

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Joschka Langenbrinck (SPD)

vom 11. November 2014 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 18. November 2014) und **Antwort**

Wann kommt denn endlich das Online-Ordnungsamt 2.0?

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wie erklärt sich der Senat, dass er in seinem Zwischenbericht (Drs. 17/1011) vom 21. Mai 2013 zum Antrag zur Ausweitung des Online-Ordnungsamtes (Drs. 17/0687) mitgeteilt hat, dass neben dem Modellbezirk Lichtenberg sieben weitere Bezirke das Online-Ordnungsamt „Maerker“ einführen wollen, tatsächlich aber bisher nur Lichtenberg, Tempelhof-Schöneberg und Marzahn-Hellersdorf die Online-Plattform gestartet haben?

Zu 1.: Mit Maerker wurde seit 2011 im Land Berlin das Ziel verfolgt, eine Internet-basierte Plattform für Bürgerinnen und Bürger sowie die Wirtschaft anzubieten, um auf Missstände und Infrastrukturprobleme im öffentlichen Raum hinweisen zu können und eine möglichst hohe Transparenz beim Verwaltungshandeln zu realisieren.

Auf der Basis eines Vertrages wurden hierfür die Leistungen des Brandenburgischen IT-Dienstleisters (ZIT-BB) in Anspruch genommen. Die Onlineplattform Maerker wurde im Innenministerium des Landes Brandenburg entwickelt.

Acht der zwölf Berliner Bezirke hatten vormals beschlossen, die Online-Plattform Maerker einzuführen. Während der Bezirk Lichtenberg als Pilotbezirk Maerker bereits Ende 2011 in Betrieb nahm, der Bezirk Marzahn-Hellersdorf im Mai 2013 folgte und der Bezirk Tempelhof-Schöneberg die Plattform im November 2013 freigeschaltet hat, ist in den übrigen Bezirken keine Inbetriebnahme erfolgt.

Ziel des Senats war selbstverständlich die Anbindung aller zwölf Bezirke. Die Entscheidung hierüber liegt jedoch gemäß Art. 66 Abs. 2 der Verfassung von Berlin allein in der Zuständigkeit der Bezirke.

2. Was konkret hat der Senat wann unternommen, um alle Bezirke von der Sinnhaftigkeit des Online-Ordnungsamtes und seiner Einführung zu überzeugen und welche Gründe sind dem Senat bekannt, die zur Nichteinführung in den jeweiligen Bezirken führten?

Zu 2.: Mit dem Neustart des Projektes Anliegen- und Beschwerdemanagementsystem (AMS), das als ein gemeinsames Projekt der Bezirke, des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten und der Senatsverwaltung für Inneres und Sport initiiert wurde, liegt der Fokus auf der Bereitstellung einer serviceorientierten Verwaltungsdienstleitung für die Bürgerinnen und Bürger im Kontext einer gleichzeitigen Entlastung in den bezirklichen Ordnungsämtern durch eine Geschäftsprozessoptimierung und die Möglichkeit der elektronischen Verfahrensabwicklung.

Im Kontext mit dem Vorhaben der landesweiten Implementierung des Anliegen- und Beschwerdemanagementsystems wurde seitens der Bezirke kommuniziert, dass der Einführung mit Zuversicht entgegengesehen wird. Es erfolgte die gemeinsame Verständigung zur Bereitschaft der Teilnahme.

Seitens der bisher nicht beteiligten Bezirke wurde signalisiert, dass eine weitere Einführung der Online-Plattform Maerker als Übergangslösung bis zu der Einführung der landeseinheitlichen Lösung nicht mehr erfolgen wird.

3. Welche Funktionen wird das IT-gestützte landeseinheitliche Anliegen- und Beschwerdemanagement umfassen und inwiefern gewährleistet der Senat, dass auch alle Funktionen gemäß Abgeordnetenhausbeschluss (Drs. 17/0687) des Online-Ordnungsamtes „Maerker“ berücksichtigt werden (z.B. Ampel-Rückmelde-System, App für Smartphones und Tablets, vernetzte Zusammenarbeit aller beteiligten Behörden und für die Ordnung zuständigen landeseigenen Betriebe)?

Zu 3.: Das IT-gestützte Anliegen- und Beschwerdemanagementsystem (AMS) wird über die bisherigen Funktionalitäten der Online-Plattform Maerker verfügen, beispielsweise die Statusrückmeldungen, sowie darüber hinausgehende Funktionalitäten aufweisen.

Markanter Unterschied ist, dass den Ordnungsämtern mit der Einführung des Verfahrens ein Vorgangsbearbeitungssystem zur Verfügung gestellt wird. Die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger werden dem zuständigen Bezirksamt automatisiert zugeordnet, in der für Smartphones und Tablets beauftragten mobilen Applikation (App) kann die Standortbestimmung automatisiert der Meldung hinzugefügt werden.

Die Verarbeitungslogik des Verfahrens erlaubt die weitgehend automatisierte Verarbeitung der Anliegen innerhalb der bezirklichen Ordnungsämter. Eine Exportschnittstelle des Fachverfahrens erlaubt zudem die Medienbruchfreie Weiterleitung von Anliegen an andere beteiligte Behörden und externe Dienstleister. In Kooperation mit den Berliner Stadtreinigungsbetrieben (BSR) wird an einer bidirektionalen Schnittstelle gearbeitet. Diese wird aufgrund der, auch innerhalb der BSR, noch anzupassenden Prozesse voraussichtlich noch nicht unmittelbar zum Start der Inbetriebnahme zur Verfügung stehen können. Für den automatisierten Datenaustausch mit der Polizei wird ebenso eine derartige Schnittstelle angestrebt.

4. Wann wird das IT-gestützte landeseinheitliche Anliegen- und Beschwerdemanagement eingeführt, in welchem Rahmen waren und sind die Bezirke bei der Ausgestaltung dieses Systems eingebunden und haben bereits alle Bezirke ihr Einverständnis zur Einführung erklärt?

Zu 4.: Das IT-gestützte Anliegen- und Beschwerdemanagementsystem wird im II. Quartal 2015 zur Verfügung stehen.

Die Bezirke Lichtenberg, Friedrichshain-Kreuzberg, Treptow-Köpenick, Marzahn-Hellersdorf und Pankow sind aufgrund ihrer regelmäßigen Mitarbeit im Projekt unmittelbar in die inhaltliche Ausgestaltung des Fachverfahrens eingebunden. Im Rahmen der Projektinstanzen sind die Bezirke Mitte, Charlottenburg-Wilmersdorf, Neukölln, Reinickendorf, Friedrichshain-Kreuzberg und Lichtenberg in das Vorhaben involviert.

Der Einführung des landesweiten Anliegen- und Beschwerdemanagementsystems wird seitens der Bezirke mit Zuversicht entgegengesehen und die Bereitschaft zur Teilnahme und Freischaltung wurde kommuniziert.

5. Wie erklärt der Senat die erneute Verzögerung bei der Einführung des IT-gestützten landeseinheitlichen Anliegen- und Beschwerdemanagements vor dem Hintergrund, dass er in seinem Schlussbericht (Drs. 17/1331) vom 21. November 2013 zum benannten Antrag (Drs. 17/0687) mitgeteilt hat, dass den Bezirken dieses Managementsystem im 4. Quartal 2014 zur Verfügung gestellt werden soll und der Senat in seiner Antwort auf eine Schriftliche Anfrage (Drs. 17/14620) vom 6. Oktober 2014 mitteilt, dass die Zurverfügungstellung des Managementsystems erst zum März 2015 erfolgen wird?

Zu 5.: Die ursprüngliche Planung, von der mit Kenntnisstand im November 2013 berichtet wurde, basierte auf einer Projektkonzeption aus dem Jahr 2012. Hier wurde von der Annahme einer Bereitstellung und Inbetriebnahme des Systems zum Ende des Jahres 2014 ausgegangen.

Die notwendige Synchronisation der fachlichen Anforderungen zwischen den Bezirken sowie nachträglich zu Tage tretende sicherheitstechnische Anforderungen an das System begründen eine Terminverschiebung.

6. Rechnet der Senat mit weiteren Verzögerungen bei der Einführung des IT-gestützten landeseinheitlichen Anliegen- und Beschwerdemanagements und wenn ja, inwiefern und weshalb?

Zu 6.: Der Senat geht nach gegenwärtigem Kenntnisstand von einer Inbetriebnahme des Anliegen- und Beschwerdemanagementsystems im II. Quartal 2015 aus.

Berlin, den 26. November 2014

In Vertretung

Andreas Statzkowski
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 08. Dez. 2014)