



BESCHLUSSVORLAGE	Vorlage Nr.:	2018/0161
	Verantwortlich:	Dez. 2
Zwischenbericht IQ-Projekt "Neukonzeption Bürgerservice" - Digitales Bürgerbüro Mitte		

Beratungsfolge dieser Vorlage					
Gremium	Termin	TOP	ö	nö	Ergebnis
Hauptausschuss	08.05.2018	3		x	vorberaten
Gemeinderat	15.05.2018	10.1	X		zugestimmt

Beschlussantrag

Der Gemeinderat nimmt den Zwischenbericht zum Gesamtkonzept IQ-Projekt „Neukonzeption Bürgerservice“ zur Kenntnis und stimmt dem Vorschlag zu, im Rathaus das Bürgerbüro Mitte in ein digitales Bürgerbüro umzuwandeln.

Dieses soll der Einführung und Erprobung von digitalen Services der Stadtverwaltung dienen.

Finanzielle Auswirkungen (bitte ankreuzen)		nein	<input checked="" type="checkbox"/>	ja
Gesamtkosten der Maßnahme	Einzahlungen/Erträge (Zuschüsse u. Ä.)	Finanzierung durch städtischen Haushalt		Jährliche laufende Belastung (Folgekosten mit kalkulatorischen Kosten abzügl. Folgeerträge und Folgeeinsparungen)
15.000 Euro		15.000 Euro		Gebührenfinanziert
Haushaltsmittel stehen in voller Höhe zur Verfügung Kontierungsobjekt: PSP-Element: 7.320001.700.817 Ergänzende Erläuterungen:				
Kontenart: 78310000				
ISEK-Karlsruhe-2020-relevant	<input type="checkbox"/>	nein	<input checked="" type="checkbox"/>	ja
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	<input checked="" type="checkbox"/>	nein	<input type="checkbox"/>	ja
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	<input checked="" type="checkbox"/>	nein	<input type="checkbox"/>	ja
Handlungsfeld: (bitte auswählen)				
durchgeführt am				
abgestimmt mit				

Im Rahmen des IQ-Prozesses wird im Leitprojekt „Neukonzeption Bürgerservice“, in das der Wunsch des Gemeinderates nach einem Gesamtkonzept für die Bürgerbüros integriert wurde, untersucht, wie sich technische und gesellschaftliche Entwicklungen auf den Bürgerservice der Stadtverwaltung auswirken. Hierfür werden unter anderem die Stärken und Schwächen des aktuellen Bürgerservices, erkennbare Trends und Entwicklungen und die Erwartungshaltungen unterschiedlicher Zielgruppen festgestellt. Kosten und Digitalisierung prägen dabei die Trends und machen deutlich, dass digitale Angebote in Zukunft eine wesentlich größere Rolle spielen werden. Die Verwaltung schlägt deswegen vor, das Bürgerbüro Mitte im Rathaus in ein digitales Bürgerbüro umzuwandeln.

Eine Schließung von Bürgerbüros in den Ortsverwaltungen oder des Bürgerbüros Ost ist derzeit nicht vorgesehen.

Ausgangslage

Erste Erkenntnisse aus dem IQ-Projekt zeigen, dass vielerorts aus finanziellen Gründen dezentrale Bürgerbüro-Strukturen hinterfragt und teilweise eine deutlich zentralere Infrastruktur angeboten wird:

So hat etwa die Stadt München für über 1,5 Millionen Einwohner von 22 Bürgerbüros 16 geschlossen und heute noch sechs Bürgerbüros. Berlin-Marzahn-Hellersdorf (260.000 Einwohner) plant die zwei noch bestehenden Bürgerbüros auf eines zu reduzieren. Kassel (190.000 Einwohner) hat von ursprünglich zwölf Bürgerbüros noch eines im Betrieb und auch Bonn (310.000 Einwohner) und Erfurt (210.000 Einwohner) sind diesen Schritt durch die Gründung eines zentralen Service-Centers bereits gegangen. Die Partnerstadt Halle (240.000 Einwohner) hat von fünf Bürgerbüros mittlerweile drei geschlossen.

Die Kosten eines Arbeitsplatzes in einem Bürgerbüro belaufen sich auf etwa 114.000 Euro (78.000 Euro Personalkosten und 36.000 Euro Arbeitsplatzkosten) pro Jahr¹. Dabei variieren insbesondere die Raumkosten im Einzelfall – abhängig von der Größe, Lage und dem Zustand des Gebäudes. Im Falle einer Reduzierung der Schalter erhöhen sich zwar die Fixkosten pro Schalter (zum Beispiel Rechenzentrumskosten), die variablen Kosten (zum Beispiel Arbeitsplatzkosten) entfallen dagegen. Zudem kann mit einer Reduzierung der sonstigen Kosten durch Synergieeffekte in Höhe von 8.000 bis 10.000 Euro pro wegfallendem Arbeitsplatz gerechnet werden.

Gleichzeitig wird deutlich, dass das Thema „Digitalisierung“ erhebliche Auswirkungen auf den Bürgerservice haben wird. Mit Erlass des Onlinezugangsgesetzes vom 14. August 2017 sind Bund und Länder verpflichtet, sämtliche Verwaltungsleistungen bis zum Jahr 2022 auch elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten. Dies setzt die vollständige Digitalisierung aller Verwaltungsprozesse voraus. Das Fraunhofer Institut (Kompetenzzentrum öffentliche IT, „Autonome Verwaltungsverfahren“, erschienen 9/2017) geht davon aus, dass sich hierdurch Verwaltungsverfahren automatisieren werden. Wobei sich die Automatisierung auf Teilschritte (zum Beispiel Online-Beantragung mit Schnittstellen zum Fachverfahren) oder das gesamte Verfahren (zum Beispiel automatisierte Bearbeitung eines Antrages ohne Personaleinsatz) beziehen kann.

„Chatbots“ als computerbasierte Dialogsysteme, die auf Erkennungsmuster und vorgefertigte Datenbanken mit Antworten zurückgreifen, haben inzwischen einen solchen Reifegrad erlangt,

¹ Die Summe errechnet sich aus den tatsächlichen Arbeitsplatzkosten der vier Bürgerbüros S22, K8, Mitte und Ost.

dass sie eine als natürlich empfundene Interaktion erlauben. Entsprechend werden „Chatbots“ von Unternehmen und einzelnen Verwaltungen bereits heute zur Kundenbetreuung eingesetzt.

Diese Entwicklungen legen nahe, dass Verwaltungsportale bei der Weiterentwicklung des Bürgerservices eine erhebliche Rolle spielen werden. Sie sind die konsequente Fortführung des bereits bei der Einrichtung der Bürgerbüros verfolgten Grundgedankens des „one-stop-Governments“.

Die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) geht in ihrem Bericht „Bürgerservice weiter denken“ aus dem Jahr 2017 (9/2017) zudem davon aus, dass auch der demografische Wandel eine sehr weitgehende Neuausrichtung von Leistungserstellungsprozessen fordern wird: „Gerade wenn Services nicht mehr unabdingbar physisch angeboten werden müssen, geraten die ‚klassischen‘ Formen der Leistungserbringung unter Druck. Politik und Gesellschaft werden diese Angebote immer häufiger in Frage stellen.“

Umsetzung

Eine Projektgruppe entwickelt aus den dargestellten und weiteren Erkenntnissen ein Gesamtkonzept, das dem Gemeinderat zur Entscheidung vorgelegt wird. Eine anschließende Umsetzung erfolgt qualitätsgesichert mit externen Akteuren (Innenministerium Baden-Württemberg, Rechenzentrum et cetera).

Im Rahmen des Gesamtkonzeptes des IQ-Projektes „Neukonzeption Bürgerservice“ ist es hilfreich, verschiedene online-Lösungen und deren Akzeptanz in einem zentral gelegenen, digitalen Bürgerbüro zu erproben. Das Innenministerium Baden-Württemberg, die Geschäftsstelle des 115-Verbundes und das Rechenzentrum ITEOS haben bereits ihr Interesse signalisiert, dieses Vorhaben als Pilotprojekt zu begleiten.

Das digitale Bürgerbüro soll aus Selbstbedienungsterminals bestehen, an denen Anliegen an die Stadtverwaltung eigenständig und medienbruchfrei durchgeführt werden können. Nach Vorstellung des Innenministeriums Baden-Württemberg soll am Terminal die elektronische Authentifizierung über die eID-Funktion des Personalausweises und die Erfassung der persönlichen Daten, einschließlich Passbild und digitaler Unterschrift, möglich sein. Auch die Bezahlung des Anliegens, aber auch anderer städtischer Forderungen soll am Selbstbedienungsterminal voraussichtlich möglich sein. Die ersten Prozesse sind durch ITEOS bereits fertig gestellt und können sofort angeboten werden. Sämtliche weiteren Prozesse müssen aufgrund des Onlinezugangsgesetzes zeitnah medienbruchfrei digital angeboten werden.

Digitales Bürgerbüro

Die Verwaltung schlägt deswegen vor, im Rathaus am Marktplatz in den Räumen des jetzigen Bürgerbüros ein digitales Bürgerbüro einzurichten.

Das Bürgerbüro Mitte ist vom nächstgelegenen Bürgerbüro in der Kaiserallee 8 nur etwa 1,5 Kilometer entfernt, während im restlichen Stadtgebiet durchschnittlich fünf Kilometer zwischen den jeweiligen Bürgerbüros liegen. Ein Ausweichen vom Bürgerbüro Mitte auf die Kaiserallee 8 ist im ungünstigsten Fall mit einer acht Minuten längeren Fahrtzeit mit dem Fahrrad, beziehungsweise sechs Minuten längeren Fahrtzeit mit der Bahn verbunden. Dies erscheint aus Sicht der Verwaltung zumutbar, insbesondere vor dem Hintergrund, dass ein Bürgerbüro statistisch nur alle fünf Jahre aufgesucht werden muss.

Sämtliche Dienstleistungen des Bürgerbüros Mitte werden schon heute im Bürgerbüro Kaiserallee 8 angeboten. Nach dem derzeit stattfindenden Komplettumbau wird dort auch ein barrierefreier Schalter vorhanden sein.

Umgekehrt bietet sich die zentrale Lage des Rathauses gut an, um ein Testfeld für digitale Anwendungen im Bürgerbüro einzurichten. Durch das Terminvereinbarungssystem könnten einzelne Adressaten (zum Beispiel Studierende) gezielt in das digitale Bürgerbüro gelenkt werden, um einzelne digitale Dienstleistungen auszuprobieren.

Die Erfahrungen sollen gemeinsam mit den Ortsverwaltungen und dem Stadtamt Durlach ausgewertet und den Projektpartnern (Innenministerium, ITEOS, 115 Verbund) zur Verfügung gestellt werden.

Beschluss:

Antrag an den Gemeinderat

Die Verwaltung bittet um Zustimmung, dass im Rathaus das Bürgerbüro Mitte in ein digitales Bürgerbüro umgewandelt wird.