

Maßnahmenmerkblatt Smarte.Land.Regionen

Zur Entwicklung der Digitalisierungsstrategie für den Landkreis Meißen

<p>Maßnahmenbezeichnung: Onlineterminvergabe und -durchführung („das virtuelle Bürgerbüro fördern“)</p>	
<p>Beschreibung der Maßnahme (auch Vision/Mission): Es soll ein Online-Termin-Tool zur einfacheren und nicht mehr analogen Verarbeitung von Gesuchen seitens der Bevölkerung an die Verwaltungen angeboten werden. Mittelfristig soll die Durchführung von Videocalls über das Tool möglich sein (Dateiaustausch, Dokumente ausfüllen, online Unterschriften abgeben, anfallende Gebühren online bezahlen...) Das Tool soll nicht nur für Pflicht-OZG-Maßnahmen angeboten werden, sondern für alle Akteure und Ämter im Landkreis, wo der Bürgerkontakt eine Erleichterung und Modernisierung benötigt. Aufgrund des sehr weiträumigen Landkreises würde ein solches Angebot lange gefahrene Wege sparen. Es würde auch die Dezentralisierung der Verwaltungs- und Sozialer Angebote attraktiver für Bürger/-innen gestalten.</p> <p>Visionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vision 2: Zeitgemäßer Arbeitsalltag im Landkreis Meißen - Vision 7: Gemeinsame Standards und einheitliche, integrierte digitale Systeme für die Kommunen und den Landkreis - Vision 8: Digitale Exzellenz in der Verwaltung - Vision 9: Bürgerservices, Informationen und Dienstleistungen <p>Missionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Softwarelösungen und Schnittstellen vereinheitlichen, Zufriedenheit der Bürger im Kundenkontakt erhöhen 	
<p>Handlungsfeld (bitte ankreuzen, Mehrfachnennung möglich):</p> <p>Daseinsvorsorge <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Wirtschaftsförderung <input type="checkbox"/></p> <p>Verwaltung <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><u>Querschnittsthema</u></p> <p>Daten <input type="checkbox"/></p> <p>Breitband und digitale Infrastrukturen <input type="checkbox"/></p> <p>Kooperation und Organisation <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>Möglicher Umsetzungsort:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesamter Landkreis
<p>Mögliche Trägerschaft (Gemeinde, Kommune, Unternehmen, Verein etc.): In Kommunen die jeweilige IT-Abteilung? IT-Beauftragter der Verwaltung sowie Fachabteilungen und Ämter, welche Termine anbieten sollen.</p>	
<p>Priorität der Maßnahme in der Gesamtstrategie: niedrig <input type="checkbox"/> mittel <input type="checkbox"/> hoch <input checked="" type="checkbox"/></p>	



<p>Durchführungszeitraum:</p> <p>tbd</p>	<p>Planungs- und Umsetzungsstand:</p> <p>Maßnahmenidee bzw. muss mit aktuellen Planungen der OZG-Maßnahmen abgeglichen werden</p>
<p>Meilensteine:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reorganisation schriftlicher Abläufe - Kopplung der Terminplanungssysteme - Analyse und Zuweisung von Bedarfen pro Amt (Identifizierung der Leistungen, bisherige Bürgerkontakte, Probleme etc...) - Abgrenzung, Ergänzung zu bereits ausgewählten OZG-Maßnahmen - Onlinetermindurchführung 	
<p>Technische Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hierzu ist eine Software auszuwählen und anzuschaffen, welche passende Schnittstellen zu den bisherigen Systemen des Landkreises hat. Die Software soll eine niedrigschwellige und intuitive Bedienung für Bürger/-innen und Verwaltungsmitarbeitende ermöglichen. Ein unkompliziertes Backend und Pflege ist sehr wichtig. - Speichereigenschaften müssen berücksichtigt werden - Auswahl der Stelle, welche das Tool technisch betreiben soll (z.B. IT-Abteilung Landkreis) - Schulungen auch über bestehenden Tools, wie Beteiligungsportal möglich - Ggf. externe Berater bzw. Anbieter frühzeitig in der Planung involvieren 	
<p>Akteure:</p> <p>Für die Umsetzung dieser Maßnahme gilt es Ämter zu identifizieren und einzubinden, welche aufgrund ihres direkten Bürgerkontakts besonders von dem Terminierungs-Tool Gebrauch machen werden.</p>	
<p>Kosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investitionskosten: Lösung einrichten + Schnittstellen mit Angeboten, Akteure und Ämtern aufbauen. - Betriebskosten ggf. Lizenzgebühren, ggf. Kosten für Cloud oder Speichermöglichkeiten - Schulungskosten für Mitarbeitende - Werbekosten zur Bekanntmachung des Tools (z.B. Video für die Bevölkerung drehen) 	<p>Finanzierung:</p>
<p>Erfolgsindikatoren:</p> <p>Indikator 1: Anteil der über das Tool abgewickelten Aktionen (Buchung, Änderung, Storno)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zielerreichung: Es sollen im ersten Jahr der Einführung X% und in den Folgejahren X% der Bürgertermine über das Tool gebucht worden sein. - Der Zielwert stellt sicher, dass die ÖA hinsichtlich der neuen Buchungsmöglichkeit die Bürger erreicht hat. In den Folgejahren gibt er Aufschluss über die Zufriedenheit der Bürger mit dem Tool und damit über die Nutzerfreundlichkeit. Alternativ ist ein Feedback-Bogen auf die Beteiligungsplattform anzubieten. 	



Indikator 2: Aufgewendete Zeit für eine Terminbuchung auf Bürgerseite und Verarbeitungszeit auf Verwaltungsseite

- Zielerreichung: Die Bürger sollen nicht länger als X Minuten im Buchungs-Tool zur Terminvereinbarung, -änderung oder-stornierung verweilen. Die Verwaltungsmitarbeitern sollten nicht länger als X Minuten mit der Verarbeitung einer Buchung beschäftigt sein.
- Der Zielwert soll sicherstellen, dass die Bürger eine Vereinfachung der Buchungstätigkeit erfahren und die Bearbeitung der Terminanfragen, seitens der Verwaltung nicht zu viele Ressourcen bindet.

Anmerkungen:

Beispiel - Das virtuelle Bürgeramt der Stadt Heidelberg in Kooperation mit Syncpilot: <https://www.youtube.com/watch?v=JvsyMYvUCwA>