

Einbindung bürgerorientierter Dienstleistungen in ein E-Government-Konzept

Kommunale Verwaltung zwischen
Bürgeranforderungen, Public-Private-Partnership und
Verwaltungskooperation
- Speyer, 18.-20. September 2002

Hans Randl (LRD, Freie und Hansestadt Hamburg, Finanzbehörde)





**Bürgerdienste +
E-Government**

Speyer, 19.9.2002

- ▶ Ausgangslage
- ▶ Vision
- ▶ Zugangswege
- ▶ Fazit

Einbindung bürgerorientierter Dienstleistungen in ein E-Government-Konzept

- ▶ Ausgangslage
- ▶ Vision E-Government
- ▶ Zugangswege
- ▶ Fazit



**Bürgerdienste +
E-Government**
Speyer, 19.9.2002

- ▶ Ausgangslage
- ▶ Vision
- ▶ Zugangswege
- ▶ Fazit

Ausgangslage

- ▶ Verwaltungskunden wollen E-Government-Angebote nutzen, dabei Zeit sparen und ihre Daten sicher wissen.
- ▶ Die Verwaltung muss schon zur Vermeidung einer digitalen Spaltung alle gewohnten Zugangswege (= front office) zum künftigen digitalen Geschäftsprozess (= back office) weiterhin offen halten.
- ▶ Unabhängig vom Zugangsweg muss der anschließende Bearbeitungsprozess in der Verwaltung möglichst identisch sein.



Historie von Kundenzentren

- ▶ Klassische Meldeämter (25 –30) mit Regionalzuständigkeit
- ▶ Aufhebung der örtliche Zuständigkeit – Allzuständigkeit in Hamburg
- ▶ Räumliche und funktionale Umgestaltung in Kundenzentren
- ▶ Organisationsautonomie (Aufgaben, Öffnungszeiten)



**Bürgerdienste +
E-Government**

Speyer, 19.9.2002

- ▶ Ausgangslage
- ▶ Vision
- ▶ Zugangswege
- ▶ Fazit

Kundenzentren:



Kundenzentrum Hamburg-Mitte
an der Steinstraße

- ▶ **DiBIS (Direkter Bürger-Information-Service)**
- ▶ Suchmöglichkeiten über Begriffe bzw. Anfangsbuchstaben
- ▶ Adresse, Öffnungszeiten, erforderliche Unterlagen und Gebühren (wenn nötig) etc. werden angezeigt
- ▶ Stadtplan und Verkehrsverbindung integriert
- ▶ Download von Formularen möglich
- ▶ Warteschlangenanzeige





**Bürgerdienste +
E-Government**
Speyer, 19.9.2002

- ▶ Ausgangslage
- ▶ Vision
- ▶ Zugangswege
- ▶ Fazit

Kundenzentren:

The screenshot shows the DiBIS website interface. At the top left is the logo for 'hamburg.de' with the red castle tower icon. To the right of the logo is the text 'hamburg.de'. Below the logo and text is the DiBIS logo 'DiBIS®' and the text 'Direkte Bürger-Informations-Services'. The main content area contains the text 'Wählen Sie bitte aus der Liste das gesuchte Stichwort aus:' followed by a list of search terms: 'Behörden', 'Behörden des Bundes', 'Behördenauskünfte', 'Behördenauskunft', 'Behördenführer', and 'Behördenleitung, Staatsanwaltschaft'. At the bottom of the page are five buttons: 'HAMBURG', 'NEUE SUCHE', 'HILFE', 'E-MAIL', and 'IMPRESSUM'.



**Bürgerdienste +
E-Government**
Speyer, 19.9.2002

- ▶ Ausgangslage
- ▶ Vision
- ▶ Zugangswege
- ▶ Fazit

Kundenzentren:

- ▶ Z.B. Die Benutzung von DiBIS zur Anmeldung eines Gewerbes



1. Schritt: Suchbegriff eingeben

2. Schritt: Suche nach der
Strasse des
Gewerbstandortes



Geben Sie einen **Suchbegriff**
oder **Anfangsbuchstaben** ein
z.B.

Gewerbeanmeldung

Bitte geben Sie hier **die**
Straße des Gewerbestandorts
ein.

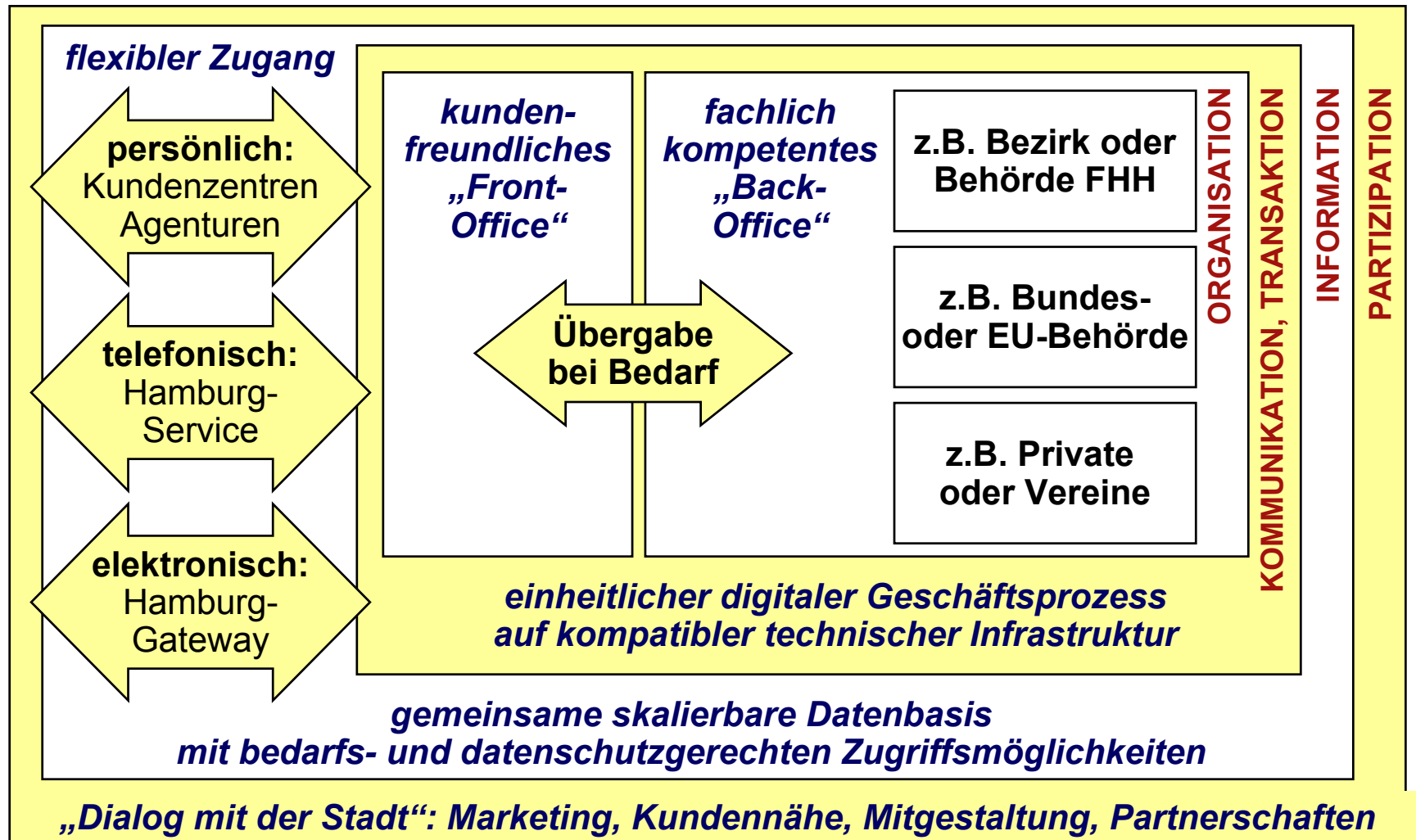
Adolphsplatz



**Bürgerdienste +
E-Government**
Speyer, 19.9.2002

- ▶ Ausgangslage
- ▶ Vision
- ▶ Zugangswege
- ▶ Fazit

Vision





**Bürgerdienste +
E-Government**
Speyer, 19.9.2002

- ▶ Ausgangslage
- ▶ Vision
- ▶ Zugangswege
- ▶ Fazit

Zugangswege: persönlich

- ▶ Ist: Kundenzentren der Bezirke bieten inzwischen nahezu flächendeckend häufig genutzte Leistungen („Meldeamt plus x“)
- ▶ Plan: HamburgAgenturen (betrieben von Vereinen, Privaten pp.) als zusätzliche Zugangspunkte in den Stadtteilen
 - ▶ Kürzere Wege zur Verwaltung
 - ▶ „Front Office“ nach außen und in die Fläche verlagern
 - ▶ „Back Office“ neu organisieren (Bündelung bisher von verschiedenen Verwaltungsstellen angebotener Services)



**Bürgerdienste +
E-Government**
Speyer, 19.9.2002

- ▶ Ausgangslage
- ▶ Vision
- ▶ Zugangswege
- ▶ Fazit

Zugangswege: telefonisch

- ▶ Ist: Hamburg Handbuch informiert umfassend über Dienststellen, Aufgaben und telefonischen Zugang
- ▶ Plan: HamburgService als telefonische Auskunft über Zuständigkeiten und allgemeine Informationsfragen
 - ▶ qualifizierte Telefonvermittlung und ergänzende Dienstleistungen
 - ▶ Fachpersonal der Verwaltung von Routineanfragen entlasten
 - ▶ Informationsbestände des vorhandenen Bürgerservice nutzen



**Bürgerdienste +
E-Government**
Speyer, 19.9.2002

- ▶ Ausgangslage
- ▶ Vision
- ▶ Zugangswege
- ▶ Fazit

Zugangswege: elektronisch

- ▶ Ist: hamburg.de (PPP) bietet umfassende Informationen über Services aller Behörden und von vielen Privaten
- ▶ Ist: Bürger- und Firmenservice als Wegweiser zu allen Verwaltungs- und einigen privaten/gesellschaftlichen Dienstleistungen
- ▶ Plan: HamburgGateway als Tor zur elektronischen Verwaltung
 - ▶ Anmeldung und Authentifizierung von Nutzern
 - ▶ Benutzerverwaltung



**Bürgerdienste +
E-Government**
Speyer, 19.9.2002

- ▶ Ausgangslage
- ▶ Vision
- ▶ Zugangswege
- ▶ Fazit

Fazit

- ▶ Hamburg baut moderne Zugangswege zur Verwaltung schrittweise aus.
- ▶ Dabei versuchen wir, Partnerschaften mit anderen Verwaltungsträgern und Privaten umzusetzen.
- ▶ Alle Zugangswege müssen zum gleichen guten Service, einem kundenfreundlichen und elektronisch gestützten Geschäftsprozess, führen.
- ▶ Das erfordert eine weitgehende Reorganisation auch im „Back-Office“.