



## Blaupause zu einem geförderten Vorhaben im Rahmen der „Förderung smarter Kommunen und Regionen im Programm Starke Heimat Hessen“ der Hessischen Staatskanzlei – Ministerin für Digitale Strategie und Entwicklung

**Name des Vorhabens\*\*:** Bürgerservice 24/7 - Ausweisterminal

**Bild\* (als Dateianhang):** Ausweisterminal.jpg

**Link zum Vorhaben\*:**

**Kommune\*\*:** Stadt Nidderau

**Sektor(en)\*\*:**

Wo ist das Vorhaben zu verorten?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Bildung                 | <input type="checkbox"/> Handel        |
| <input type="checkbox"/> Bürgerbeteiligung       | <input type="checkbox"/> IT-Sicherheit |
| <input type="checkbox"/> Dateninfrastruktur      | <input type="checkbox"/> Mobilität     |
| <input checked="" type="checkbox"/> E-Government | <input type="checkbox"/> Tourismus     |
| <input type="checkbox"/> Ehrenamt                | <input type="checkbox"/> Umwelt        |
| <input type="checkbox"/> Energie                 | <input type="checkbox"/> Wohnen        |
| <input type="checkbox"/> Gesundheit              |  |

Sonstige Sektoren:

**Start des Vorhabens\*\*:** 01.08.2023

**Ende des Vorhabens\*\*:** 31.12.2023

**Status\*\*:**  fertiggestellt  begonnen

### Übersicht Kosten:

Einmalig: 35.362,75 € (Ausweisterminal), 9.048,97 € (Elektro- und Fundament- sowie Pflasterarbeiten)

Laufend: ca. 1.833,50 €/p.a.

### Übersicht Personaleinsatz

Einmalig: ca. 100 Std.

Laufend: ca. 5 Std./monatl.

\* Diese Angabe wird in den Steckbrief für die Best Practice Datenbank Hessen übernommen.

\*\* Diese Angabe ist verpflichtend und wird in den Steckbrief für die Best Practice Datenbank Hessen übernommen

## Beschreibung des Vorhabens\*

### **Welche Herausforderung wurde mit Hilfe dieses Vorhabens bewältigt\*\*? (3 Sätze)**

Die Abholung von Ausweisen, sonstigen Dokumenten und auch Schlüsseln war bisher nur mit Termin und im Rahmen der Sprechzeiten des Rathauses möglich. Für viele Berufstätige ist das Aufsuchen des Rathauses in diesem Zeitfenster schwierig. Zur Flexibilisierung der Abholmöglichkeiten wurde ein Ausweisterrminal angeschafft.

### **Beschreiben Sie kurz die gefundene Lösung\*\*: (3 Sätze)**

Durch die Bereitstellung eines Ausweisterrminals vor dem städtischen Rathaus ist es möglich, Ausweise, sonstige Dokumente und Schlüssel für die Bürgerinnen und Bürger zu hinterlegen. Die Abholung am Ausweisterrminal kann ohne Termin und auch außerhalb der Öffnungszeiten des Rathauses erfolgen. Durch die Nähe zum Rathaus können die städtischen Mitarbeiter zeitnah und ohne großen Aufwand das Ausweisterrminal befüllen und die Betroffenen von der Abholmöglichkeit informieren.

### **Welche Technologien und Tools wurden innerhalb des Vorhabens eingesetzt\*\*?**

Das Ausweisterrminal wurde mit der Schließfachanlage "Servicebox Smart Terminal" des Herstellers LockTec GmbH realisiert. Die Bedienung erfolgt über die Software Dermalog.

### **Welche Partner waren am Vorhaben beteiligt\*?**

#### **Wer hat bei dem Einsatz und der Umsetzung der Technologien und Tools geholfen\*?**

**Hinweis:** Auch externe Personen, Mitarbeiter, Förderberater, Dienstleister usw. nennen.

Intern:

FD Gebäudemanagement

FD IT und Digitalisierung

Extern:

- LockTec GmbH (Hersteller des Ausweisterrminals)
- Örtlicher Elektrobetrieb (eCon GmbH & Co.KG)
- Örtlicher GaLa-Betrieb (Lattich Garten- und Landschaftspflege)

### **Wer war im Vorhaben der finale Entscheidungsträger?**

Bürgermeister in Abstimmung mit den Projektverantwortlichen

### **Wer hat die Verantwortung für das Vorhaben getragen?**

Bürgermeister in Abstimmung mit den Projektverantwortlichen

## Ergebnisse:

### **Wer profitiert wie von der gefundenen Lösung?**

Die Bürgerschaft und die Stadtverwaltung profitieren durch eine Abholmöglichkeit der genannten Gegenstände ohne Termin und außerhalb der Öffnungszeiten. Zudem werden so Termine, die sonst für die Abholung freigehalten werden mussten, frei und können für andere Anliegen genutzt werden.

### **Welche Vorteile bringt die gefundene Lösung?**

(direkter/indirekter Nutzen; kurz-/langfristige Effekte)

Die Abholung über das Terminal hat für die Bürgerschaft den Vorteil, dass sie die Abholung zeitlich flexibel (24/7) durchführen können und hierfür keinen Termin benötigen. Freie Termine können so von anderen Bürgerinnen und Bürgern genutzt werden, was die Bereitstellung der Serviceleistungen insgesamt beschleunigt.

### **Sind Einsparpotenziale zu verzeichnen und wenn ja, in welcher Höhe?**

Nein.

### **Lessons Learned: Welche Erkenntnisse konnten Sie aus der Umsetzung des Projekts ziehen?**

\* Diese Angabe wird in den Steckbrief für die Best Practice Datenbank Hessen übernommen.

\*\* Diese Angabe ist verpflichtend und wird in den Steckbrief für die Best Practice Datenbank Hessen übernommen

Die Verwendungsmöglichkeiten des Terminals sollten im Vorfeld mit allen Bereichen geklärt und die benötigten Dimensionen (Fachgrößen und -anzahl) sowie das Identifikationsverfahren (PIN, Fingerscan usw.) für die Abholung in der Planung berücksichtigt werden.

Transfer:

**Welches Wissen, welche Kompetenzen müssen vorhanden sein, um das Vorhaben erfolgreich umzusetzen?**

- a) Wissen über das geplante Anwendungsfeld, insbesondere über die Vorgaben für die Ausweisabholung aus dem Pass- und Personalausweisgesetz
- b) Kenntnisse über den Aufstellort und die benötigten Anschlussmöglichkeiten
- c)

**Welche Personen, welche Gruppen müssen dieses Wissen haben?**

Zu a) Alle Personen aus der Verwaltung, die das Terminal befüllen. Im Falle der Ausweisdokumente die Beschäftigten des Bürgerservice.

Zu b) Personen, die mit der Planung und technischen Umsetzung betraut sind.

Zu c)

**Auf welchem Weg sollte dieses Wissen am besten vermittelt werden?**

Zu a) Schulung der betroffenen Personen.

Zu b) Hinzuziehung von Fachleuten bei der Umsetzung und Planung.

Zu c)

**Welche Inhalte können direkt für andere Vorhaben übernommen werden?**

*Bitte denken Sie auch hier an Tools, Serviceangebote, den Umsetzungsprozess, den Betriebsprozess, das Vorgehen zur internen/externen Kommunikation...*

Die ausgewählte Schließfachanlage kann auch von anderen Kommunen genutzt und müsste nur hinsichtlich der Fachgröße und -anzahl angepasst werden.

**Wie kann ein Vorhabens-Transfer auch für Kommunen mit beschränkten personellen und finanziellen Ressourcen gelingen?**

Eine Umsetzung mit beschränkten personellen Ressourcen ist möglich, indem ein Unternehmen mit der Projektplanung und Umsetzung betraut wird. Bei beschränkten finanziellen Ressourcen ist eine Umsetzung nur durch Fördermittel möglich, da sowohl die Anschaffungs- als auch die laufenden Kosten nicht unerheblich sind.

\* Diese Angabe wird in den Steckbrief für die Best Practice Datenbank Hessen übernommen.

\*\* Diese Angabe ist verpflichtend und wird in den Steckbrief für die Best Practice Datenbank Hessen übernommen

**Welche Synergieeffekte entstehen und können genutzt werden, wenn mehrere Kommunen oder Partner zusammenarbeiten?**

Keine

**Welche Stolpersteine gab es im Vorhaben, die beim Transfer auf andere Kommunen berücksichtigt werden sollten?**

*z.B. politische, organisatorische, technische, rechtliche, finanzielle Herausforderungen*

Keine

Optimierungspotenzial:

**Welche Aspekte sind aus Ihrer Sicht noch nicht geklärt?**

Die Rückgabe der alten Ausweisdokumente bei Abholung der neuen ist rechtlich noch nicht eindeutig geregelt. Hier wird eine Lösung mit Inkrafttreten des postalischen Versands von Ausweisdokumenten voraussichtlich im Mai 2025 erwartet.

**Welche Aspekte können aus Ihrer Sicht noch optimiert werden?**

Keine

**Wo wird für die Weiterarbeit Hilfe benötigt? Welche Art von Hilfe?**

Keine

**Haben sich im Laufe der Umsetzung alternative Lösungsansätze ergeben, die ggfs. weiterverfolgt werden sollten?**

Nein

Kontakt\*\*

<u>Projektleitung</u>	<u>Ansprechpartner (falls nicht identisch)</u>
Anrede: **Frau	Anrede: **
Titel: *	Titel: *
Vorname: **Corinna	Vorname: **
Name: **Wagner	Name: **
Kommune / kommunale Einrichtung: **Stadt Nidderau	Kommune / kommunale Einrichtung: **
Funktion: **FBL Zentrale Dienste	Funktion: **
Straße, Nr.: *Am Steinweg 1	Straße, Nr.: *
PLZ Ort: *61130 Nidderau	PLZ Ort: *
Telefon: *06187/299-210	Telefon: *
E-Mail: **corinna.wagner@nidderau.de	E-Mail: **

\* Diese Angabe wird in den Steckbrief für die Best Practice Datenbank Hessen übernommen.

\*\* Diese Angabe ist verpflichtend und wird in den Steckbrief für die Best Practice Datenbank Hessen übernommen

\* Diese Angabe wird in den Steckbrief für die Best Practice Datenbank Hessen übernommen.

\*\* Diese Angabe ist verpflichtend und wird in den Steckbrief für die Best Practice Datenbank Hessen übernommen