



# Drucksachen der Bezirksverordnetenversammlung Friedrichshain-Kreuzberg von Berlin IV. Wahlperiode

Drucksache: **DS/1055/IV**

Ursprung: Mündliche Anfrage  
Initiator: PIRATEN, Just, Felix  
Beitritt:

Beratungsfolge	Gremium		Erledigungsart
29.01.2014	BVV	043/IV-BVV	schriftlich beantwortet

## Mündliche Anfrage

**Betr.:** Ist das Bezirksamt auf Anliegenmanagement vorbereitet?

Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg  
Abt. Wirtschaft, Ordnung, Schule und Sport  
Bezirksstadtrat  
-Stellvertretender Bezirksbürgermeister-

31.01.2014

Ihre Anfrage beantworte ich wie folgt:

**1. Welche Schritte hat das Bezirksamt nach den Absichtsbekundungen im letzten Frühjahr unternommen, um die Prozesse in der Verwaltung im Hinblick auf die anstehende Einführung einer Anliegenmanagementssoftware im Bezirk zu definieren und zu modellieren?**

Bei Einführung der geplanten Anliegenmanagementsoftware handelt es sich um ein landesweites Projekt.

Ziel ist gerade, in allen Bezirken ein einheitliches System zu installieren, mithin sowohl der Verwaltung als auch den Bürgerinnen und Bürgern überall die gleichen Funktionalitäten zur Verfügung zu stellen.

Das Bezirksamt kann daher diesbezüglich keine Alleingänge unternehmen, ohne die abgestimmte einheitliche Einführung zu konterkarieren.

Vorbereitungen zur Einführung des Systems erfolgten bereits in 2013.

So ist ein Anforderungsdokument erstellt worden, in dem alle erforderlichen Funktionalitäten zusammengetragen und strukturiert worden sind und das Grundlage für die Ausschreibung der diesbezüglich bereitzustellenden Software geworden ist.

Darin ist insbesondere die medienbruchfreie Verknüpfung und Möglichkeit der Weiterverarbeitung der über die Behördennummer 115, Post, E-Mail sowie ein Online-Bürgerportal -mit Funktionalitäten, die mit dem System "Maerker" vergleichbar sind-

eingehenden Meldungen sowie eine Kategorisierung als Voraussetzung für Statistik- bzw. Suchfunktionen enthalten.

Auch müssen Wiedervorlagesysteme eingerichtet werden. Schließlich ist sicherzustellen, dass weitere Behörden und Stellen an das System angeschlossen werden, um Meldungen ohne Verzögerungen dorthin weitergeben und von ihnen Rückmeldungen erhalten zu können.

Im Herbst 2013 hat das Vergabeverfahren für die berlinweite Einrichtung stattgefunden.

An der Auswertung der Angebote sowie an Verhandlungsrunden mit Bietern waren neben dem federführend eingebundenen LABO sowie dem ITDZ auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verschiedener Ordnungsämter, auch des Ordnungsamtes Friedrichshain-Kreuzberg, beteiligt.

Das ITDZ als Auftraggeber hat am 10.1.2014 der Firma TechTalk aus Wien den Zuschlag für die Realisierung des Systems erteilt.

**2. Innerhalb welches Zeitraumes rechnet das Bezirksamt mit der Einführung einer Software zum Anliegen-management?**

Gemäß dem bislang unverändert validen Anforderungsdokument soll das System bis Ende 2014 zur Inbetriebnahme bereitgestellt werden.

**3. Wie sieht der derzeitige Zeitplan zur zügigen Abbildung und Integration der Verwaltungsprozesse in die Anliegensmanagementssoftware aus?**

Das Einführungsprojekt soll zeitnah gestartet werden.

Am morgigen Donnerstag, 30.1.2014, findet dazu ein Kick-Off-Workshop in den Räumen des LABO statt, an dem wiederum auch Akteure unseres Ordnungsamtes teilnehmen werden.

Gegenstand ist der Projektauftrag, die Projektorganisation, die offizielle Vorstellung des Realisierungspartners, das beauftragte Lösungspaket sowie das weitere Vorgehen.

Es ist davon auszugehen, dass in diesem Zusammenhang auch über einen genauen Zeitplan informiert wird.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Peter Beckers

---