

Vorlage Projektskizze Einführung Bürgerkoffer/ Bürgerterminal in ...

Federführung: ... Kommune
Ansprechpartner: ...
Mitwirkende: ...
Version: ...
Stand: ...
Status: *erstellt/ abgestimmt/ unterzeichnet*

1. Ausgangslage

Bei der Betrachtung der verschiedenen Demografie-Prognosen für den Freistaat Sachsen wird deutlich, dass sich die Zusammensetzung der Bevölkerung in den nächsten Jahren stark verändern wird. Generell ist ein Bevölkerungsrückgang prognostiziert, der in den einzelnen Regionen unterschiedlich stark ausgeprägt ist. Für den gesamten Freistaat Sachsen wird im Mittel von einer Abnahme der Bevölkerung in Höhe von 12,5% bis 2025 ausgegangen. Hinzu kommt die starke Veränderung der Alterspyramide, die sich deutlich hin zu einem höheren Durchschnittsalter verschieben wird. Diese Entwicklung hat Folgen für die Infrastruktur der betroffenen Regionen. Auch bei der öffentlichen Verwaltung sind diese Folgen in einigen Regionen Sachsens bereits eingetreten – Rathäuser und Landratsämter ziehen sich nach und nach aus der Fläche zurück, für die Bürger sind häufig lange Wege zur Verwaltung die Folge.

Kennzeichen einer modernen Verwaltung sind Bürgernähe, Transparenz und Servicequalität. Ziel des Freistaates Sachsen und auch unserer Kommune ist es, Bürgern und Unternehmen einen einfachen Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen zu ermöglichen. Unter Berücksichtigung der demografischen Veränderungen der Gesellschaft und somit der Verwaltungsinfrastruktur soll auch weiterhin eine hohe Qualität bei der Leistungserbringung durch die Kommune gewährleistet sein. Hierfür sind die zum Teil bereits bestehenden Zugangsmöglichkeiten, z.B. gemeindliche Bürgerbüros, um weitere Zugangskanäle, wie *Bürgerterminals*, *Bürgerkoffer* und *Servicecenter* zu ergänzen. Insbesondere für Menschen in ländlichen Räumen und für ältere Menschen wird der mobile und „virtuelle“ Zugang zu Bürgerdiensten weiter an Bedeutung gewinnen, um den persönlichen Kontakt mit dem „Amt“ zu erhalten.

2. Projekt

2.1 Projektziele

Das Ziel des Projektes ist die Einrichtung eines modernen Bürgerservice um den Verwaltungsstandort weiterhin zu erhalten/ den Service der Behörde auch für Bürger anbieten zu können mit eingeschränkter Mobilität/ ... Eingesetzt wird dafür der Bürgerkoffer/ das Bürgerterminal. Über den neuen Services soll nicht nur eine Beauskunftung, sondern auch eine Bearbeitung von Verwaltungsverfahren möglich sein. Der persönliche Kontakt von Angesicht zu Angesicht (Bürger/ Unternehmen zur Verwaltung) soll erhalten bleiben.

2.2 Projektumfang

Für die Projektvorbereitung werden Kosten in Höhe von xx T€ für das Jahr 20xx geschätzt.

Für den Betrieb werden jährliche Kosten in Höhe von xx T€ veranschlagt. Die Kosten werden teilweise durch Einsparungen in xx Bereichen kompensiert.

2.3 Mitarbeiterressourcen

Für die Projektarbeit werden xx Mitarbeiter aus dem Bereich ... freigestellt/ neu eingestellt.

Für die Umsetzung des laufenden Betriebs werden voraussichtlich xx Mitarbeiter benötigt. Diese Mitarbeiter werden aus dem *Bereich gestellt/ neu eingestellt*.

Zur Unterstützung im Projekt z. B. zur Erstellung des Grobkonzeptes, ... wird die Firma ... beauftragt. Hierfür sind Mittel in Höhe von xx T€ im Jahr 20xx vorgesehen. Mit der Firma ... wird ein Vertrag geschlossen, der zum xx.xx.20xx endet.

3. Vorgehen im Projekt

3.1 Projektphasen

Phase 1: Initialisierung

- Vorbereitung des Einführungskonzepts
- Bereitstellung der finanziellen Mittel
- Etablierung der Projektstruktur sowie Information und Kommunikation über das Vorhaben innerhalb der Behörde
- Projektaufaktveranstaltung

Phase 2: Konzepterstellung

- Erstellung von Konzepten (Einführungskonzept, IT-Sicherheitskonzept, Marketingkonzept, Schulungskonzept, Testkonzept ...)
- Bereitstellung/ Beschaffung der technischen Komponenten und Schaffung der notwendigen infrastrukturellen und technischen Voraussetzungen in der Behörde
- Definition und Schaffung der ersten betrieblichen Strukturen in der Behörde

Phase 3: Einführung

- Behördeninterne organisatorische Vorbereitung der Einführung (Schaffung von Rechtsgrundlagen, Anpassung von Dienstweisungen, Vorbereitung der Standorte, technische Konfiguration, Einstellung von Mitarbeitern)
- Schulungen
- Vorbereitung des produktiven Betriebs (Testbetrieb)
- Öffentlichkeitsarbeit

Phase 4: Betrieb

- Produktivbetrieb
- Projektabschlussbericht
- Öffentlichkeitsarbeit
- Rückbau von Projektstrukturen

Phase 5: Evaluierung

- Statistiken
- Auswertung
- kontinuierlicher Verbesserungsprozess

3.2 Meilensteine

Meilenstein M1: Grundlagen aufbereitet, Projektskizze unterzeichnet (xx.xx.20xx)

Meilenstein M2: Einführungskonzept erstellt (xx.xx.20xx)

Meilenstein M3: finanzielle Mittel bereitgestellt (xx.xx.20xx)

.

3.3 Zeitplanung

Projektbeginn: xx.xx.20xx

Projektende: xx.xx.20xx

4. Projektorganisation

4.1 Projektverantwortung

Behörde:	
Name:	
Tel:	
E-Mail:	

4.2 Weitere Beteiligte

Behörde:	
Name:	
Tel:	
E-Mail:	
Firma:	
Name:	
Tel:	
E-Mail:	

4.3 Sonstiges

Ort, Datum Unterschrift/ Behörde, Firma

Ort, Datum Unterschrift/ Behörde, Firma