Berlin

Vorbereitungen zahlen sich aus

[26.06.2020] Schnell und flexibel konnte Berlin in der Corona-Pandemie Zugang zu zahlreichen digitalen Bürgerdienstleistungen gewährleisten. 108 Dienstleistungen können die Bürger bereits online erledigen und zur Beauskunftung die Behördennummer 115 oder den Chatbot Bobbi wählen.

Der Berliner Senat hat jetzt den fünften Bericht über einen verbesserten Zugang zu allen Bürgerdienstleistungen beschlossen. Wie die Senatsverwaltung für Inneres und Sport mitteilt, hat die Digitalisierung der Verwaltung durch die Corona-Pandemie einen Schub erfahren. Ausgezahlt haben sich in diesem Zuge die bisherigen Vorbereitungen, sodass Berlin schnell und flexibel reagieren und einen guten Zugang zu zahlreichen digitalen Bürgerdienstleistungen gewährleisten konnte. Alle Informationskanäle, etwa das Service-Portal, der virtuelle Bürgerassistent Bobbi oder das Bürgertelefon 115 konnten als Anlaufstelle zum Thema Corona genutzt und ausgebaut werden.
Die Behördennummer 115 etwa habe kurzfristig die Corona-Hotline übernommen und beantworte pro Tag mehrere hundert Anfragen allein zu diesem Thema. Unabhängig davon wurde das Informationsangebot der 115 seit Januar 2020 um den Themenbereich Familie und Jugend erweitert. In neun Sprachen beantworte außerdem der Chatbot Bobbi zahlreiche Fragen zu Corona oder Verwaltungsleistungen. Seit März 2020 ergänzen darüber hinaus vier digitale Anträge das Online-Angebot der Berliner Behörden. Beispielsweise können Selbstständige und Arbeitgeber nun eine Entschädigung nach dem Infektionsschutzgesetz online beantragen. Auch können die Bürger neuerdings einen Antrag auf die Feststellung und Durchsetzung der zulässigen Miethöhe oder für bauliche Veränderungen eines denkmalgeschützten Gebäudes digital stellen. Insgesamt lassen sich über das Service-Portal Berlin derzeit 108 Dienstleistungen online erledigen – von der Beantragung von Bildungsurlaub bis hin zum Wohnberechtigungsschein. Monatlich besuchen laut Senat über eine Million Nutzer das Portal. 68.000 registrierte Nutzer zähle außerdem das Service-Konto Berlin, worüber beispielsweise Kita-Gutscheine oder Bewohnerparkausweise beantragt werden können. Ergänzt wird das Service Konto unter anderem vom Kita-Navigator. Mit dem Einheitlichen Ansprechpartner stehen außerdem 25 digitale Dienstleistungen für die Berliner Gewerbetreibenden zur Verfügung, etwa die Online-Gewerbeanmeldung. Zusätzliche Dienstleistungen wie Digitalanträge oder die Weiterentwicklung des E-Payment wurden laut der Senatsverwaltung für Inneres und Sport entwickelt und unter Anwendung der IKT-Basisdienste zeitnah zur Verfügung gestellt.

(ve)

Stichwörter: Panorama, 115, Berlin, Bürgerservice, Chatbot, Corona, Portale