



STELLUNGNAHME zur Anfrage FDP-Gemeinderatsfraktion	Vorlage Nr.:	2020/0120
	Verantwortlich:	Dez. 2
Evaluation Digitales Bürgerbüro		

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Gemeinderat	24.03.2020	46	x	

Im Rahmen des IQ-Korridortheemas „Moderne Verwaltung“ evaluiert und optimiert das Ordnungs- und Bürgeramt stetig die Prozesse in den Bürgerbüros und damit verbunden auch die des Digitalen Bürgerbüros. Mit der Eröffnung des Digitalen Bürgerbüros am 2. April 2019 hat die Stadtverwaltung Karlsruhe landesweit eine Vorreiterrolle übernommen und gestaltet die (Weiter-)Entwicklung von digitalen Prozessen auf Landesebene maßgeblich mit.

Mit seinen bislang angebotenen Dienstleistungen ist das Digitale Bürgerbüro als ein Reallabor zu sehen, in welchem die Bürgerinnen und Bürger und die Verwaltung die ersten digitalen Services und Dienstleistungen testen können.

Finanzielle Auswirkungen	Gesamtkosten der Maßnahme	Einzahlungen/Erträge (Zuschüsse u. Ä.)	Jährliche laufende Belastung (Folgekosten mit kalkulatorischen Kosten abzügl. Folgerträge und Folgeinsparungen)	
Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>				
Haushaltsmittel sind dauerhaft im Budget vorhanden Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Die Finanzierung wird auf Dauer wie folgt sichergestellt und ist in den ergänzenden Erläuterungen auszuführen: <input type="checkbox"/> Durch Wegfall bestehender Aufgaben (Aufgabenkritik) <input type="checkbox"/> Umschichtungen innerhalb des Dezernates <input type="checkbox"/> Der Gemeinderat beschließt die Maßnahme im gesamtstädtischen Interesse und stimmt einer Etatisierung in den Folgejahren zu				
IQ-relevant	x	Nein		Ja Korridortheema:
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	x	Nein		Ja durchgeführt am
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	x	Nein		Ja abgestimmt mit

1. Welche erhobenen Zahlen über die bisherige Nutzung des digitalen Bürgerbüros bestehen nach neun Monaten der Einführung?

Im Zuge des IQ-Projektes „Neukonzeption Bürgerservice“ hat das Ordnungs- und Bürgeramt die Anforderungen an einen modernen Bürgerservice erarbeitet und bereits verschiedene Maßnahmen umgesetzt, die zu einer Optimierung der Verwaltungsabläufe geführt haben.

Einen großen Stellenwert nahm hierbei auch die zunehmende Digitalisierung der Verwaltungsdienstleistungen ein. Das Online-Zugangsgesetz sieht vor, bis im Jahr 2022 alle Verwaltungsdienstleistungen digital anzubieten. Um dieser Erwartungshaltung gerecht zu werden, wurde bereits im Jahr 2018 durch den Gemeinderat die Entscheidung getroffen, das Bürgerbüro Mitte in ein Digitales Bürgerbüro umzugestalten. Auf die Vorlage 2018/0161 wird an dieser Stelle verwiesen.

Das Digitale Bürgerbüro wurde am 2. April 2019 eröffnet. An vier verschiedenen Terminals können derzeit ausgewählte digitale Dienstleistungen getestet und beantragt werden. Die Bereitstellung und Weiterentwicklung der digitalen Services erfolgt in Zusammenarbeit mit dem Rechenzentrum ITEOS und dem Innenministerium Baden-Württemberg. Allerdings gestaltete sich diese anfänglich schwierig. Erst nach über einem Jahr kann im April dieses Jahres mit beiden Partnern eine entsprechende Kooperationserklärung unterzeichnet werden. Die Stadt Karlsruhe stellt dabei den Raum und die Technik zur Verfügung. Die digitalen Angebote werden von ITEOS und dem Innenministerium angeboten.

Um den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger auch unter Berücksichtigung des demografischen Wandels gerecht zu werden, ist das Digitale Bürgerbüro zunächst als Reallabor zu verstehen. Ziel ist, dass Bürgerinnen und Bürger die einzelnen Prozesse testen und erste Erfahrungen mit den Online-Verfahren machen können, welche nicht zwangsläufig mit einer tatsächlichen Beantragung einer Leistung endet. Mit einem solchen Labor nimmt die Stadtverwaltung Karlsruhe eine Vorreiterrolle ein und nimmt damit Einfluss auf die (Weiter-)Entwicklung von digitalen Prozessen auf Landesebene.

Allerdings konnten selbst bundesweit bekannt gemachte und verbindliche Termine von ITEOS bislang nicht gehalten werden (zum Beispiel die Möglichkeit, online Fahrzeuge an-, ab- und umzumelden, die seit Oktober 2019 hätte realisiert sein sollen, wurde bis heute nicht umgesetzt). Die Stadtverwaltung Karlsruhe bietet in ihrem Digitalen Bürgerbüro daher auch andere, bereits fertiggestellte Prozesse an, wie beispielsweise die Beantragung eines Führungszeugnisses oder die Abfrage des Punktestands in Flensburg. Bei diesen Prozessen handelt es sich aber nicht um die notwendigen Frequenzbringer.

Um zukünftig eine aussagekräftige Rückmeldung zu den tatsächlichen Nutzungen zu erhalten, wird das Ordnungs- und Bürgeramt ein Umfrage-Terminal beschaffen. Bei diesem werden die Bürgerinnen und Bürger aktiv aufgefordert werden, Anregungen, Ideen und Erfahrungen mitzuteilen, welche dann in der Weiterentwicklung der digitalen Services berücksichtigt werden können. Die Ergebnisse werden dann ITEOS und dem Land zur Verfügung gestellt.

Auch wenn bislang zu wenige Prozesse online angeboten werden können, konnten bereits erste wichtige Erkenntnisse über die verschiedenen Terminals gesammelt werden. Keines der Terminals erfüllt die Ansprüche, die an sie zu stellen sind. Deswegen werden diese im Laufe des Jahres ausgetauscht. Bislang fand keine systematische Erhebung der Besuchenden beziehungsweise Nutzenden statt.

2. Wird das Bürgerbüro von allen Gesellschaftsgruppen gleichermaßen besucht?

Erkenntnisse aus dem IQ-Projekt „Neukonzeption Bürgerservice“ zeigten den Bedarf nach digitalen Angeboten vornehmlich bei einer digital affinen, oftmals jüngeren Kundengruppe. Für diese sollen im digitalen Bürgerbüro Angebote entwickelt werden. Für andere Kundengruppen wurden andere Angebote eingerichtet (zum Beispiel der barrierefreie Schalter im Bürgerbüro der Kaiserallee 8 oder im Bürgerbüro Ost). Gleichwohl steht jedes Angebot allen interessierten Menschen offen.

Durch die Weiterentwicklung und Implementierung neuer Prozesse kann das Leistungsspektrum des Digitalen Bürgerbüros stetig erweitert werden und hierdurch einen immer größer werdenden Mehrwert für alle Bürgerinnen und Bürger bieten.

3. Stellt das digitale Bürgerbüro einen wirklichen Mehrwert im Vergleich zur Erledigung von Online-Services von zu Hause aus dar?

Ja. Das Digitale Bürgerbüro stellt einen Mehrwert im Vergleich zu den Online-Services von zu Hause aus dar. Zum einen sind die einzelnen Terminals an das städtische Datennetz angebunden. Hierdurch wird ein Höchstmaß an Datensicherheit und -übertragung erreicht, was von privaten Datennetzen nicht immer gewährleistet werden kann. Darüber hinaus ist vorgesehen, dass direkt am entsprechenden Terminal eine telefonische Supportfunktion via Videotelefonie bereitgestellt wird. Diesen Service bieten bereits zahlreiche Banken an, die mit ihren Kundinnen und Kunden über einen Live-Chat unter Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen eine Lotsenfunktion übernehmen. Eine solche Funktion kann nur auf städtischen Terminals angeboten werden.

Auch an dieser Stelle zeigt sich, dass die Terminals nicht die zugesicherten Eigenschaften besitzen. Das Ordnungs- und Bürgeramt führt deshalb derzeit eine Marktrecherche durch, welche anderen E-Government-Terminals geeignet wären. Die aktuellen Geräte sind teilweise gemietet, diese könnten ausgetauscht werden.

4. Können Diskretion und Datenschutz für die Bürgerinnen und Bürger ausreichend gewährleistet werden?

Ja. Die Terminals sind so aufgestellt, dass dem Datenschutz Rechnung getragen wird.

Allerdings ist auch dies eine erste Erfahrung aus dem digitalen Bürgerbüro: In der unter Ziffer 3 aufgeführten Marktrecherche werden derzeit Geräte gesucht, die kleinere Bildschirmabmessungen haben und hierdurch der Datenschutz noch besser gewährleistet werden kann.

5. Welche Rückmeldungen und Bewertungen gibt es bisher seitens der Bürgerinnen und Bürger (auch bezüglich des Wegfalls eines direkten Ansprechpartners bei individuellen Rückfragen, Verständnisproblemen etc. vor Ort)?

Wie unter Ziffer 3 dargelegt, wird eine Möglichkeit entwickelt werden, bei Rückfragen zu einer digitalen Dienstleistung direkt vom Terminal aus einen Kontakt mit dem Servicecenter der 115 aufbauen zu können. Dies wäre auch für einen Einsatz an stark frequentierten Stellen außerhalb des Rathauses (zum Beispiel Bibliotheken) sinnvoll.

Bis zur Umsetzung der Dienstleistung KFZ-online wird das Digitale Bürgerbüro aufgrund des derzeit stark eingeschränkten Dienstleistungsangebots im Rahmen des Reallabors nicht aktiv beworben und deswegen auch wenig genutzt. Allerdings besteht ein hohes Interesse sowohl auf der Ebene des interkommunalen Fachaustauschs, als auch beim Innenministerium und ITEOS, zukünftige online-Dienstleistungen dort unter realen Bedingungen testen zu können.