

Fachtagung „Lebenswerte Stadt – Nachhaltige Verwaltung“  
Freie Hansestadt Bremen, 28. April 2011

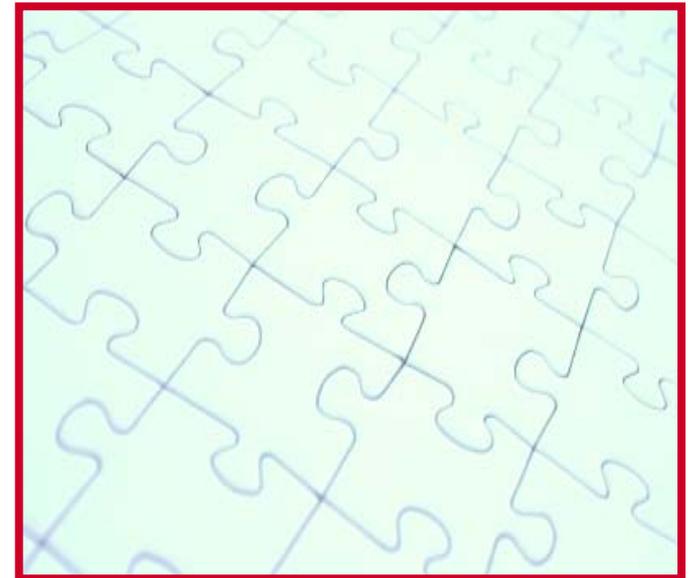
## ServiceStadt Berlin 2016 – eine Gesamtstrategie für die Stadt der Zukunft



Manfred Pasutti, Senatsverwaltung für Inneres und Sport  
Berlin, Referatsleiter ZS C – Landesweite Verwaltungs-  
entwicklung, strategische Organisationsprojekte,  
E-Government und IT-Strategie



1. ServiceStadt Berlin 2007 – 2011:  
Programmatische Grundlage von  
Modernisierungsprojekten
2. Strategische Planung durch  
wissenschaftliche Analyse:  
ServiceStadt Berlin 2016
3. Strategie und Schwerpunkt-  
setzung



## Senatsbeschluss vom 12. Juni 2007

### 4 Handlungsfelder

Bürger-  
und Wirtschafts-  
service

Aktive  
Bürgergesellschaft

Strategie und  
Steuerung

Verwaltungseffizienz  
und Personal-  
management



## Handlungsfeld I „Bürger- und Wirtschaftsservice“:

Machbarkeitsstudie zur Entwicklung Gemeinsamer Anlaufstellen, Mobile Bürgerdienste, Termin- und Zeitmanagementsystem etc.

## Handlungsfeld II „Aktive Bürgergesellschaft“:

Bürgerhaushalte (aktuell in fünf Bezirken), Handbuch Partizipation, Bildung von Bürger- und Ordnungspartnerschaften etc.



Handlungsfeld III „Strategie und Steuerung“:

Studie ServiceStadt Berlin 2016, Abschluss von  
Rahmenzielvereinbarungen, E-Government-Gesetz etc.

Handlungsfeld IV „Verwaltungseffizienz und Personalmanagement“:

Vereinheitlichung der Ämterstrukturen in den Bezirken, Nachhaltige  
Verfahrensmodernisierung, Diskursprojekt Marzahn-Hellersdorf etc.



## Senatsbeschluss vom 12. Juni 2007

### 5 Leitprojekte

Einheitliche Behörden-  
nummer 115

Europäische  
Melderegisteraus-  
kunft „RISER“

E-Government-  
Plattform zur  
Umsetzung der EU-  
Dienstleistungs-  
richtlinie (Einheitlicher  
Ansprechpartner)

Online-Bürgerdienste

Elektronische  
Baugenehmigung



Einheitlicher Ansprechpartner: E-Government-Plattform mit bisher **zehn Komponenten**:

**Portal** (Zugang, Integration von Inhalten [Berlin.de, Dienstleistungsdatenbank])

**Identity Management** (Nutzerkonten, Rollen und Rechte externe und interne Nutzer)

**Kunden- und Fallmanagement** (Prozessmodellierung, Vorgangsbearbeitung, Kollaboration)

**Schnittstellen-Management** (Integration von Diensten, Datenbanken, Fachverfahren)

**Formularservice** (Design und Bereitstellung von digitalen Formularen)

**Virtuelle Poststelle** (elektronische Signaturen und Zeitstempel)

**E-Payment** (Bezahlen und Inkasso von Geldbeträgen/Gebühren)

**Outputmanagement** (Übermittlung von Dokumenten zum zentralen Versand)

**Dokumentenmanagement** (Führung elektronischer Akten)

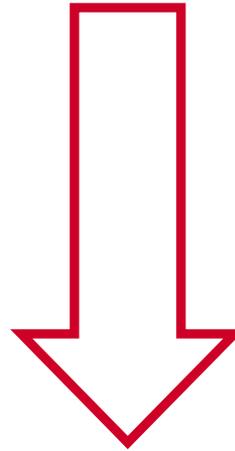
**eArchiv** (revisionssichere Langzeitspeicherung)



## Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung

strategisches und  
ressortübergreifendes  
Koordinierungs- und  
Steuerungsgremium

Entscheidung über Aufnahme  
neuer Projekte und Vorhaben

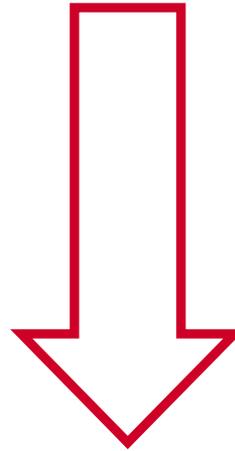


**Projekte und Vorhaben zur Weiterentwicklung der Berliner  
Verwaltung**



## **Zentrale Anschubfinanzierung der Modernisierungsprojekte und -vorhaben**

**Entscheidung über Mittelvergabe:  
Staatssekretärsausschuss zur  
Verwaltungsmodernisierung**

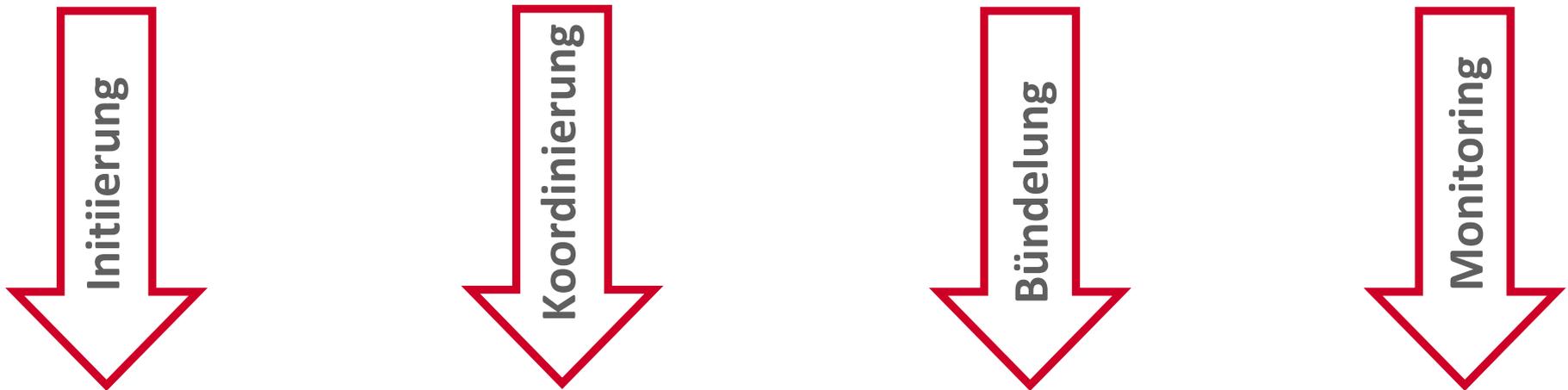


**Entscheidung über  
Mittelverwendung:  
Dezentrale Verantwortung in  
den Projekten**

**Projekte und Vorhaben zur Weiterentwicklung der Berliner  
Verwaltung**



## Zentrales Controlling der Einzelprojekte und Vorhaben

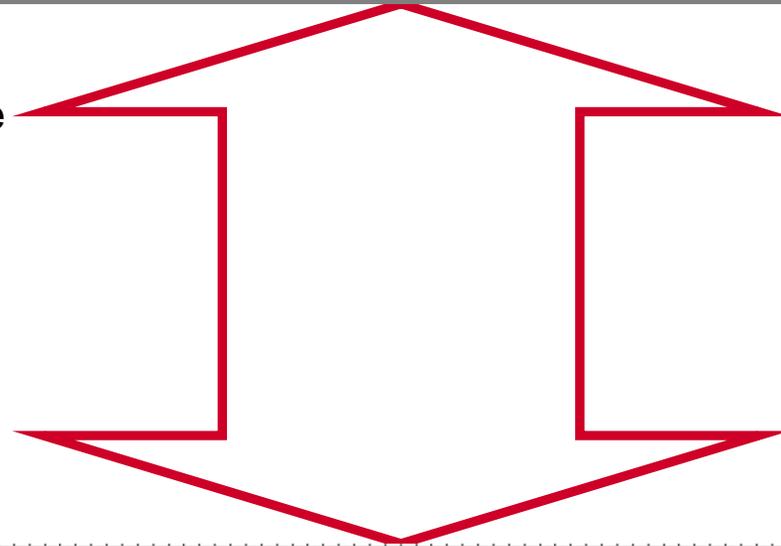


**Projekte und Vorhaben zur Weiterentwicklung der Berliner  
Verwaltung**



## Zentrales Controlling

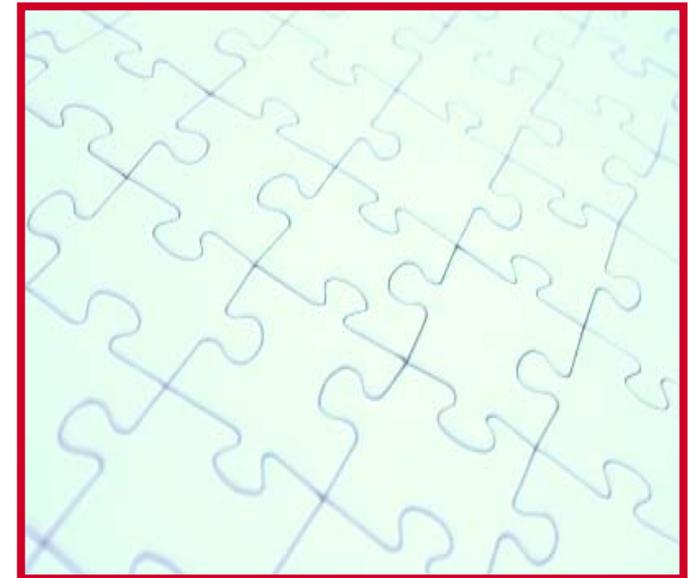
Projektmanagementhandbuch  
Projektstammbaum nach Maßgabe  
der Balanced Scorecard  
halbjährliche standardisierte  
Fortschrittsberichte  
Projektportal im Intranet  
geplant: Webbasiertes Projekt-  
controlling



**Projekte und Vorhaben zur Weiterentwicklung der Berliner  
Verwaltung**



1. ServiceStadt Berlin 2007 – 2011:  
Programmatische Grundlage von  
Modernisierungsprojekten
2. Strategische Planung durch  
wissenschaftliche Analyse:  
ServiceStadt Berlin 2016
3. Strategie und Schwerpunkt-  
setzung



- Februar 2008: Beauftragung der Difu-Studie durch den Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung
- Zusammenarbeit zwischen Deutschem Institut für Urbanistik (Difu) und Senatsverwaltung für Inneres und Sport
- Ständiger Austausch zwischen Theorie und Praxis

## Zielstellungen:

- Evaluierung des aktuellen Modernisierungsansatzes
- handlungsleitende Empfehlungen für Verwaltungsentwicklung
- Ansätze für eine nachhaltige Modernisierungsstrategie unter Berücksichtigung aktueller und prognostizierbarer Trends





## Ansatz:

- Einbeziehung sämtlicher Teilaspekte der Verwaltungsmodernisierung,
- Analyse sämtlicher für die Verwaltungsentwicklung bedeutender Rahmenbedingungen.

## Leitfragen:

- Auf welche Rahmenbedingungen wird die Berliner Verwaltung im Jahr 2016 treffen?
- Wie sollte die Berliner Verwaltung angesichts der veränderten Rahmenbedingungen im Jahr 2016 aufgestellt sein?
- Welche konkreten Schritte müssen hierzu bereits heute eingeleitet werden?

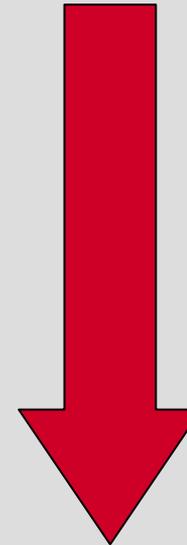
# Studie ServiceStadt Berlin 2016: Untersuchte Rahmenbedingungen

## Rahmenbedingungen

- Technologische Entwicklungen
- Entwicklung öffentliche Finanzen
- Veränderung Rechtsnormen
- Demographischer Wandel
- wirtschaftsstrukturelle Veränderung und wirtschaftliche Entwicklung
- Veränderung der Nachfrage
- Globalisierung
- Veränderung der gesellschaftlichen Umwelt
- Veränderung der natürlichen Umwelt

## Rahmenbedingungen

Sehr hoch



In geringem Umfang



# Studie ServiceStadt Berlin 2016: Ergebnisse

Studie liefert homogenes Leitbild für eine  
künftige Metropolenverwaltung 2016

E-Government ist ein Schwungrad der  
Verwaltungsmodernisierung, die  
Transformations-Strategie muss aber mit  
weiteren Ansätzen verknüpft werden, u. a.:

Durchgehende und einheitliche Front-  
office-Struktur

Personal- und Arbeitgeberentwicklung

Aufsuchende Verwaltung

Lebenslagenorientierung

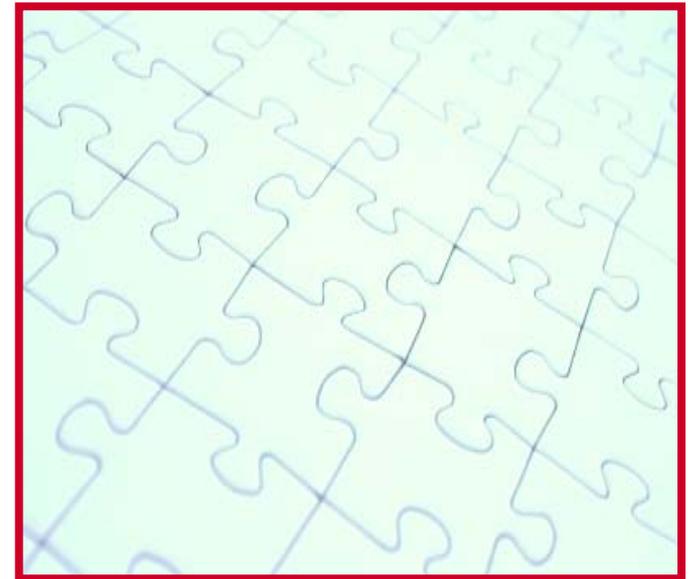
Dezentralisierung/Zentralisierung

von Leistungen

Partizipative Stadt



1. ServiceStadt Berlin 2007 – 2011:  
Programmatische Grundlage von  
Modernisierungsprojekten
2. Strategische Planung durch  
wissenschaftliche Analyse:  
ServiceStadt Berlin 2016
3. Strategie und Schwerpunkt-  
setzung



## Aufnahme von Projekten und Vorhaben als Konsequenz aus der Difu-Studie:

1. „Diskursprojekt zur exemplarischen Umsetzung der politikfeldübergreifenden Vorschläge der Difu-Studie im Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf von Berlin“
2. Projekt „Entwicklung Gemeinsame Anlaufstellen in der Berliner Verwaltung“ (Sen. für Inneres und Sport)
3. Projekt „Lebenslagenbezogene Evaluierung von Kundenerwartungen“ (Projektgruppe an der Verwaltungsakademie Berlin)
4. Projekt „Stadt der Vielfalt - Implementierung von Diversity Check und weiteren Antidiskriminierungsstrategien“ (Sen. für Integration, Arbeit und Soziales)
5. Projekt „Bürger- und Ordnungspartnerschaften“ (Sen. für Inneres und Sport)
6. Gesetz über eGovernment- und Organisationsfragen (Sen. für Inneres und Sport)
7. Vereinheitlichung von eGovernment-Strukturen (Sen. für Inneres und Sport)
8. Durchgängig IT-gestützte und medienbruchfreie Abwicklung von Geschäftsprozessen (Sen. für Inneres und Sport)
9. Projekt „PRISMA – Datenbanksystem Sozialraumorientierung“ (Sen. für Stadtentwicklung)
10. Projekt „Weiterentwicklung der Partizipation“ (Sen. für Stadtentwicklung)



## Gestern (1990):

- 23 Bezirke
- Zahlreiche Anlaufstellen mit teils erheblichen Wartezeiten
- ca. 207.000 Mitarbeiter/innen
- kein eigener Internet-Auftritt

## Heute (2011):

- 12 Bezirke
- 44 Bürgerämter mit Terminmanagement-Systemen
- ca. 110.000 Mitarbeiter/innen
- berlin.de (über 100 Online-Angebote)
- Einheitlicher Ansprechpartner
- E-Government-Plattform
- Behördennummer 115

## Morgen (2016):

- Gemeinsame Anlaufstellen und einheitl. Standards für Front-Offices
- Einheitliche Strukturen und Geschäftsprozesse
- ca. 100.000 Mitarbeiter/innen
- E-Akte als führende Akte
- E-Government-Gesetz
- Medienbruchfreie Online-Angebote
- Ausweitung partizipativer Angebote



# Verwaltungsentwicklung in Berlin: Bündelung und Multikanalansatz



# **Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Wenn Sie mehr über die ServiceStadt Berlin erfahren wollen:**

**[www.berlin.de/verwaltungsmodernisierung](http://www.berlin.de/verwaltungsmodernisierung)**

**[Manfred.Pasutti@seninnsport.berlin.de](mailto:Manfred.Pasutti@seninnsport.berlin.de)**

