



Bearbeitung: Maik Schneider-Wendt (E-Mail: maik.schneider-wendt@luebeck.de Telefon: 122-3912)

Information zur Vorlage "Dezentraler Bürgerservice" (VO/2017/02562)

Der Ausschuss für Umwelt, Sicherheit und Ordnung hat sich in seiner Sitzung am 21.11.2017 unter dem TOP 4.2.5 mit dem Thema „Dezentraler und Zielgruppenorientierter Bürgerservice“ befasst und einstimmig beschlossen, Ihnen die Information der Fachbereichsleitung zur Kenntnis zu geben.

Auszug aus der Niederschrift Nr. 39 über die Sitzung des Ausschusses für Umwelt, Sicherheit und Ordnung am 21.11.2017:

zu 4.2.5 Dezentraler und Zielgruppenorientierter Bürgerservice

Herr Hinsen bezieht sich auf die Vorlage „Dezentraler Bürgerservice“ (VO/2017/02562), die nach Beratung im Ausschuss für Umwelt, Sicherheit und Ordnung, der eine Präferenz für die Variante 4 des Konzepts erkennen ließ, in der Bürgerschaft mit der Bitte um weitere Informationen vertagt worden sei. In der Vorlage habe man die Standorte sowie die konkreten Kosten eines dezentralen Bürgerservice noch nicht vollständig angeben können. Die Kosten hingen von der endgültigen Standortfestlegung ab, da erst dann über eventuell erforderliche Umbauten, Ertüchtigungen der IT usw. befunden werden könne.

Limitierender Faktor bei der Standortsuche sei zum einen die Identifikation baulich geeigneter Räume in städtischen Gebäuden, insbesondere in Schulen. Zum anderen müssten diese - nach dem gegenwärtigen Stand der IT - sich im Bereich des ggfs. noch zu ertüchtigenden städtischen IT-Netzes befinden. Insoweit grundsätzlich in Frage kommende Standorte seien nunmehr für alle Stadtteile außer für Schlutup identifiziert. Eine endgültige Festlegung bedürfe allerdings in einer Reihe von Fällen noch weiterer politischer Entscheidungen. Vorab müsse grundsätzlich politisch geklärt werden, ob der Dezentrale Service stationär als Stadtteilbüros oder mobil erfolgen solle.

Derzeit arbeite die Verwaltung - dort insbesondere die Fachbereiche 1 und 3 - an einer durchgreifend neuen Softwarelösung, die zum einen die Ablösung einer Reihe bisheriger nur sehr aufwendig zu pflegender und zu aktualisierender Fachverfahren (z. B. OK.EWO) ermögliche. Zum anderen biete diese den Vorteil, dass sie und entsprechende Fachverfahren wesentlich leichter auf den Bürgerkoffer aufgespielt werden könnten. Damit können die schon angesprochenen limitierenden Faktoren umgangen werden. Ein stadtteil- und/oder zielgruppenbezogener Einsatz des Bürgerkoffers (alte Menschen in Seniorenheimen, Schwerbehinderte, Studierende bei der Immatrikulation) wäre damit flexibel möglich. Zudem biete die neue Software die Möglichkeit, erste große Schritte in die digitale Zukunft der Verwaltung zu gehen.

Frau Wöhlk stellt die Softwarelösung anhand einer Präsentation vor.¹

Weiter führt Herr Hinsen aus, dass auch vor dem Hintergrund der aktuellen politischen Entwicklung - Bürgermeisterwahl am 19.11.2017- die Verwaltung vorschläge, in der kommenden Bürgerschaftssitzung eine Grundsatzentscheidung zu treffen, ob und in welcher Form ein Dezentraler Bürgerservice eingerichtet werden solle. Dabei sei die bisherige Beschlussfassung der Bürgerschaft zur Auflösung der Stadtteilbüros ebenso einzubeziehen, wie die vorliegenden Anträge der Fraktionen. Es sei sinnvoll, die jetzt im Ausschuss gegebenen Informationen der Bürgerschaft zur Kenntnis zu geben.

Der Ausschuss stimmt dem Vorschlag einstimmig zu.

gez.

Hans-Jürgen Schubert
(Vorsitzender)

gef.

Maik Schneider-Wendt
(Geschäftsführung Ausschuss)

¹ Anlage 2 (Im Ratsinformationssystem abrufbar.)

Anlage 2 Niederschrift Nr. 39 Sitzung des Ausschusses für Umwelt, Sicherheit und Ordnung am 21.11.2017
TOP 4.2.5

Moderne Verwaltung

mithilfe moderner Softwarelösungen

Die Erwartungshaltung

Was sind aus Sicht des Bürgers Erfolgsfaktoren für eine moderne Verwaltung ?

Eine Anlaufstelle für mehrere
Dienstleistungen

Online-Terminvergabe

Online-Dienstleistungen

Möglichkeit der Statusabfrage
für bestellte Dokumente

Einmalige Dateneingabe

Schnelle Reaktion auf
Anfragen

Die Erwartungshaltung

Was möchte die Verwaltung?

Gleiche Programm- und Vorgangslogik

Einheitliche Oberfläche (Look-and-Feel)

Hohe Qualität der User Experience (Nutzungserlebnis)

Usability (Nutzerfreundlichkeit/ Bedienbarkeit)

Umfassende Online-Anwendungen für Bürger

Einfache, intuitive Administration

Automatisierung von Jobs und Datenübermittlungen

keine versteckten Zusatzkosten

EINE Datenbank für viele Fachanwendungen

... und das ist in der konkreten Planung



Meldewesen

- An-, Um-, Abmeldungen
- Pässe und Ausweise



Wahlen



Fischerei- und Jagdschein



KFZ Zulassung und Führerscheinwesen sowie Anwohnerparken



Ordnungswidrigkeiten



Gewerbe- und Erlaubniswesen



Digitales Fundbüro



Ausländerwesen und Staatsangehörigkeiten

Online-Vorgänge

Anträge

- Meldebescheinigungen
- Führungszeugnisse
- Auskunfts-/
Übermittlungssperren
- Auskünfte aus dem
Gewerbezentralregister

Pässe/ Ausweise

- Antrag auf
Kinderreisedokumente
- Verlusterklärung
- Statusabfrage nach der
Beantragung von Dokumenten

Meldevorgänge

- Anmeldung (Vorankündigung)
- Abmeldung (Vorankündigung)

Wahlvorbereitung

- Internetwahlschein
(Briefwahlunterlagen)

Wohnungsgeber

- Mitwirkung des Wohnungsgebers
- Wohnungsauskunft