

Maßnahmensteckbrief Smarte.Land.Regionen

*Zur Entwicklung der Digitalstrategie
für den Landkreis Meißen*

Digitale Termin- vergabe im Landkreis Meißen: Evaluierung und Umsetzung

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Ernährung
und Landwirtschaft

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

WAS Beschreibung der Maßnahme

Wie in vielen anderen Kommunen und Landkreisen ist die Terminvergabe auch im Landkreis Meißen bisher nur teilweise digital möglich. Mittelfristig soll die Terminvergabe über geeignete Online-Werkzeuge ermöglicht werden. Dabei soll geprüft werden, welche Funktionen wie Dateiaustausch, das Ausfüllen von Dokumenten, das Abgeben von On-line-Unterschriften sowie die Online-Bezahlung von Gebühren umsetzbar sind, in welcher Priorität diese implementiert werden sollten und welche rechtlichen Voraussetzungen zu erfüllen sind. Wichtig ist, dass das Online-Angebot die analoge Terminvergabe ergänzt, sodass alle Bevölkerungsgruppen berücksichtigt werden.

Anstatt zwingend ein eigenes Werkzeug zu entwickeln, soll zunächst geprüft werden, welche Lösungen bereits im Landkreis Meißen existieren und welche weiteren verfügbaren Lösungen in Betracht kommen. Diese sollen anschließend bewertet werden, um den Kommunen Hilfestellungen bei der Auswahl geeigneter Werkzeuge zu bieten.

Die geeigneten Werkzeuge sollen nicht nur zur Erfüllung der verpflichtenden OZG-Leistungen dienen, sondern auch allen Akteuren und Ämtern im Landkreis zur Verfügung stehen, bei denen der Bürgerkontakt erleichtert und modernisiert werden kann. Aufgrund der großen Fläche des Landkreises würde ein solches Angebot lange Anfahrtswege ersparen. Es würde zudem die Dezentralisierung der Verwaltungsdienstleistungen und sozialen Angebote für die Bürgerinnen und Bürger attraktiver gestalten.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist, Möglichkeiten zu finden, das Personal durch die Online-Terminvergabe zu entlasten. Das System soll so gestaltet sein, dass es nicht zu erheblichem Mehraufwand führt. Zudem könnten Anreize geschaffen werden, um die Bevölkerung zu ermutigen, bevorzugt die Online-Terminvergabe zu nutzen. Um die Implementierung und Nutzung der Online-Terminvergabe zu optimieren, sollen bisherige Erfahrungen gesammelt und Best-Practice-Beispiele dokumentiert werden. Diese Informationen werden in einer Wissensdatenbank gesammelt und der interkommunale Austausch in diesem Bereich soll gefördert werden.

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

MISSION

Softwarelösungen und Schnittstellen vereinheitlichen

Zufriedenheit der Bürger im Kundenkontakt erhöhen

HANDLUNGSFELD

Daseinsvorsorge
Wirtschaftsförderung
✓ Verwaltung

QUERSCHNITTSTHEMA

Daten
Breitband und digitale Infrastrukturen
Kooperation und Organisation

MÖGLICHER UMSETZUNGSORT

→ Städte und Gemeinden des Landkreises

MÖGLICHE TRÄGERSCHAFT

- Jeweilige IT-Abteilung der Kommunen
- IT-Beauftragter der Verwaltung
- Fachabteilungen und Ämter, welche Termine anbieten sollen

PRIORITÄT: Maßnahme in der Gesamtstrategie (Ergebnis des Beteiligungsprozesses):



ZEITLICHER RAHMEN

Start der Maßnahmenumsetzung nach Beschluss der Strategie

PLANUNGS- UND UMSETZUNGSSTAND

Abgleich der Maßnahmenidee mit aktuellen Planungen der OZG-Leistungen

PROZESS:

- ↳ Prüfung bestehender Lösungen zur digitalen Terminvergabe im Landkreis Meißen
- ↳ Identifikation und Bewertung zusätzlicher verfügbarer Lösungen
- ↳ Bestimmung der umsetzbaren Funktionen (Dateiaustausch, Ausfüllen von Dokumenten, Online-Unterschriften, Online-Bezahlung von Gebühren)
- ↳ Priorisierung der zu implementierenden Funktionen
- ↳ Sicherstellung der Erfüllung rechtlicher Voraussetzungen
- ↳ Bereitstellung der Bewertungsergebnisse und Empfehlungen für die Kommunen
- ↳ Unterstützung der Kommunen bei der Auswahl und Implementierung geeigneter Werkzeuge
- ↳ Sammlung und Dokumentation bisheriger Erfahrungen und Best-Practice-Beispiele

- ↳ Aufbau einer Wissensdatenbank zur Optimierung der Online-Terminvergabe
- ↳ Förderung des interkommunalen Austauschs zu digitalen Terminvergabelösungen
- ↳ Identifikation von Möglichkeiten zur Entlastung des Personals durch die Online-Terminvergabe
- ↳ Entwicklung von Anreizen für die Bevölkerung, bevorzugt die Online-Terminvergabe zu nutzen

TECHNISCHE ASPEKTE

- Datensicherheit und Datenschutz: Sicherstellung der Einhaltung aller relevanten Datenschutzgesetze (z.B. DSGVO) und Schutz personenbezogener Daten
- Systemintegration: Integration der neuen Werkzeuge in bestehende IT-Infrastrukturen und Systeme der Verwaltung
- Benutzerfreundlichkeit: Entwicklung einer intuitiven und benutzerfreundlichen Oberfläche für Bürger und Verwaltungspersonal
- Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit: Gewährleistung einer hohen Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit des Systems
- Skalierbarkeit: Möglichkeit zur Anpassung und Erweiterung des Systems bei steigenden Nutzerzahlen und zusätzlichen Anforderungen
- Interoperabilität: Sicherstellung, dass das System mit anderen verwendeten Verwaltungssoftwarelösungen kompatibel ist
- Barrierefreiheit: Gestaltung des Systems gemäß den Richtlinien zur Barrierefreiheit, um die Nutzung für alle Bürger zu gewährleisten
- Performance: Optimierung der Systemleistung für schnelle Ladezeiten und reibungslose Abläufe
- Mobile Zugänglichkeit: Entwicklung einer mobilen Version oder App für den einfachen Zugang über Smartphones und Tablets
- Sicherheitsmaßnahmen: Implementierung von Maßnahmen wie Zwei-Faktor-Authentifizierung und Verschlüsselung
- Wartung und Support: Sicherstellung eines zuverlässigen technischen Supports und regelmäßiger Systemupdates
- Kosten und Ressourcen: Berücksichtigung der finanziellen und personellen Ressourcen für die Implementierung und den Betrieb des Systems

- Feedback und Verbesserungen: Einrichtung von Mechanismen zur regelmäßigen Sammlung von Nutzerfeedback und kontinuierlichen Verbesserung des Systems

AKTEURE

- Identifizierte, Terminierungs-Tool nutzende Ämter
- IT-Fachkräfte
- Evtl. externe Berater

KOSTENPOSITIONEN

- Investitionskosten: Lösung einrichten und Schnittstellen mit Angeboten, Akteuren 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)

FINANZIERUNG

MÖGLICHE FÖRDERUNGEN

- Fördermittel Sachsen zur Digitalisierung
- Förderrichtlinie Regionalentwicklung (FR-Regio)

WARUM Erfolgsindikatoren

■ **INDIKATOR 1:** Anteil der über das Tool abgewickelten Aktionen (Buchung, Änderung, Storno)
ZIELERREICHUNG Es sollen im ersten Jahr der Einführung XX % und in den Folgejahren XX % der Bürgertermine über das Tool gebucht worden sein.

■ **INDIKATOR 2:** Aufgewendete Zeit für eine Terminbuchung auf Bürgerseite und Verarbeitungszeit auf Verwaltungsseite
ZIELERREICHUNG Die Bürger sollen nicht länger als XX Minuten im Buchungs-Tool zur Terminvereinbarung, -änderung oder -stornierung verweilen. Die Verwaltungsmitarbeitenden sollten nicht länger als XX Minuten mit der Verarbeitung einer Buchung beschäftigt sein.

Anmerkungen

BEISPIELE

→ Virtuelles Bürgeramt der Stadt Heidelberg in Kooperation mit Syncpilot

<https://www.youtube.com/watch?v=JvsyMYvUCwA>