Berlin

Ein Klick macht den Unterschied

[18.09.2020] Das Online-Angebot der Berliner Verwaltung profitiert von einer neuen Supportkomponente: Der blaue „Service & Support“-Button führt direkt zu einem Frageassistenten, der Nutzern zielgerichtete Auswahlmöglichkeiten anbietet und ihr Anliegen direkt der richtigen Stelle zuordnet.

Jetzt noch schnell einen Termin buchen, um den Schwerbehindertenausweis zu beantragen. Das Foto ist schon gemacht, aber ist das Arztgutachten inzwischen beim Versorgungsamt in Berlin angekommen? Wer ist denn die richtige Ansprechperson für diese Fragen? „Service & Support“ steht auf dem blauen Button, der in diesem Fall weiterhelfen kann. Seit einiger Zeit ist er im Berliner Service-Portal im Bereich Schwerbehinderung und auf der Seite des Berliner Landesamtes für Gesundheit und Soziales (LAGeSo) zu finden.

Nächste Stufe der Servicequalität

Mit einem Klick öffnet sich ein Fenster und ein Frageassistent begleitet Nutzer, denen zielgerichtete Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung stehen. Hinter dieser vermeintlich einfachen Neuerung verbirgt sich die nächste Stufe der Servicequalität. Die Anliegen werden direkt an eine vorher definierte Stelle vermittelt, wobei allgemeine Anfragen in das 115-Service-Center gelangen und Anfragen zu Einzelfällen direkt an das LAGeSo weitergeleitet werden. Die Fragen können problemlos auch außerhalb der Geschäftszeiten gestellt werden. Die Antworten erhalten die Nutzenden ohne die vorherige Suche nach den Zuständigen im Amt. Für die Verwaltung bringt die Supportkomponente eine grundlegende Optimierung der Abläufe, denn die Anliegen können zielgenau der richtigen Stelle zugeordnet und dort bearbeitet werden. Dieser Service wird durch eine neue technische Komponente der Behördennummer 115 ermöglicht, die im Auftrag des Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat (BMI) zusammen mit dem Land Berlin als Pilotteilnehmer für elektronische Verwaltungsportale entwickelt wurde.

Neues Wissen sammeln

Ziel des laufenden Pilotbetriebs ist es, neues Wissen rund um die Anfragenbearbeitung, passende Standardantworten und Prozesse zu sammeln. In Berlin bedeutet das ganz konkret, dass die über den Frageassistenten formulierten Anliegen der Bürger in das gemeinsame Ticketsystem des 115-Service-Centers beim IT-Dienstleistungszentrum (ITDZ) Berlin überspielt werden. Dort werden sie beantwortet oder an die zuständige Verwaltung zur Beantwortung weitergeleitet. Damit werden die in Berlin beim Bürgertelefon 115 bewährten Abläufe und Strukturen auf den Online-Kanal übertragen. So entsteht ein weiteres Angebot im Portalverbund, das unabhängig von der eingesetzten Portal-Software durch Kommunen, Länder und Bund genutzt werden kann. Die Supportkomponente wird zentral durch das BMI erstellt und gepflegt. Kommunikations-, Datenschutz- und Sicherheitsstandards werden unmittelbar berücksichtigt und zentral für alle Nutzer nachgehalten.

Chancen zur Binnenmodernisierung

Der Mehrwert der Supportkomponente kann auch darin liegen, in Zukunft Nutzerfeedback einzuholen und damit die Single-Digital-Gateway-Verordnung der EU (SDG) umzusetzen. Diese verpflichtet Bund und Länder ab Dezember 2020 dazu, bei den entsprechenden Leistungsbeschreibungen eine Bewertungs- und

Feedback-Möglichkeit anzubieten. Nicht zu vernachlässigen sind die Chancen zur Binnenmodernisierung der organisatorischen Abläufe innerhalb einer Kommune, die sich durch den Einsatz der Supportkomponente notwendigerweise ergeben. So prüft das Land Berlin, ob analog zum Telefonkanal mit der zentralen Einwahlnummer 115 als Zugang zu allen Berliner Behörden auch für den digitalen Kanal ein zentrales Eingangstor geschaffen werden kann.

()

Beispielvorgang: Antrag Schwerbehinderung – Feststellungsverfahren

Stichwörter: CMS | Portale, 115, Berlin, Bürgerservice, Frageassistent