

Berlin

Fortschritte beim Bürgerservice

[20.09.2019] Mit Chatbot Bobbi, der Monitoring-Stelle Bürgerdienste und der Möglichkeit, den Status beantragter Ausweisdokumente online oder telefonisch abzufragen ist der Bürgerservice in Berlin verbessert worden.

Der Berliner Senat hat am 17. September 2019 den vierten Bericht an das Abgeordnetenhaus zum Thema „Verbesserter Zugang zu allen Bürgerdienstleistungen“ beschlossen. Der Bericht informiert regelmäßig über den Stand bei der Abwicklung von Bürgerdienstleistungen über das Service-Portal des Stadtstaats sowie über die Service-App ([wir berichteten](#)).

Wie die Senatskanzlei mitteilt, wurden mit Inkrafttreten des Barrierefreie Informations- und Kommunikationstechnik-Gesetzes Berlin im Berichtszeitraum die Weichen gestellt, um Internet-Auftritte und -Angebote öffentlicher Stellen künftig auch für Menschen mit Behinderungen zugänglicher zu gestalten. Menschen mit interkulturellem Hintergrund und sprachlichen Barrieren biete Berlin mit dem acht Fremdsprachen sprechenden Chatbot Bobbi ([wir berichteten](#)) einen neuen modernen Zugangskanal.

Die gemeinsam mit den Bezirksverwaltungen festgelegten Regelungen zur einheitlichen Terminbereitstellung durch die Berliner Bürgerämter sind im April 2019 in Kraft getreten, teilt die Senatskanzlei weiter mit. Die Bereitstellung eines zu gewährleistenden Mindestangebots an Terminen über alle Zugangskanäle werde jetzt von der Monitoring-Stelle Bürgerdienste begleitet.

Außerdem gibt es seit Februar die Möglichkeit zur Statusabfrage beantragter Ausweisdokumente online oder telefonisch ([wir berichteten](#)), was Bürgern eine bessere Planbarkeit für den Besuch im Bürgeramt zur Abholung ermögliche.

(ba)

Stichwörter: CMS | Portale, Berlin, Bürgerservice