

Antrag

**der Abgeordneten Eva Botzenhart, Maryam Blumenthal, Alske Freter,
Sina Imhof, Jennifer Jasberg, Lisa Kern, Lisa Maria Otte, Lena Zagst (GRÜNE)
und Fraktion**

und

**der Abgeordneten Dr. Tim Stoberock, Milan Pein, Ksenija Bekeris, Cem Berk,
Astrid Hennies, Baris Önes, Dr. Mathias Petersen, Britta Schlage,
Markus Schreiber, Sören Schumacher, Dr. Sven Tode, Michael Weinreich (SPD)
und Fraktion**

**Betr.: Schub für die digitale Verwaltung – Bekanntheit und Nutzung von
Online-Diensten in Hamburg steigern**

Für die Digitalisierung der Verwaltung der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH) ist das Serviceportal essenziell. Das auf der Online-Service-Infrastruktur (OSI) von Data-Port basierende Serviceportal stellt die wesentlichen Funktionen für die Mehrzahl der Online-Dienste bereit: Servicekonten für Bürger*innen und Unternehmen sowie Postfächer für eine sichere Kommunikation, ePayment und Entwicklerwerkzeuge. Durch die Online-Service-Infrastruktur haben Bürger*innen und Unternehmen einen zentralen Zugang zu allen Online-Diensten der Verwaltung der FHH und zukünftig auch zu weiteren Online-Diensten des Bundes und anderer Bundesländer. Damit ist sie ein elementarer Grundpfeiler für die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) und stellt eine sichere Verbindung zwischen den Nutzer*innen und dem Online-Dienst sowie den Fachverfahren im Netz der Hamburger Verwaltung her.

Das Servicekonto berechtigt die Nutzer*innen dabei für die Nutzung der meisten Online-Dienste. Voraussetzung für die Nutzung ist nur eine gültige E-Mail-Adresse. Bei Online-Diensten mit erhöhtem Vertrauensniveau kommt das Servicekonto Plus zum Einsatz. Hier wird mithilfe der eID-Funktion des elektronischen Personalausweises oder Aufenthaltstitels sowie eines Kartenlesegeräts oder Smartphones die Identität der Nutzer*innen überprüft.

Zuletzt waren über 160 Hamburger Online-Service-Funktionen verfügbar. Bis Ende 2022 sollen im Zuge der Umsetzung des OZG alle Verwaltungsdienstleistungen digital abrufbar sein. Das Amt für IT und Digitalisierung (ITD) entwickelt Leitlinien und standardisierte Prozesse, sodass die Bedürfnisse der Nutzer*innen bei der Entwicklung der Services im Mittelpunkt stehen. Am 1. August 2021 waren bereits über 318.000 Privatpersonen und über 21.000 Unternehmen registriert. Die Nutzer*innenzahlen steigen, doch die Bekanntheit von Online-Diensten, Servicekonto und Servicekonto Plus soll für die flächendeckende Nutzung digitaler Angebote der Verwaltung weiter gesteigert werden.

Die Bürgerschaft möge daher beschließen:

Der Senat wird ersucht,

1. eine breite Öffentlichkeitskampagne für die Angebote der digitalen Verwaltung zu entwickeln, die Praktikabilität und Vorteile von Online-Diensten im Alltag in den Vordergrund stellt, und diese in den Jahren 2022 und 2023 umzusetzen,
2. zu prüfen, inwieweit zur Steigerung der Bekanntheit und demzufolge der Nutzung der Online-Dienste alle Hamburger*innen bei Amtsgängen über die Vorteile digitaler Verwaltungsleistungen aufgeklärt werden können,
3. zu prüfen, welche weiteren Maßnahmen die Bekanntheit des digitalen Verwaltungsangebots steigern könnten,
4. die Online-Dienste zu evaluieren, indem das Nutzungsverhalten der über das Serviceportal Hamburg angebotenen Dienste analysiert sowie die Zufriedenheit der Nutzenden erhoben wird, und
5. der Bürgerschaft bis zum 30.6.2023 zu berichten.