

Beratungsfolge:

1. Verwaltungsausschuss 16.05.2017 Entscheidung Ö

Joachim Simon / 13.04.2017

gez. Dezernent / Datum

Virtuelles Kundenservicezentrum - Antrag der CDU und FDP v. 13.12.2016

I. Beschlusssentwurf:

1. Der Landkreis Ravensburg strebt an, zum Musterlandkreis im Bereich des E-Government zu werden. Bürger und Unternehmen sollen möglichst viele Leistungen als zusätzliches Angebot auch online beantragen können.
2. Der Landkreis richtet ein Bürgerportal „virtuelles Kundenservicezentrum“ ein. Dadurch können sich die Bürger für bestimmte Leistungen den Weg in das Landratsamt sparen und sind nicht mehr an die Öffnungszeiten gebunden.
3. Die Verwaltung prüft, wie sich kreisangehörige Städte und Gemeinden freiwillig einbringen können und ob daraus eine kreisweite Bürgerplattform entstehen kann.

II. Kurzdarstellung der Sach- und Rechtslage

Durch die CDU und FDP Fraktion wurde am 13.12.2016 beantragt und am 02.03.2017 (siehe Anlage 1 zu 0072/2017) in die nächste Sitzung des Verwaltungsausschusses verwiesen, dass der Landkreis Ravensburg zum Musterlandkreis im Bereich des E Government werden soll. Bürger und Unternehmen sollen möglichst

viele Leistungen als zusätzliches Angebot auch online beantragen können. Dazu soll das „Kundenservicezentrum um ein virtuelles Kundenservicezentrum“ ergänzt werden. Dadurch können sich die Bürger den Weg in das Landratsamt sparen und sind nicht mehr an die Öffnungszeiten gebunden. Dabei ist auch zu prüfen, wie sich kreisangehörige Städte und Gemeinden hierbei freiwillig einbringen können und ob daraus eine kreisweite Bürgerplattform entstehen kann.

Die Weiterentwicklung im Bereich E-Government ist auch für die Landkreisverwaltung ein wichtiger Baustein rund um den Ausbau der Bürgerfreundlichkeit und des Dienstleistungscharakters (vgl. Beratung Strategie Bürgerservice – Kreistag, 16.03.2017, TOP 8).

Auch das Land Baden-Württemberg investiert derzeit in die landesweite Entwicklung von Online-Angeboten mit einer breiten E-Government-Initiative auf Basis der Plattform „Serviceportal-BW“. Der Landkreis Ravensburg nimmt an Workshops zum Thema „E-Government-Prozesse“ teil. Diese beschäftigen sich in einem ersten Schritt mit der Identifizierung und Priorisierung von Verwaltungsverfahren, die sich besonders für die Digitalisierung auf der Grundlage des Landesportals Service BW eignen. Auch innerhalb der Landkreisverwaltung wird diese Prüfung derzeit ständig durchgeführt um an möglichst vielen Punkten, Bürgernahe Dienstleistungen online anbieten zu können. Dem Land Baden-Württemberg haben wir uns bereits als Modelllandkreis angeboten. Über die AG IT-Strategie und E-Government des Landkreistages beteiligen wir uns ebenfalls an der Fortentwicklung. Ziel ist es, gemeinsam mit dem Land zentrale Infrastruktur-Komponenten für E-Government bereit zu stellen. Elektronische behördenübergreifende Prozesse können nur mit diesem gemeinsamen strategischen Ansatz wirtschaftlich realisiert und erfolgreich implementiert werden. Die KIRU wird diesen Weg ebenfalls konsequent weiterverfolgen. Wir als Landkreis nehmen in den Gremien der KIRU eine aktive und treibende Rolle ein. So sind wir u. a. durch unseren Dezernenten Herrn Simon im Verwaltungsrat vertreten.

Bürgerportal – „Virtuelles Kundenservicezentrum“

Wir streben baldige Erfolge in denjenigen Dienstleistungen an, die von vielen Menschen in Anspruch genommen werden. Daher liegt der erste Fokus auf Online-Angeboten im Bereich des künftigen Bürgerbüros mit den Dienstleistungen Kfz-Zulassung, Führerscheine sowie Abfallwirtschaft. Hier lassen sich Potentiale von direkterer schnellerer Bürgerservicequalität erschließen. Gleichzeitig sollen hier auch die Qualität der Zusammenarbeit mit den Gemeinden, sowie die Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter verbessert werden. (Freundlichkeit^{3!}). Parallel werden selbstverständlich in allen denkbaren Bereichen die leistbaren Onlineangebote überprüft.

Als zentrale Angelegenheit und Ziel sehen wir die Entwicklung eines digitalen Bürgerportals – „Virtuelles Kundenservicezentrum“. Dieses Bürgerportal soll als Zugang für alle digitalen Dienstleistungen komfortabel, benutzerorientiert und barrierefrei nutzbar sein und vom Bürger 24 Stunden täglich und von jedem beliebigen Ort aus genutzt werden. Über eine sichere Identifikation und ohne Wartezeiten kann der Bürger so zahlreiche Behördendienstleistungen in Anspruch nehmen und online Anträge stellen. Kernziele bei der Umsetzung des Bürgerportals – „Virtuelles Kundenservicezentrum“ sind

- ✓ Die Unabhängigkeit von Öffnungszeiten und Ort d.h. der Bürger kann jederzeit sicher mit der Verwaltung kommunizieren.
- ✓ Anonym oder authentifiziert: Onlinezugang zur virtuellen Landkreisverwaltung
- ✓ Prozesse werden sofort an den richtigen Stellen angestoßen.
- ✓ Personalisierter Bürgeraccount
Der personalisierte Bürger-Account mit Postfach macht Mehrfacheingaben von Daten für unterschiedliche Behörden-Dienstleistungen überflüssig. Zudem ermöglicht er eine sichere Kommunikation mit der Behörde über portalinterne Kommunikationskanäle.
- ✓ Authentifizierung mit dem neuen Personalausweis.
- ✓ Rückmeldung über den Bearbeitungszustand
Der Bürger kann eine Rückmeldung zum Bearbeitungsstand erhalten, Abläufe und Zeiträume der Bearbeitung werden somit transparenter.
- ✓ ePayment
Online-Bezahlung der Dienstleistungen: Sicher, einfach, im „WorkFlow“. Per Lastschriftverfahren, mit PayPal oder GiroCheckout.
- ✓ Mit der Berücksichtigung des eGovernment-Gesetzes werden Standards eingehalten, zum Beispiel im Datenschutz.

Wir sind ambitioniert, hier mustergültige Lösungen zu entwickeln. Ob es zum generellen „Musterlandkreis“ im Bereich E-Government reicht, wird sich zeigen. Jedenfalls streben wir danach.

Wir freuen uns auf diese Weiterentwicklung unserer Verwaltung. Wir betrachten die Aufgabenstellungen chancenorientiert. Immer im Blick haben wir dabei die Stärkung unserer Freundlichkeit gegenüber dem Bürger, den Gemeinden, aber auch den Mitarbeitern. Limitierende Faktoren sind unsere begrenzten Ressourcen.

Inwieweit die Kommunen des Landkreises direkt in das beabsichtigte Bürgerportal eingebunden werden können, um für die Bürgerfreundlichkeit im Landkreis und bei den Kommunen einen gemeinsamen Vorteil zu generieren, wird im Laufe des Entwicklungsprozesses offensiv geprüft. Hierbei müssen unter anderem folgende Aspekte betrachtet und erörtert werden:

- ✓ Welche Angebote eignen sich für eine gemeinsame Plattform (Teilweise unterschiedliche Aufgabenstellungen von Landkreis und Kommunen)
- ✓ Zielgruppenbetrachtung: Wo suchen Bürger/Einwohner öffentliche Dienstleistungen?
- ✓ Einmaliger Aufwand, laufender Aufwand einer eventuell gemeinsamen Plattform. Kostenteilung.
- ✓ Technische und redaktionelle Betreuung, Aktualisierung
- ✓ Klare Zuständigkeiten und Schnittstellen

Dies kann nur eine freiwillige Option sein. Auch dieses wird zu prüfen sein, ob eine kreisweite Bürgerplattform, die nur von einem Teil der Kommunen genutzt und angeboten wird, ausreichend Sinn macht.

Die zu klärenden Fragen sind natürlich mit den Kommunen zusammen zu erörtern. Dieses macht dann Sinn, sobald der Landkreis wesentliche Bedingungen für ein Bürgerportal erarbeitet hat.

Auch aus Sicht der Landkreisverwaltung stellt E-Government die Dienstleistungsform der Zukunft dar und wir begrüßen sehr, dass wir hierbei aus dem Kreistag auf breite Unterstützung zur Umsetzung der E-Government Strategie setzen können. Auf hilfreiche und kritische Begleitung sind wir angewiesen und über Unterstützung in dieser Sache freuen wir uns.

III. Finanzielle Auswirkungen:

1. Kurzbeschreibung

Das Projekt „Bürgerportal“ befindet sich derzeit in der Planungsphase. Für den Testbetrieb auf Basis der Plattform „Serviceportal-BW“ fallen derzeit keine Kosten an. Zukünftig ggf. anfallende Kosten werden im Rahmen der Planungsphase ermittelt und für das Haushaltsjahr 2018 beantragt.

gez. Sybille Schuh, 08.05.2017

gez. (Name Amtsleitung FI / (Datum)

Anlage 1 zu 0072/2017