer und qualitativer Hinsicht bewertet und priorisiert.

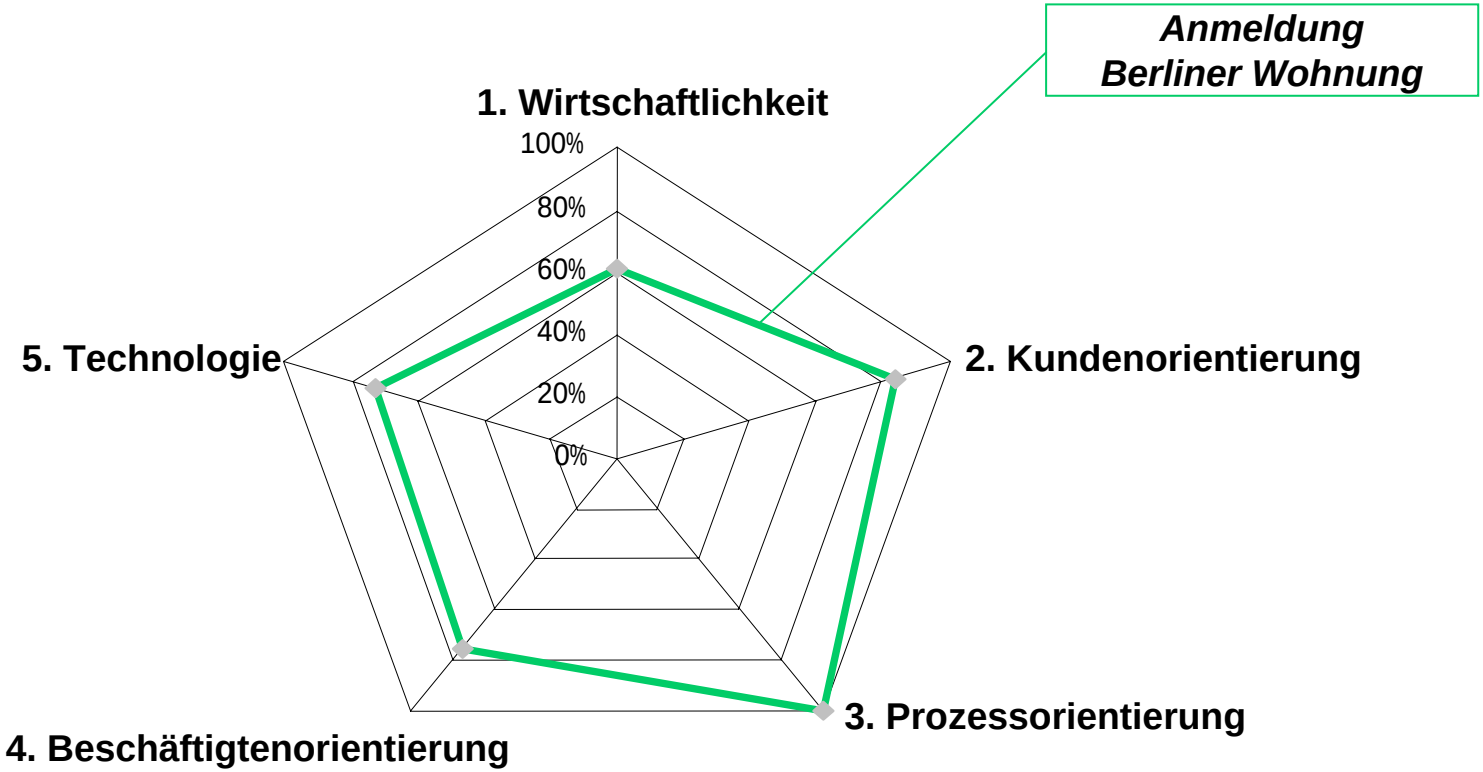
- Bewertungsdimensionen (Balanced Score Card-Ansatz)
  - ✓ Wirtschaftlichkeit
  - ✓ Kundenorientierung
  - ✓ Prozessorientierung
  - ✓ Beschäftigtenorientierung
  - ✓ Technologie
- Definition von Bewertungskriterien
  - ✓ Aufwand
  - ✓ Nutzen
- Wertebereiche und Bezugsgrößen der Bewertungskriterien

7. Wirtschaftlichkeitsbetrachtung:
Grundlage: Bewertungs- & Priorisierungskonzept

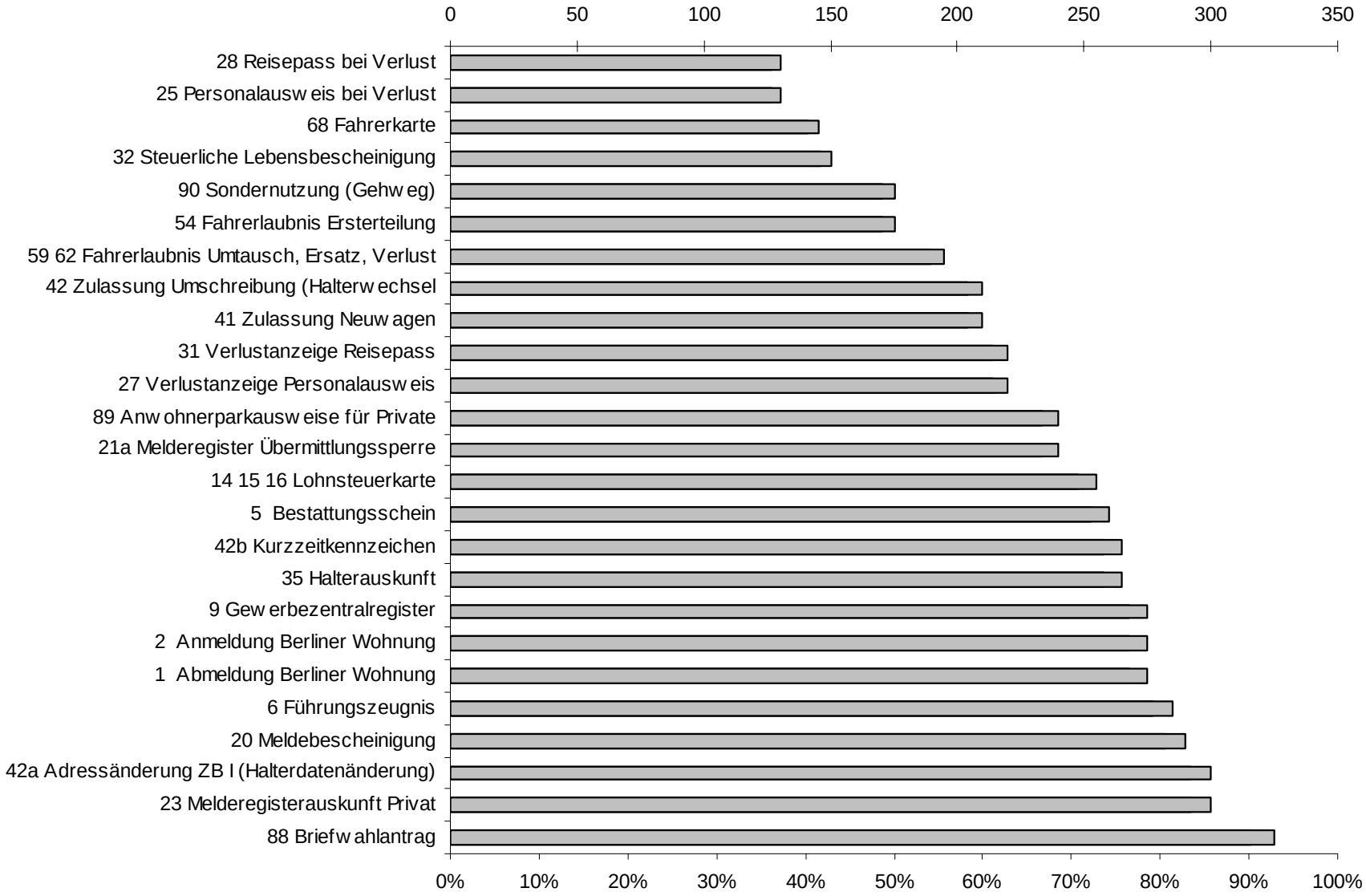
Aufwands-Kriterien	*Betrachtungs-Dimensionen (Balanced-Score-Card)*	*Nutzen-Kriterien*
• Abstimmungsaufwand • einmalige Aufwände • laufende Aufwände	**Wirtschaftlichkeit**	• Mehrfachnutzung • Kostenreduktion • Einnahmeerhöhung
• Kundenanforderungen • Kundenunterstützung	**Kundenorientierung**	• Mehrwert für die Kunden • Nutzung durch die Kunden
• Org. Umsetzungsaufwand • Prozessoptimierung	**Prozessorientierung**	• Förderung übergreifender Zusammenarbeit • Produktivitätssteigerung
• Beschäftigtenqualifikation • Beschäftigtenunterstützung	**Beschäftigten orientierung**	• Beschäftigtenzufriedenheit • Entlastung von Routinetätigkeiten
• Komplexität der techn. Umsetzung • Nutzung von IT-Diensten • Modernisierung IT-Betriebsstruktur	**Technologie**	• Angepasste Technologie • Standardisierung • Effizienterer IT-Betrieb

7. Wirtschaftlichkeitsbetrachtung:
Bewertung der Online-Dienstleistungen

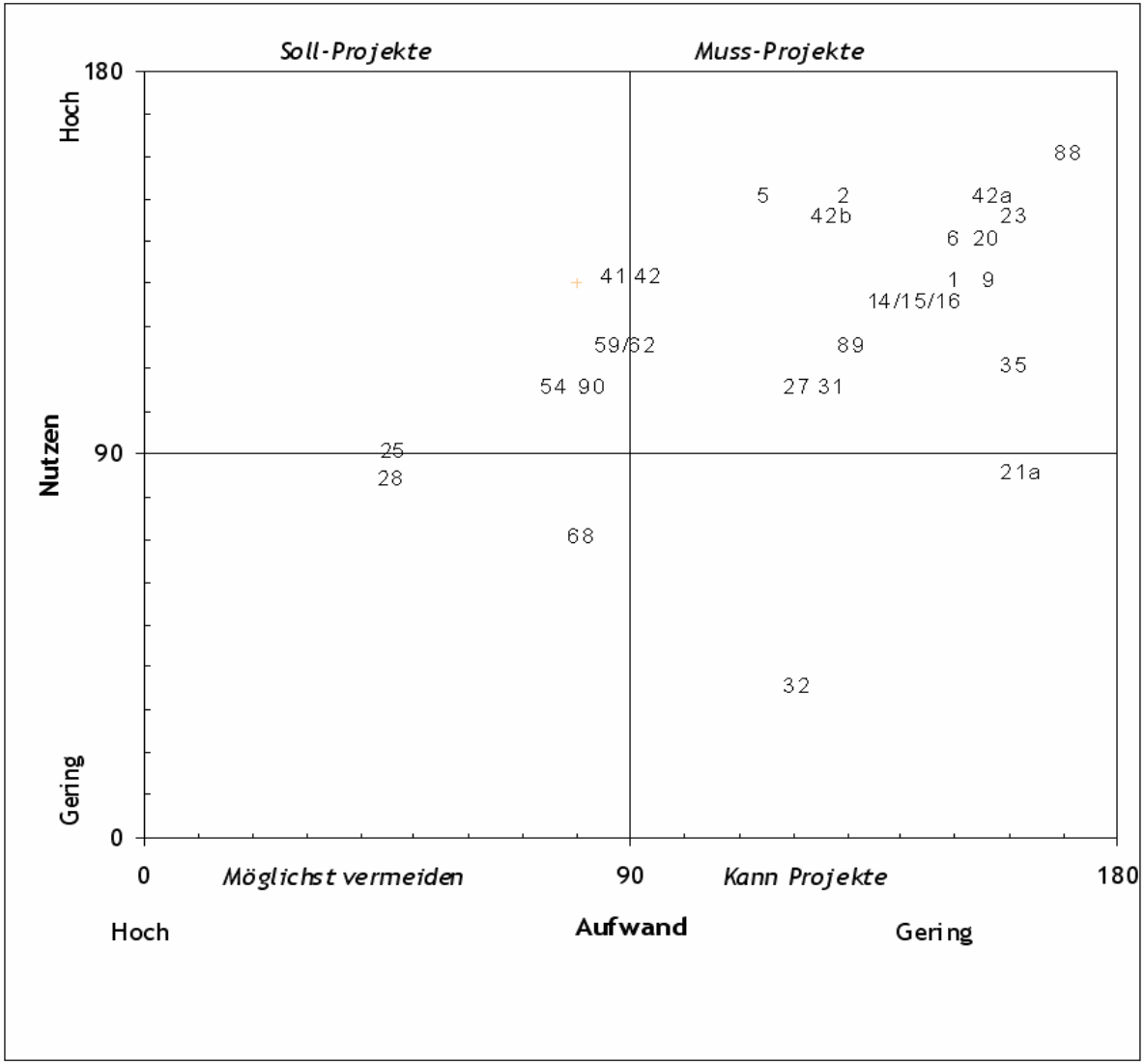
100% = Maximal in den 5 Bewertungsdimensionen zu erreichende Punktzahl



7. Wirtschaftlichkeitsbetrachtung:
Bewertungsergebnis



7. Wirtschaftlichkeitsbetrachtung:
Priorisierungsergebnis



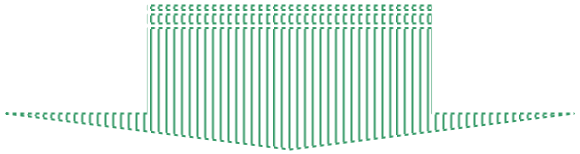
88 Briefwahlantrag
23 Melderegisterauskunft Privat
42a Adressänderung ZB I
20 Meldebescheinigung
6 Führungszeugnis
1 Anmeldung Berliner Wohnung
2 Abmeldung Berliner Wohnung
9 Gewerbezentralregister
35 Kfz-Halterauskunft
42b Kurzzeitkennzeichen
5 Bestattungsschein
14 15 16 Lohnsteuerkarte
21a Melderegister Ü-Sperre
89 Anwohnerparkausweis Privat
27 Verlustanzeige Personalausweis
31 Verlustanzeige Reisepass
41 Zulassung Neuwagen
42 Zulassung Halterwechsel
59 62 Fahrerlaubnis U E V
54 Fahrerlaubnis Ersterteilung
90 Sondernutzung Gehweg
32 Steuerl. Lebensbescheinigung
68 Fahrerkarte
25 Personalausweis bei verlust
28 Reisepass bei verlust

7. Wirtschaftlichkeitsbetrachtung:
Realisierungsaufwand & Rationalisierungspotenzial

Mit Hilfe des Bewertungs- und Priorisierungskonzepts für E-Government-Maßnahmen konnten explicit der geschätzte finanzielle Aufwand und die mit einer Realisierung des Online-Bürgeramts verbundenen Rationalisierungs- bzw. Entlastungspotenziale sowohl innerhalb der Verwaltung als auch auf der Kundenseite ermittelt werden:.

- Investitionsvolumen (Kriterium „einmaliger Aufwand“)
- Laufender finanzieller Aufwand (Kriterium „laufender Aufwand“)

- Rechen- und realisierbare dauerhafte Einsparung (Kriterium „Kostenreduktion“)
- Monetär bewertbare dauerhafte Einsparung (Kriterium „Produktivitätssteigerung“)
- Volkswirtschaftlich rechnerischer Mehrwert (Kriterium „Kundennutzung“)



Im Ergebnis ist die überwiegende Zahl der ausgewählten Onlne-Dienstleistungen und damit ein Online-Bürgeramt insgesamt realisierungswürdig.

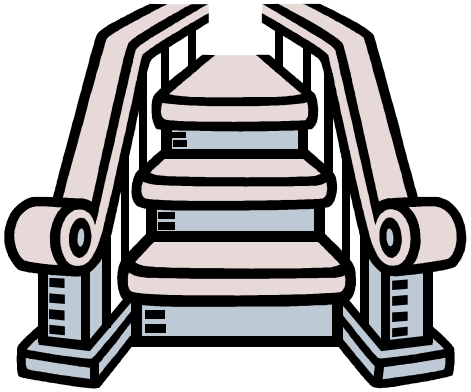
8. Realisierung in Stufen:
Stufe 1

Realisierungsprojekt entsprechend der Ergebnisse der Voruntersuchung

Prototypische Umsetzung von ausgewählten modellierten Online-Dienstleistungen (Laborumgebung):

- Briefwahlantrag (Realisierung in Stufe 2)
- Anmeldung einer Berliner Wohnung (erfordert eSignatur; Realisierung in Stufe 3)

Zeitrahmen:
bis Ende 2007



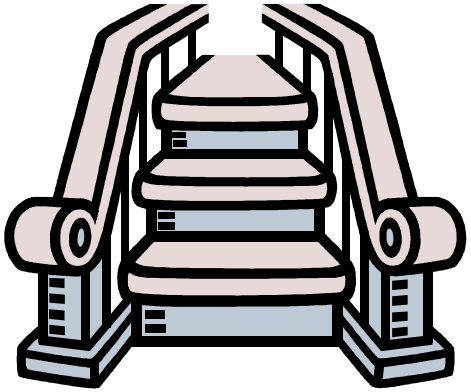
8. Realisierung in Stufen:
Stufe 2

Realisierungsprojekt entsprechend der Ergebnisse der Voruntersuchung

Risikoarme Umsetzung von 10 modellierten Online-Dienstleistungen ohne eSignatur:

- Briefwahlantrag
- Melderegisterauskunft Privat
- Adressänderung ZB I (Kfz-Halterdatenänderung)
- Meldebescheinigung
- Kfz-Halterauskunft
- Kurzzeitkennzeichen
- Lohnsteuerkarte
- Anwohnerparkausweise für Private
- Zulassung Neuwagen
- Zulassung Umschreibung (Halterwechsel)

Zeitrahmen:
2 Jahre (bis Ende 2009)



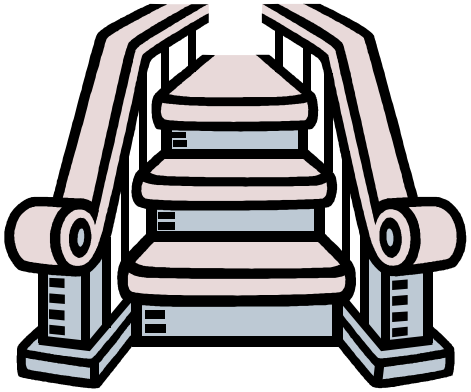
8. Realisierung in Stufen:
Stufe 3

Realisierungsprojekt entsprechend der Ergebnisse der Voruntersuchung

Umsetzung von 11 modellierten Online-Dienstleistungen in der Perspektive abhängig von Signaturdurchdringung bzw. alternativen Authentifizierungsverfahren:

- Führungszeugnis
- Abmeldung Berliner Wohnung
- Anmeldung Berliner Wohnung
- Gewerbezentralregister
- Bestattungsschein
- Melderegister Übermittlungssperre
- Verlustanzeige Personalausweis
- Verlustanzeige Reisepass
- Fahrerlaubnis Umtausch, Ersatz, Verlust
- Fahrerlaubnis Ersterteilung
- Sondernutzung (Gehweg)

Zeitrahmen:
bis 2011



8. Realisierung in Stufen:
Stufe 3

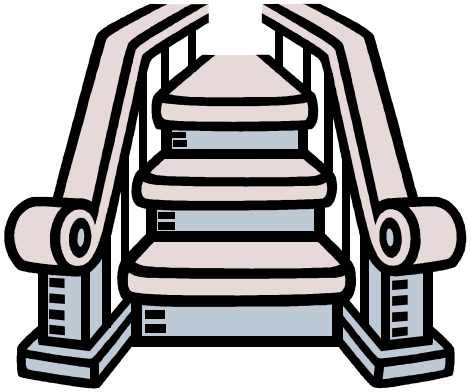
Realisierungsprojekt entsprechend der Ergebnisse der Voruntersuchung

Umsetzung von 4 - nicht priorisierten - modellierten Online-Dienstleistungen:

Online-Dienstleistung	***Punkte***	***% von max.***
Steuerliche Lebensbescheinigung	***150***	41,67%
Fahrerkarte	***145***	40,28%
Personalausweis bei Verlust	***130***	36,11%
Reisepass bei Verlust	***130***	36,11%

Zeitrahmen:
NN

- Diese werden Im Gesamtinteresse eines möglichst kompletten Online-Bürgeramts im weiteren Verlauf der Realisierung mitbetrachtet
- Analoges gilt für die noch nicht modellierten Dienstleistungen des ermittelten Gesamtportfolios



8. Realisierung in Stufen:
Erfolgsindikatoren Auftragserfüllung

1. (Teil-)Prozesse sind vereinfacht, standardisiert und soweit wie möglich automatisiert.
2. Behörden-/ länderübergreifende Standardisierungen sind berücksichtigt.
3. Vereinfachte Verfahrensschritte und Sicherheitserfordernisse sind im Einklang.
4. Sichere Authentifizierungsmaßnahmen erfüllen die Sicherheitserfordernisse.
5. IT-Basisdienste werden über eine zentrale Plattform bereitgestellt und kommunizieren untereinander und mit IT-Fachverfahren über standardisierte Schnittstellen.
6. Die Kunden können alle Zugangs- bzw. Vertriebswege (Internet; Telefon, Ämter, Post) gleichermaßen nutzen. Beim Wechsel sind reibungslose Übergänge ohne Datenverlust gewährleistet.
7. Für alle Dienstleistungen bestehen Informationsangebote und wenn möglich Interaktions- und Transaktionsangebote über das allgemein zugängliche Portal www.berlin.de/buergerdienste.
8. Die bezirklichen Bürgerämter (46 Standorte) sind qualifizierte Front-Offices für alle Dienstleistungen und sind in das Portal integriert.
9. Über die einheitliche Service-Line 900 (Berlin-Telefon) wird der telefonische Zugang zu den Dienstleistungen ermöglicht.
10. Der postalische Vertriebsweg ist in die Prozessmodellierung eingebunden, wenn die Dienstleistung nicht vollständig medienbruchfrei erbracht werden kann.
11. Portierbarkeit auf weitere Dienstleistungen ist gewährleistet.
12. Ein kontinuierlicher Controlling-Kreislauf sichert das Erreichen der gewünschten Wirkungen.

8. Realisierung in Stufen:
Erfolgsindikatoren Kundenorientierung

1. Behördengänge können über das Internet schneller, in zeitlicher Unabhängigkeit und unbürokratischer erledigt werden.
2. Behördengänge können über das Internet kostengünstiger erledigt werden.
3. Die Anwendungen sind einfach, sicher und verständlich.
4. Die Kunden können sich mit verschiedenen Anliegen an eine Ansprechstelle wenden.
5. Die Kunden können alle Vertriebswege gleichermaßen nutzen.
6. Mit dem Verwaltungsführer existiert ein einheitliches, zentrales und wegweisendes Portal zu allen Dienstleistungen des Landes Berlin.
7. Der Zugang zum Verwaltungsportal und somit zu Online-Diensten ist auch den Kunden ohne eigenen PC möglich..

8. Realisierung in Stufen:
Erfolgsindikatoren Mitarbeiterorientierung

1. Die Verteilung der Kundenströme auf verschiedene Vertriebswege führt zur Minderung der „Vor-Ort-Belastung“.
2. Notwendiger Qualifizierungsbedarf ist gedeckt.
3. Die Optimierung der verwaltungsinternen Prozesse führt zur Entlastung von Routinearbeiten.
4. Gleichartige Verwaltungsabläufe sind vereinheitlicht.

8. Realisierung in Stufen:
Erfolgsindikatoren Wirtschaftlichkeit

1. Anreizsysteme erhöhen die Nutzerquoten der Online-Dienste kontinuierlich.
2. Marketingaktivitäten erhöhen die Nutzerquoten kontinuierlich.
3. Online angeboten werden vorrangig Dienstleistungen, die hohe Fallzahlen aufweisen, die über Stammkunden verfügen und/oder keine komplexe individuelle Beratung erfordern.
4. Für die Schlüsselfaktoren wie z.B. elektronische Identifizierung sollen die Lösungen von Bund und Ländern übernommen werden.
5. Anteil der Online-Fälle an allen Geschäftsvorfällen $\geq$ 25 % bis 2010 und $\geq$ 50 % bis 2012.
6. Optimierungspotenziale aufgrund gemeinsamer Back-Office, vorgenommener Standardisierungen sowie Verfahrensautomatisierungen können die Personaleinsparungen kompensieren und ermöglichen die Beibehaltung bzw. Erhöhung der Dienstleistungsqualität trotz Personaleinsparungen.