



Mehr Bürgerzufriedenheit durch „Online Bürgerservice“ Pilotprojekt beim Landkreis Wolfenbüttel

Barbara Thiel

- Erste Kreisrätin -



Zu meiner Person

Barbara Thiel
Juristin

**Seit 1.1.2002 Erste Kreisrätin
im Landkreis Wolfenbüttel**

Dezernentin für:

- 1. Zentrale Dienste (Finanzen, Personal, Organisation, IT, Kommunalaufsicht, Wahlen)**
- 2. Gebäudewirtschaft**
- 3. Ordnung und Verbraucherschutz**
- 4. Kreisvolkshochschule, Kreismusikschule und Kreisbücherei**
- 5. Verwaltungsreform**



Agenda:



- 1. Landkreis Wolfenbüttel / Strukturdaten**
- 2. Anforderungen an Service Center und Ist-Situation**
- 3. Integrierte Bürger Services mit Lösungen von Oracle**
- 4. Zielsetzung und Vorteile Oracle Bürger Service Center**
- 5. Projektorganisation**
- 6. Anforderungen an den Musterprozess**
- 7. Projektinvestitionen**
- 8. Projektablauf**
- 9. Implementierungsphase**
- 10. Resümee**
- 11. Ausblick 2006**



Strukturdaten

- 127.000 Einwohner, 122 q km Gesamtfläche
- Eingleisigkeit seit 1.3.1999 (Landrat: Burkhard Drake, SPD)
- 50 Kreistagsabgeordnete (CDU 23, SPD 22, Bündnis 90/Die Grünen 3, FDP 2)
- laufende Verwaltungsreform seit 1999
- Haushaltsvolumen 2005:
 - Verwaltungshaushalt
 - Einnahmen 108 Mio.€
 - Ausgaben 133 Mio.€
 - Vermögenshaushalt (Einnahmen/Ausgaben 5 Mio. €)
- 616 Beschäftigte (512,25 Vollzeitstellen)





Anforderungen an Service Center

**Höhere
Qualität**

Hohe Erstbeantwortungsquote
Hohe Qualität der Auskunft
Initiierung der Aufgaben

**Weniger
Mitarbeiter**

Wenige flexible Mitarbeiter
zukünftig gefordert



Anbieten von Fremdleistungen
Auskünfte über verschiedene
Bereiche und Abteilungen

**Erhöhter
Arbeitsumfang**

Erkennen von Engpässen
Reaktion auf Häufungen
Erkennen von Mustern

**Erhöhte
Transparenz**



Ist-Situation Bürger Services



Bürger-Service Online - Stadt Köln - Microsoft Internet Explorer
Address: http://www.stadt-koeln.de/bol/index.html

Startseite | Stadtplan | Impressum | English | Stadt Köln

Unsere Themen | **bürger-service online** | Globale Suche | Köln 2005

Bürger-Service Online

suchen... **fast**

Bürger-Service
Abfall
Abwasser
An-, Ab- und Ummelden
Ausweis + Bescheinigung
Auto + Führerschein
Bauen
Energie + Wasser

Bürger-Service Top 20
Wählen Sie aus:

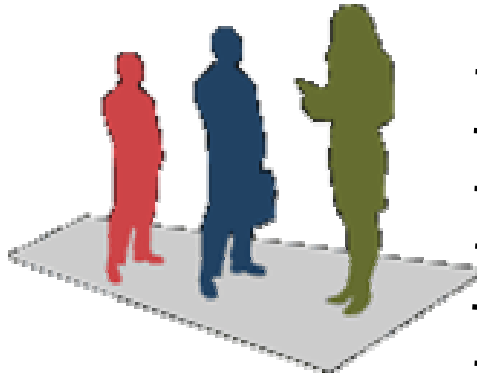
Online-Dienste
Formular-Service
Digitale Formulare, sortiert nach Servicebereich

Benvenuti alla Giornata Mondiale della Gioventù del 2005 a Colonia

Hallo

Bürgerbüro

Fachämter





Integrierte Bürger Services mit Lösungen von Oracle





Zielsetzung des Oracle Service Centers

- **Anlaufstelle für externe Anfragen**
- **Beginn einfacher und komplexer Geschäftsprozesse**
- **Prüfung von Plausibilität und Vollständigkeit**
- **Aufnahme der für den Bearbeitungsprozess benötigten Daten**
- **Rollenbasiertes Sicherheits-Konzept zur Datenansicht**
- **Routing: Weiterleitung von Anfragen und Informationen**
- **Tracking/Tracing: Verfolgung der Vorgangsbearbeitung**
- **Nachbearbeitung: Analyse und Bewertung**



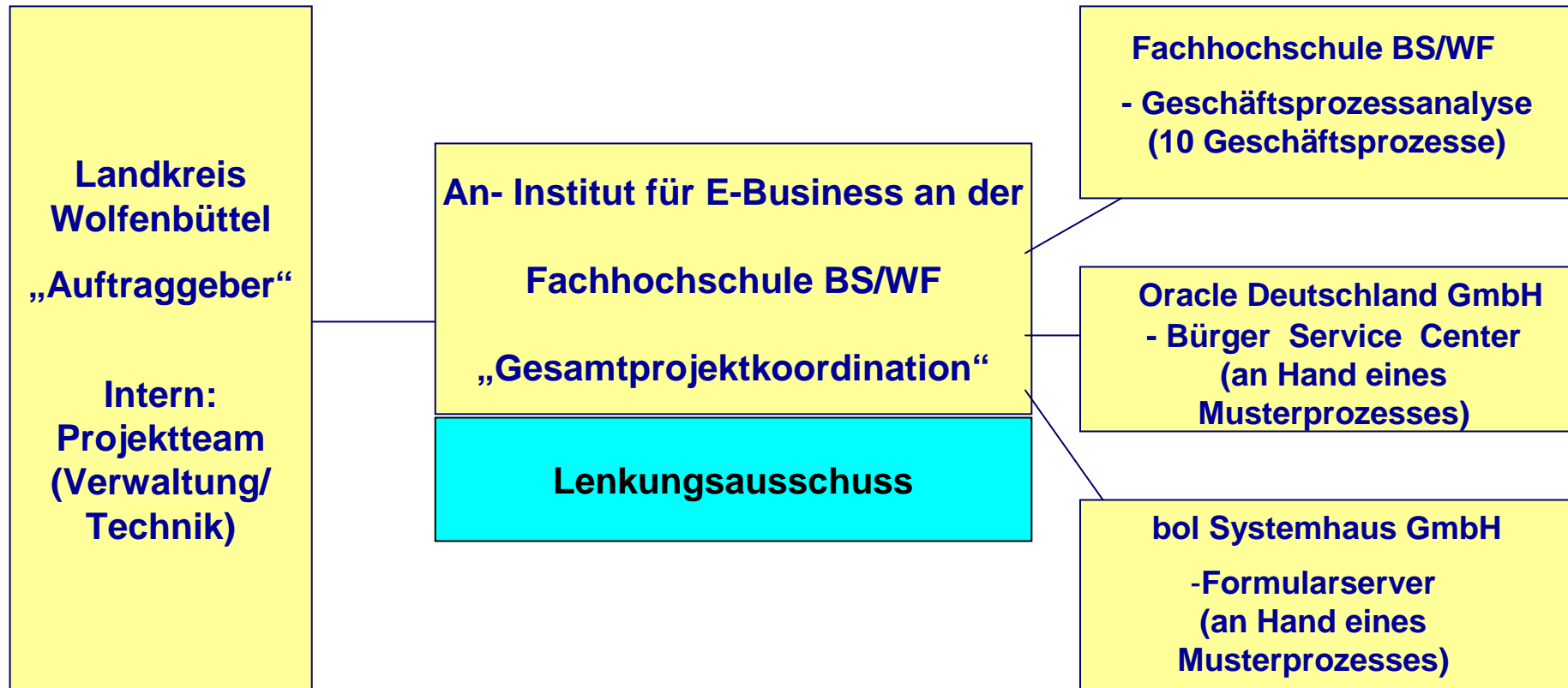
Vorteile Oracle Bürger Service Center

- **Standardprodukt**
 - flexibel/anpassbar
- **vollständige Workflow-Steuerung**
 - orientiert am Arbeitsprozess
- **Einfache Anbindung von ...**
 - Dokumentenmanagement
 - Formularserver
 - bestehenden Fachverfahren
- **multikanalfähig**
 - Telefon/ Email/ Fax /persönlich/ Brief/ Web
- **Gewährleistung der Datensicherheit**



Pilotprojekt beim Landkreis Wolfenbüttel

Projektorganisation





Anforderungen an den Musterprozess "Ideen- und Beschwerdemanagement"

- einfacher, strukturierter und standardisierter Prozessablauf
- keine spezifischen rechtlichen Problemstellungen (datenschutzrechtlichen Anforderungen wird durch entsprechende Hinweise Rechnung getragen)
- keine technischen Komplikationen durch z.B. Anbindung von Fremdsystemen
- schnelle Umsetzbarkeit und dadurch schneller Erfolg
- hoher Nutzen für Bürger und Verwaltung



Projektinvestitionen

- **0,5 Stellen der Vergütungsgruppe IVb BAT im Bereich der IuK**
- **0,5 Stellen der Vergütungsgruppe VII BAT für das BSZ**
- **Investitionen für Hard- und Software und Projektbegleitung i.H.v. 83.000,-€**



Projektpartner	Leistungen	Endpreis netto incl. MWST gerundet
FHS	GPA	20.000,-€
	Sponsoring und Projektkoordination	15.000,-€
	gutachterliche Stellungnahme	2.000,-€
Oracle	Überlassung von Standardsoftware für BSC	19.000,-€
	jährliche Pflege	5.000,-€
	Consulting	0,-€
bol	Formularserver	12.000,-€
selbst	Anschaffung Server	10.000,-€
	Summe	83.000,-€



Projekttablauf





Implementierungsphase

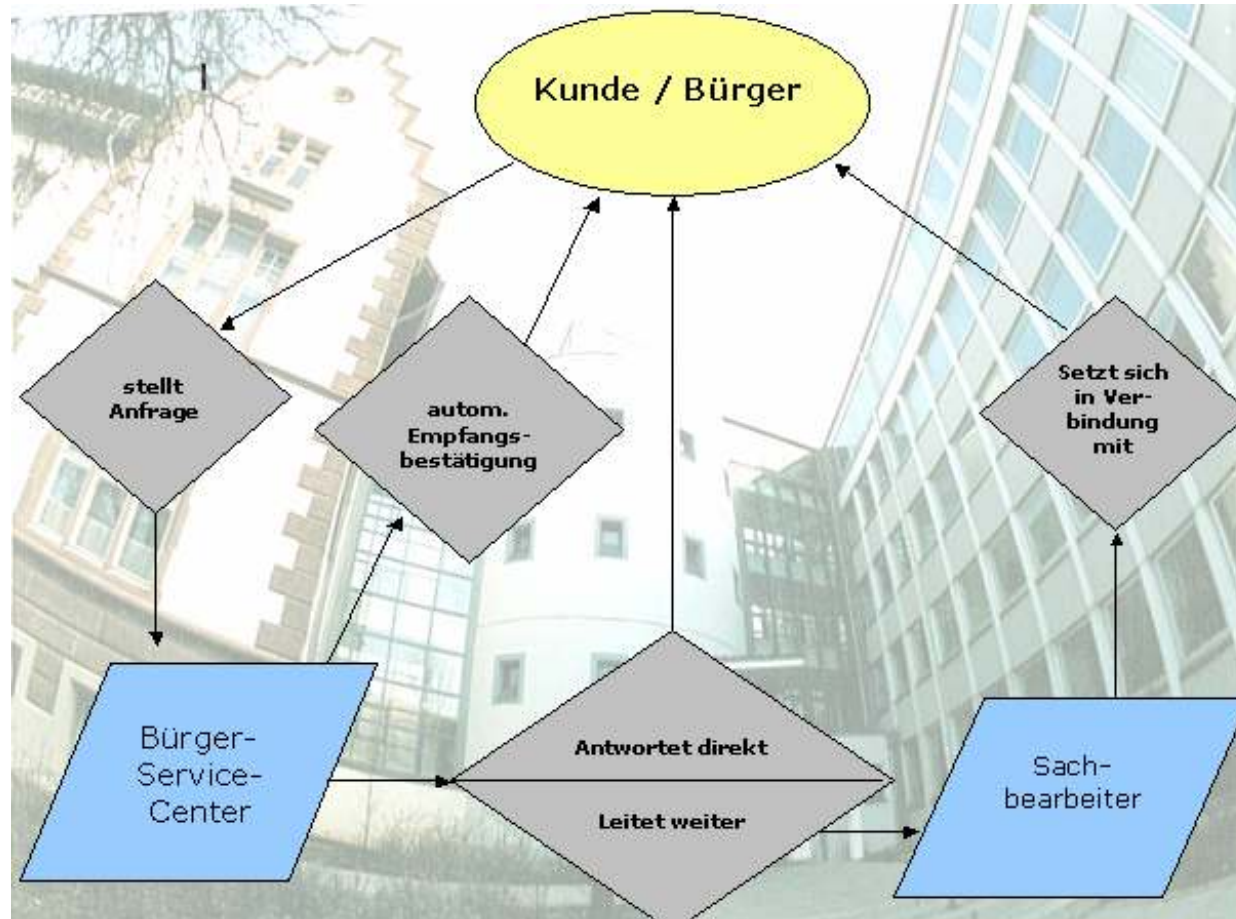
- **Installation der Software für das Bürger Service Center und den Formularserver**

- **Implementierung des Musterprozesses**

- **Qualifizierung des Projektteams zur selbstständigen Fortführung durch:**
 - Prozessbegleitung**
 - Workshops**
 - Systemtests**



Prozessablauf





Resümee 1

Projektergebnis:

- nahezu vollständig digitalisierter und automatisierter Ablauf des Musterprozesses (BSC)
- Eröffnung des digitalen Zuganges zum Landkreis Wolfenbüttel für den Musterprozess (Formularserver)
- Beschleunigte Bearbeitung des Kundenanliegens
- Öffnungszeiten „rund um die Uhr“



Resümee 2

Projekterfahrungen:

- + Professionalität und Kompetenz der Partner
- + kostengünstiger Einstieg
- + Vorhaben mit geringer Komplexität
- + sorgfältig ausgearbeitete Verträge, standardisierte IT- Verträge
- + vorgeschaltete Analyse und ggf. Reorganisation von Verwaltungsprozessen
- + Qualifizierung der Mitarbeiter
- finanzielle Dimension des Gesamtvorhabens unklar
- Kompetenzen im Haus nur gering entwickelt
- Politik verhalten bis ablehnend
- langwierige Vertragsverhandlungen (vier Kooperationspartner!)



Ausblick 2006

- 1. Einstellung von drei weiteren Geschäftsprozessen in das Bürger Service Center (verkehrslenkende Maßnahmen, Telefonzentrale, ggf. Kursanmeldung KVHS)**
- 2. Erprobung einer interkommunalen Zusammenarbeit mit kreisangehöriger Gemeinde**
- 3. Digitalisierung aller verwendeten Formulare**
- 4. ggf. Aufstellung von Terminals**



***Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit***