

**Drucksachen
der Bezirksverordnetenversammlung Mitte von Berlin
V. Wahlperiode**

Antrag Aktueller Initiator: Fraktion der FDP Hemmer, Dietzsch, Roet Ursprungsdrucksachenart: Antrag, Ursprungsinitiator: Fraktion der FDP Hemmer, Dietzsch, Roet	Drucksachen-Nr: 1794/V Ursprungs-Datum: 12.03.2019 Aktuelles Datum: 22.03.2019		
Optimierung der digitalen Kommunikation mit den Mitbürger*innen			
Beratungsfolge:			
<i>Datum</i>	<i>Gremium</i>	<i>Sitzung</i>	<i>Ergebnis</i>
21.03.2019	BVV Mitte BüDWohn Hauptausschuss	BVV-M/00026/V	überwiesen

Die Bezirksverordnetenversammlung möge beschließen:

Das Bezirksamt wird ersucht, sich bei der zuständigen Senatsverwaltung für Inneres und dem Dienstleister ITDZ Berlin einzusetzen, dass zeitnah bereits in der BETA-Phase auch auf der Startseite der Website des Bezirks Mitte der derzeit "Virtueller Bürger-Service-Assistent" genannte Chatbot des Service Portals Berlin integriert wird. Sollten für die Weiterentwicklung und Anpassung dieses Bot-Prototypen auf den Bezirk Mitte finanzielle Mittel benötigt werden, sind diese aufzustellen und in den kommenden Bezirkshaushalt aufzunehmen.

Begründung:

Die Idee eines Chatbots für die öffentliche Verwaltung gewinnt in Wissenschaft und Praxis immer mehr Zuspruch. Ein Chatbot ist ein textbasiertes Dialogsystem, das das Chatten mit einem technischen System in natürlicher Sprache erlaubt. Auf dem Service-Portal des Landes Berlin wird derzeit bereits dazu getestet. Die Einrichtung dieses Chatbots direkt auf der Startseite des Internetauftritts des Bezirks Mitte hat für die Bürger*innen sowie Unternehmen den Vorteil, noch einfacher, intuitiver und effizienter benötigte Informationen zu finden. Anstatt sich durch die Internetseite zu klicken und nach den gewünschten Informationen zu suchen, können Fragen direkt in das Dialogfenster eingeben werden und die Antwort wird gegeben. Das spart bei der Informationssuche Zeit und erhöht die Kund*innenfreundlichkeit. An einen Basis-Chatbot mit grundlegenden Funktionalitäten der Gesprächsführung können hinterher weitere Funktionen wie z. B. lokales Wetter, Spreepegel und andere lokale Punkte und Themen ergänzt werden. Zudem lassen sich auf der Grundlage eines solchen Bots in der Zukunft auch Verwaltungsvorgänge im digitalen "Gespräch" abwickeln.

Ergebnis

- beschlossen
- beschlossen mit Änderung
- abgelehnt / i.d. Sache erl.
- zurückgezogen
- überwiesen in den _____

_____ (federführend)