Bremen

Kundenservice verbessert

[30.01.2019] Den Bericht über den aktuellen Stand des Programms Zukunftsorientierte Verwaltung hat der Bremer Senat beschlossen. Dabei hat das Gremium die Fortschritte des Programms zur Kenntnis genommen und der jährlichen Fortschreibung zugestimmt.

Der Bremer Senat hat gestern (29. Januar 2019) den Bericht über den aktuellen Stand des Programms Zukunftsorientierte Verwaltung und den dort zusammengefassten 56 Projekten beschlossen. Wie die Senatorin für Finanzen und die Senatskanzlei in einer gemeinsamen Pressemeldung mitteilen, bilden zahlreiche Maßnahmen rund um die Themen Digitalisierung der Verwaltung und kundenfreundlicher Service einen Schwerpunkt der ressortübergreifenden Senatsarbeit. Je 20 Millionen Euro Verstärkungsmittel seien 2018 und 2019 dafür im Haushalt bereitgestellt worden.
Bürgermeister Carsten Sieling sagt: „Durch die aktuelle Fortschreibung legen wir den Fokus verstärkt auf die Digitalisierung und die damit verbundene veränderte Ausrichtung des Bürgerservice.“ Bürgermeisterin und Finanzsenatorin Karoline Linnert ergänzt: „Es ist viel passiert und noch viel zu tun. Die Bürgerinnen und Bürger profitieren vom verbesserten Service und die Beschäftigten im öffentlichen Dienst werden durch digitalisierte Verfahren und effektive Arbeitsstrukturen entlastet. Die Digitalisierung der Verwaltung und ein guter Bürgerservice sind auch künftig Daueraufgaben. Die Arbeit geht weiter.“
Der Beirat „Innovative Verwaltungsentwicklung“ habe sich gestern zum letzten Mal im Rathaus getroffen. Der Austausch mit externen Fachleuten aus Bremen und dem gesamten Bundesgebiet hat sich bewährt und wichtige Impulse für die Planung und Umsetzung der einzelnen Projekte geliefert, heißt es in der Pressemeldung weiter. In welcher Form künftig externer Sachverstand bei der Verwaltungsmodernisierung einbezogen werde, bleibe dem nach der Bürgerschaftswahl neu gewähltem Senat vorbehalten.

Service für Bürger und Verwaltung

Laut Finanzsenat und Senatskanzlei hat sich der digitale Bürgerservice deutlich verbessert und wird weiter ausgebaut. So werde die Online- und telefonische Terminvergabe, zum Beispiel für Bürgerservicecenter oder die Kfz-Zulassung, rege genutzt. Seit dem Start Ende 2017 wurden 70.000 Termine online und 63.000 Termine telefonisch über das Bremer Bürgertelefon unter der 115 gebucht. Ende 2019 sollen alle Termine für bürgernahe Dienstleistungen online vereinbart werden können. Zudem werde das Bremer Bürgertelefon (BTB) ab März 2019 den Service für die Stadt Bremerhaven übernehmen.
Das im Oktober 2018 gestartete Online-Finanzamt (wir berichteten) wird laut der Pressemeldung ebenfalls gut angenommen. Besonders gefragt ist die Online-Auskunft zum Bearbeitungsstand der persönlichen Steuererklärung. Im März starte der Pilotversuch zum automatischen Steuerbescheid.
Mit dem Projekt ELFE (Einfach Leistungen für Eltern) soll das Leben frisch gebackener Eltern leichter werden (wir berichteten). Eltern sollen künftig automatisch die Geburtsurkunde zugeschickt und das Kindergeld überwiesen bekommen. Aktuell werde in Absprache mit dem Bundeskanzleramt sowie dem Bundesinnen- und Bundesfamilienministerium die dafür notwendige Gesetzesänderung vorbereitet.
Die Einführung der Elektronischen Akte zählt laut der Pressemeldung zu den größten internen Vorhaben der Bremer Verwaltung. Allein beim Pilotprojekt im Migrationsamt werden 100.000 Vorgänge (1,4 Kilometer Akten) digital erfasst. Bis 2021 sollen sukzessive alle Bestandsakten digitalisiert werden. Ab März 2019 werden alle neu eingehenden Dokumente eingescannt und den digitalen Akten hinzugefügt. Die elektronische Vorgangsbearbeitung (VIS – Verwaltungsinformationssystem) stehe in der Verwaltung

flächendeckend zur Verfügung.

Service für Unternehmen

Das digitale Dienstleistungsangebot für Firmen wird in enger Kooperation mit Handels- und Handwerkskammer ausgebaut. „Diese Zusammenarbeit von Anfang an hat sich bewährt. So können verschiedene Aspekte, insbesondere die Erwartungen und Bedürfnisse der Wirtschaft, eingebracht und berücksichtigt werden. Das ermöglicht eine nutzerorientierte Lösung aus einem Guss“, betont Dirk Stocksmeier, Mitglied im Bremer Beirat „Innovative Verwaltungsentwicklung“ und Berater der Bundesregierung in Fragen digitaler Verwaltungsangebote für die Wirtschaft.
Mit dem Projekt zur Einführung der elektronischen Rechnung hat Bremen bundesweit eine Vorreiterrolle übernommen (wir berichteten). Die Interessen der Nutzer seien von Anfang an durch die frühzeitige Einbindung der Wirtschaft in die Entwicklung des neuen Angebots berücksichtigt worden. Als erstes Bundesland hat Bremen im November 2018 die zentrale E-Rechnungsplattform gestartet (wir berichteten). Ein Informations- und Unterstützungsangebot für Unternehmen und Lieferanten der Verwaltung wurde in Zusammenarbeit mit den Kammern realisiert. Mit Fördergeldern der EU werde das Digitalisierungsprojekt fortgesetzt. Bremen arbeite zusammen mit IT-Dienstleister Dataport und dem Unternehmen Governikus an der Verknüpfung der Bremer E-Rechnungsplattform mit dem entsprechenden EU-Netzwerk. Außerdem werden laut der Pressemeldung Ende November 2019 alle öffentliche Betriebe, Hochschulen und Mehrheitsbeteiligungen an die zentrale Bremer E-Rechnungseingangsplattform angeschlossen.
Bei der Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen für Unternehmen setze der Senat auch künftig einen Schwerpunkt. So übernehme Bremen eine Schlüsselrolle bei der bundesweiten Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) im für die Wirtschaft besonders relevanten Themenfeld Unternehmensführung und Entwicklung. In Absprache mit Handels- und Handwerkskammer sowie den Unternehmensverbänden würden Digitalisierungsprojekte der Gewerbeanmeldung, des Beschaffungsprozesses sowie Leistungen aus dem Aus- und Weiterbildungsbereich begonnen. Gleichzeitig sei ein Prozess mit den Wirtschaftsvertretungen gestartet, bei dem es darum gehe, welche Verwaltungsdienstleistungen von Unternehmen in den Fokus genommen werden sollen.

(ba)

Weitere Informationen zum Programm Zukunftsorientierte Verwaltung

Stichwörter: Politik, Bremen, BTB, Carsten Sieling, E-Akte, E-Rechnung, ELFE, Karoline Linnert, Online-Finanzamt, OZG, VIS