

EU-Konferenz „Einsatz von Informationstechnik und
Transformation der öffentlichen Hand in Europa“
am 7. Juni 2010
**ServiceStadt Berlin 2016 - Anforderungen an eine
Metropolenverwaltung**



Manfred Pasutti: Senatsverwaltung für Inneres und Sport
Steuerung + Controlling der Verwaltungsmodernisierung



Berlin: Capital city of Germany



12 Bezirke und zweistufige Verwaltung

◆ Hauptverwaltung:

Senatskanzlei
8 Senatsverwaltungen
einschl.
Geschäftsbereiche
z. B. Polizei,
Feuerwehr,
Justiz, Lehrer,
Finanzen

◆ Bezirksverwaltung:

12 Bezirke

z. B.
Gesundheits-
ämter, Volks-
hochschulen,
Tiefbauämter



1. Projektaufbau und Vorgehen
2. Vorgehen am Beispiel des technologischen Wandels: Analyse - Empfehlungen - Umsetzung
3. Ergebnisse und Vorschläge
4. Transformationsprozess organisieren



- Erarbeitung der Studie im Rahmen des Modernisierungsprogramms ServiceStadt Berlin 2007 – 2011
- Zusammenarbeit zwischen Deutschem Institut für Urbanistik (Difu) und Senatsverwaltung für Inneres und Sport (Theorie und Praxis)

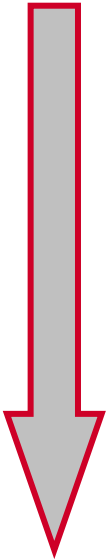
- handlungsleitende Empfehlungen für Politik und Verwaltung
- praxisgerechte, umsetzbare Handlungsvorschläge mit Bezug zur Verwaltungsrealität
- Einbeziehung sämtlicher Teilaspekte der Verwaltungsmodernisierung



Die Studie sollte drei Leitfragen durchgängig für alle untersuchten Teilbereiche beantworten:

- 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?



Rahmenbedingungen	Bedeutung
Technologische Entwicklungen	Sehr hoch  In geringerem Umfang
Entwicklung der öffentlichen Finanzen	
Veränderte Rechtsnormen	
Demografischer Wandel	
Wirtschaftsstrukturelle Veränderungen und wirtschaftliche Entwicklungen	
Veränderungen der Nachfrage	
Globalisierung	
Veränderungen der gesellschaftlichen Umwelt	
Veränderungen der natürlichen Umwelt	



1. Projektaufbau und Vorgehen
2. Vorgehen am Beispiel des technologischen Wandels: Analyse - Empfehlungen - Umsetzung
3. Ergebnisse und Vorschläge
4. Transformationsprozess organisieren



- **Technologie**

- Öffentliche Finanzen

- Recht

- Demografischer Wandel

- Wirtschaft

- Nachfrage

- Globalisierung

- Gesellschaftliche Umwelt

- Natürliche Umwelt

- Leistungsfähigkeit IT (PCs, Server, ...)
- Leistungsfähigkeit und Ausbau physischer Netze
- Leistungsfähigkeit und Ausbau Funknetze
- Schaffung zentraler Register und Infrastrukturen (z.B. Meldezentralregister, 115)
- Ausbau netzbasierter Softwarelösungen (Groupware, CMS, Dokumentenmanagement, Archivierung usw.)
- Ausbau serviceorientierter Architekturen
- Entwicklung IT-Sicherheit, u.a. Ausbau PKI, Verbreitung elektronischer Signaturen
- Verbreitung und Zugangsquoten Internet
- Leistungsfähigkeit Internet
- Web 2.0 (RSS, Ajax, Weblogs, soziale Netzwerke, Webservices ...) und Semantisches Web (Web 3.0)
- Ubiquitäres Computing, Konvergenz der IKT-Technologien
- Entwicklung und Verbreitung relevanter technologischer Standards



- Mit Verbreitung des **ePersonalausweises** werden Online-Leistungen der Verwaltung zunehmend nachgefragt werden
- Es fehlt nicht an technischen Lösungen, sondern an **organisatorischen und rechtlichen Grundlagen**
- Zur vollständigen Nutzung der technologischen Möglichkeiten: **Front-/ Back-Office-Architektur** und Auflösung des Systems **örtlicher Zuständigkeiten** notwendig
- Stärkere Nachfrage nach Verwaltungsangeboten, die über **mobile Endgeräte** (z. B. Smartphones) abgerufen werden können
- **Web 2.0** bietet insbesondere für den Bereich der **E-Partizipation** neue Möglichkeiten
- **Wissensmanagement** ist ein Kernthema für E-Government
- Neue **Anforderungsprofile** für die Mitarbeiter/innen



- Vereinheitlichung der **E-Government-Infrastruktur** (z. B. gemeinsame E-Government-Plattformen, zentrale Register)
- Zeit- und Maßnahmenplan: Abwicklung der wichtigsten **Verwaltungsabläufe** ebenenübergreifend ausschließlich elektronisch
- In 5 bis 6 Jahren **elektronische Akte** als führende Akte (Papierakte nur noch in Ausnahmefällen oder als Unterstützung)
- Vorrang der **Online-Transaktionen** vor der schriftlichen Form
- Erarbeitung eines **E-Government-Gesetzes** als rechtlicher Rahmen
- Massengeschäfte der Verwaltung: Weniger arbeitsintensive Online-Vorgänge durch Erfassung und **Standardisierung der Prozesse** sowohl für die Kunden als auch für die Beschäftigten
- **Change Management**: Aus- und Fortbildung sowie Neueinstellungen stärker auf neue Anforderungen durch E-Government ausrichten



- Schaffung der rechtlichen Grundlagen durch
 - Überarbeitung der Gemeinsamen Geschäftsordnung (GGO I),
 - Erarbeitung eines E-Government- und Organisationsgesetzes.
- Ausweitung der E-Partizipation im Rahmen von berlin.de: z. B. Schaffung von Portalen, über die Bürger/innen direkt auf bestimmte Mißstände aufmerksam machen können
- Schaffung weiterer über das Internet erhältlicher Dienstleistungen im Rahmen des Leitprojekts „Online-Dienstleistungen“
- Prüfung, für welche Dienstleistungen die IT-Infrastruktur des Einheitlichen Ansprechpartners genutzt werden kann
- Ergänzung des klassischen Verwaltungszuschnitts durch Querschnitts-Ansätze (z. B. Verwaltungs-Lotse / Lebenslagenorientierung)



1. Projektaufbau und Vorgehen
2. Vorgehen am Beispiel des technologischen Wandels:
Analyse - Empfehlungen -
Umsetzung
3. Ergebnisse und Vorschläge
4. Transformationsprozess
organisieren



Die Berliner Verwaltung heute:

- „ (...) eine Vielzahl von innovativen Überlegungen und Handlungsansätzen, die in dieser Gedrängtheit kaum anderswo in Deutschland zu finden ist“
- Aber: Vielfach „Insel- oder Pilotlösungen“ ohne Ausstrahlung auf die gesamte Berliner Verwaltung

Langfristige Vision:

- Verwaltungsübergreifende „Serviceagentur Berlin“ als Front-Office mit servicegeschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Back-Office-Bereiche mit Verwaltungsspezialisten in Fachämtern und Shared-Service-Centern zur Erledigung der Standard-Tätigkeiten



- 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
 - Weltoffene Stadt



1. Projektaufbau und Vorgehen
2. Vorgehen am Beispiel des technologischen Wandels: Analyse - Empfehlungen - Umsetzung
3. Ergebnisse und Vorschläge
4. Transformationsprozess organisieren



Feb. 08 – Feb. 09

März 09 – Sept. 09

Sept. 09 – 2011

bis 2030

Erarbeitungsphase

Umsetzungsphase

Projektphase

Projektion

- ✓ **Beschluss im Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung (StS-A) im Februar 2008**
- ✓ **Auftakt-Workshop im März 2008**
- ✓ **Abschluss-Besprechung der Projektgruppe im Januar 2009**
- ✓ **Vorstellung der Ergebnisse im StS-A im Februar 2009**

- ✓ **Sitzungen der verwaltungsübergreifenden Arbeitsgruppe von März bis Mai 2009**
- ✓ **Vorlage des Umsetzungspapiers im StS-A am 15. Juni 2009**

- ✓ **Konkretisierung und finanzielle Hinterlegung der Projekte bis zur Sitzung des StS-A am 14. September 2009**
- **Abschluss der ersten Projekte bis Sommer 2010**
- **Abschluss weiterer Projekte für bis Legislaturperiode 2011**

- **Bausteine für das Regierungsprogramm 2011-2016**
- **Planungsgrundlage für das politische Handeln in künftigen Legislaturen**



**"Die einzige Konstante im Universum
ist die Veränderung"**

Heraklit von Ephesus (ca. 540 - 480 v.Chr.)



Download der Studie

www.berlin.de/verwaltungsmodernisierung (Menüpunkt „Publikationen“)



**Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit!**

Manfred Pasutti
Senatsverwaltung für
Inneres und Sport
Klosterstraße 47
10179 Berlin

Manfred.Pasutti@seninnsport.berlin.de