



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 - Bürgerterminals

Bild* (als Dateianhang): Bürgerterminal.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 checked="" 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:** 01.12.2021

Ende des Vorhabens:** 31.12.2023

Status:** fertiggestellt begonnen

Übersicht Kosten:

Einmalig: 39.922,60 € (Terminals + Hardware), 9.999,57 € (Entwicklungskosten), 3.284,80 €
(Projektleitung und Elektroarbeiten)

Laufend: 1.000 €/p.a. (Mitgliedsbeitrag)

Übersicht Personaleinsatz

Einmalig: ca. 200 Std.

* 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

Laufend: ca. 10 Std./monatl.

Beschreibung des Vorhabens*

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

Für viele Bürgerinnen und Bürger sind die Öffnungszeiten des Bürgerbüros schwer einzuhalten, da sie wegen ihrer eigenen Arbeitszeiten verhindert sind. Zudem sind die Termine am langen Servicetag häufig frühzeitig belegt. Das Online Angebot ermöglicht es zwar viele Anträge von zu Hause aus zu stellen, jedoch hat nicht jeder die benötigte EDV-Ausstattung (Drucker, Scanner, AusweisApp oder Kartenlesegerät).

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

Die Terminals sind alle mit einem Kartenlesegerät und einem Drucker ausgestattet. Zudem kann an einem der Indoor-Terminals mit der Girocard gezahlt und am Outdoor-Terminal gescannt werden. Während die zwei Indoor-Terminals während der Öffnungszeiten des Rathauses ohne Termin zur Verfügung stehen, kann das Outdoor-Terminal 24/7 genutzt werden, wodurch die Öffnungszeiten nicht mehr eingehalten werden müssen.

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

Die Terminals wurden nach den Vorgaben der Projektverantwortlichen von der Firma WES Systeme Electronic GmbH entwickelt und gebaut. Der verbaute PC wurde durch buergerservice.org e.V. mit der benötigten Software ausgestattet und bei der Firma SiXFORM GmbH bezogen.

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:

- FB Zentrale Dienste

Extern:

- WES Systeme Electronic GmbH
- buergerservice.org e.V.
- SiXFORM GmbH

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 die Möglichkeit bestimmte Anträge ohne Termin und zum Teil außerhalb der Öffnungszeiten zu stellen.

Welche Vorteile bringt die gefundene Lösung?

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

Die Personen die die Terminals nutzen haben den Vorteil, dass sie ohne Termin und an einem Terminal auch außerhalb der Öffnungszeiten ihre Anträge stellen können. Im Ergebnis verkürzen sich so langfristig auch die Wartezeiten für Termine die noch persönlich im Bürgerbüro wahrgenommen werden müssen (z.B. Beantragung Personalausweis).

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

Nein.

Lessons Learned: Welche Erkenntnisse konnten Sie aus der Umsetzung des Projekts

* 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

ziehen?

Bei der Planung eines Terminals sollten gleich zu Beginn die Einsatzmöglichkeiten umfassend beleuchtet und die Standorte festgelegt werden. Insbesondere bei einem Outdoor-Terminal sind verschiedenste Aspekte, wie Witterung, Standortsicherheit und Datenschutz zu beachten.

Transfer:

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

- a) Wissen über das geplante Anwendungsfeld, insbesondere die Antragsvoraussetzungen (Verifizierung des Antragstellers)
- b) Kenntnisse über den Aufstellort und die benötigten Anschlussmöglichkeiten
- c) Kenntnisse über Datenschutz und die technische Umsetzung (Keine Einsehbarkeit der Daten durch Dritte, Neustart des Systems nach jedem Nutzer)

Welche Personen, welche Gruppen müssen dieses Wissen haben?

Zu a) Alle Personen aus der Verwaltung, die Antragsverfahren für das Terminal bereitstellen.

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

Zu c) Personen, die mit der technischen Umsetzung betraut sind

Auf welchem Weg sollte dieses Wissen am besten vermittelt werden?

Zu a) Schulung der betroffenen Personen.

Zu b) Hinzuziehung von Fachleuten die bereits ähnliche Projekte umgesetzt haben

Zu c) Datenschutzs Schulungen

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 entwickelten Terminals können auch durch andere Kommunen so genutzt werden. Anpassungen sind ggf. im Hinblick auf den Aufstellungsort und die Angebotenen Services notwendig.

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

Eine Umsetzung mit beschränkt personellen Ressourcen ist möglich, wenn die bereits entwickelten Bürgerterminals ohne Änderungen umgesetzt werden. Die Kosten für Indoor-Terminals beliefen sich je nach Ausstattung auf 6.000 € - 10.000 €. Eine Umsetzung mit weniger finanziellen Mitteln ist vermutlich nicht möglich.

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

Keine.

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

z.B. politische, organisatorische, technische, rechtliche, finanzielle Herausforderungen
Der Standort und die Gestaltung des Outdoor-Terminals musste mehrfach überdacht und verändert werden, da sowohl die ursprünglich geplante Aufstellung von Terminals in den Räumen der Banken sich als langfristige Lösung als schwierig erwies und die zwischenzeitlich geplante Aufstellung der Terminals in hierfür errichteten kleinen Einhausungen den Kostenrahmen gesprengt hat.

Optimierungspotenzial:

Welche Aspekte sind aus Ihrer Sicht noch nicht geklärt?

Es ist noch unklar welche weiteren Services über die Bürgerterminals angeboten werden können, um einen möglichst großen Nutzerkreis anzusprechen.

Welche Aspekte können aus Ihrer Sicht noch optimiert werden?

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

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