

FDP-Gemeinderatsfraktion

Vorlage Nr.: **2021/0529**

Verantwortlich: **Dez. 2**

Dienststelle: **OA**

Digitales Bürgerbüro: Stand und Resümee

| Gremium | Termin | TOP | ö | nö |
|-------------|------------|-----|---|----|
| Gemeinderat | 22.06.2021 | 32 | x | |

Mit der Schließung des Rathauses am 18. März 2020 aufgrund der Corona-Pandemie musste auch das Digitale Bürgerbüro vorübergehend geschlossen werden.

In der Folge wurde mit Hochdruck daran gearbeitet, das digitale Angebot im Bürgerservice auszubauen. So können heute verschiedene Produkte vollständig elektronisch oder schriftlich abgewickelt werden, welche vor der Pandemie noch ein persönliches Erscheinen erforderten. Derzeit wird die Wiedereröffnung des Digitalen Bürgerbüros vorbereitet.

Das eGovernment-Terminal im Digitalen Bürgerbüro wurde ausgetauscht, die Raumgestaltung optimiert, Verbesserungsmaßnahmen hinsichtlich des Datenschutzes umgesetzt und neue Kundenfeedbackmöglichkeiten geschaffen.

1. Welches Gesamtfazit zieht die Stadtverwaltung nach Beendigung des Reallabors „Digitales Bürgerbüro“ im Rahmen des IQ-Projektes „Neukonzeption Bürgerservice“ hinsichtlich Nutzerzahlen, Rückmeldungen, Bewertungen, gewonnener Erkenntnisse?

Aufgrund der pandemiebedingten Schließung des Digitalen Bürgerbüros konnten noch keine aussagekräftige Nutzerzahlen oder Kundenfeedbacks erhoben und eruiert werden. Seit der Schließung am 18. März 2020 wurde das Gesamtangebot des Digitalen Bürgerbüros optimiert und für eine Wiedereröffnung vorbereitet. Das vorhandene Terminal wurde ausgetauscht. Durch den Beitritt in den Verein buergerservice.org konnten nutzerfreundliche Dashboards sowie Verbesserungsmaßnahmen hinsichtlich des Datenschutzes erwirkt werden. Die Implementierung einer terminalseitigen Trittschaltmatte sorgt zukünftig für einen strikt einzelkundenbezogenen Terminalbetrieb (Start beziehungsweise Stop des Terminals erfolgt nur bei Stehen auf der Matte).

In Zukunft werden Feedbackaufsteller zur Verfügung gestellt werden, über diese können Bürgerfeedbacks zu den jeweiligen digitalen Angeboten aufgenommen werden.

2. Welche Kosten betragen Anschaffung, Einrichtung, Betrieb, Wartung, Abbau etc. des von der Stadt eingerichteten digitalen Bürgerbüros insgesamt?

Bei den eGovernment-Terminals handelt es sich um Mietgeräte. Die bisher angefallenen Kosten wurden durch das IT-Amt getragen. Für den Austausch der Geräte fiel eine einmalige Zuzahlung in Höhe von 4.273,00 Euro an, diese wurde durch das Budget des Ordnungs- und Bürgeramtes getragen. Die Laufzeit des Mietverhältnisses wurde im Zuge des Austausches auf drei Jahre vereinbart. Hier beträgt der monatliche Mietpreis 489 Euro netto pro Gerät.

Des Weiteren wurden bis heute ein Multitouch-Table für 6.675 Euro netto, ein Feedbackterminal für 1.993 Euro netto sowie zwei Infoterminals für insgesamt 6.386 Euro netto angeschafft. Für die

Anschaffung einer Flex-Wall Einrichtung wurden 21.468 Euro netto ausgegeben.

Bei allen Anschaffungen ist Nachnutzung durch andere Ämter oder in Örtlichkeiten möglich.

3. Warum wurde der Abbau ohne Rücksprache mit dem Gemeinderat durchgeführt?

Es fand kein Abbau statt. Die vorübergehende Schließung erfolgte nur aufgrund der pandemischen Lage, an der Wiedereröffnung wird derzeit gearbeitet.

4. Werden die speziell für das Reallabor eingerichteten Geräte weiterverwendet beziehungsweise wieder eingesetzt und falls ja, wo?

Im Bedarfsfall könnten alle Geräte wie auch die Inneneinrichtung wiederverwendet werden.