



Protokoll Themenabend

BürgerPortal		18.02.2021 17:00 – 19:15 Uhr	
Raum	unser.gera.de/raeume	Teilnehmer	27
Moderation	Juliane Superka (beratungsraum GmbH)		
Protokoll	Laura Hunder (beratungsraum GmbH)		

1. Einführung

- Juliane Superka begrüßt zum Thema „BürgerPortal – Stadt und Einwohner auf Augenhöhe“
- Mitschnitte der vergangenen Themenabende sind hier abgelegt <https://unser.gera.de/smartcitywochen/>
- Hinweis zur aktuellen Bürgerumfrage der DHGE zum Digitalisierungsstand: <https://www02.surveymonkey.com/public/online/index?XF2D/buergeronline>
- Hinweis zum Smart City Gera-Newsletter: <https://unser.gera.de/projekte/smartcity/>
- Am kommenden Dienstag (23.2.2021) findet der Kaminabend zum Thema „IT-Standort Gera“ statt.

Impulsvortrag 1: **Norbert Rost, Projekt „Zukunftsstadt Dresden“ – FutureCityProjects Software**

- Zielstellung ist Bürgerbeteiligung auf Augenhöhe. Das bedeutet, sowohl die Bürger*innen als auch die Verwaltung müssen etwas an ihrer Haltung ändern.
- Damit wäre der Weg bereitet, für das gemeinsames Erarbeiten und Umsetzen von Ideen für die Stadtgestaltung – sowohl in formellen als auch in informellen Beteiligungsformaten.
- Dies wurde in Dresden im Rahmen des Projekts „Zukunftsstadt Dresden“ erprobt.
- Dresden wurde als eine von sieben Zukunftsstädten durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördert. (<https://www.zukunftsstadt-dresden.de/was-ist-die-zukunftsstadt/>)
- Das Projekt kombinierte eine Forschungs- und eine Umsetzungsdimension. In überwiegend analogen Bürgerwerkstätten bzw. Projektmarktplätzen wurden viele Ideen eingebracht und weiterentwickelt, sodass 8 Bürgerteams erfolgreich einen Förderantrag einreichen konnten.
- Wichtig für die Beteiligung ist die Kombination analoger Komponenten mit digitalen Elementen.
- Die Erkenntnisse aus dem Projekt Zukunftsstadt fließen in das Project FutureCityProject ein, dass eine Software zur Förderung von Bürgerbeteiligung entwickelt (<https://zukunftsstadt.de/leistungen/futurecityprojects>).

- Das FutureCityProjects ist eine Planungsplattform für bürgerschaftliche Projektideen und ein Weg, um freiwillige kommunale Beteiligungsformate digital zu gestalten.
- Bürger*innen werden von der Projektidee bis zum Förderantrag begleitet. Damit wird das Know How und das Engagement der Bürgerschaft nutzbar gemacht, die Verwaltung entlastet und Lernen und Transparenz auf beiden Seiten gefördert.
- Die Plattform FutureCityProject ist an Layout der Kommunen anpassbar.
- Start ist die Sammlung von Projektideen. Diese können dann, auch unabhängig vom Ideengeber, zu einem Projektplan weiterentwickelt werden.
- Mitglieder der Plattform können sich an der Weiterentwicklung der Ideen beteiligen und geben dafür Ihre Motivation und Ihre Fähigkeiten an. Dadurch entstehen Projektteams.
- Die Plattform unterstützt die Teams durch vorgefertigte Projektmanagementtools, Planungsvorlagen und Instrumente zum Teambuilding. So entstehen Schritt-für-Schritt fertige Förderanträge passend zu den aktuellen Förderprogrammen.

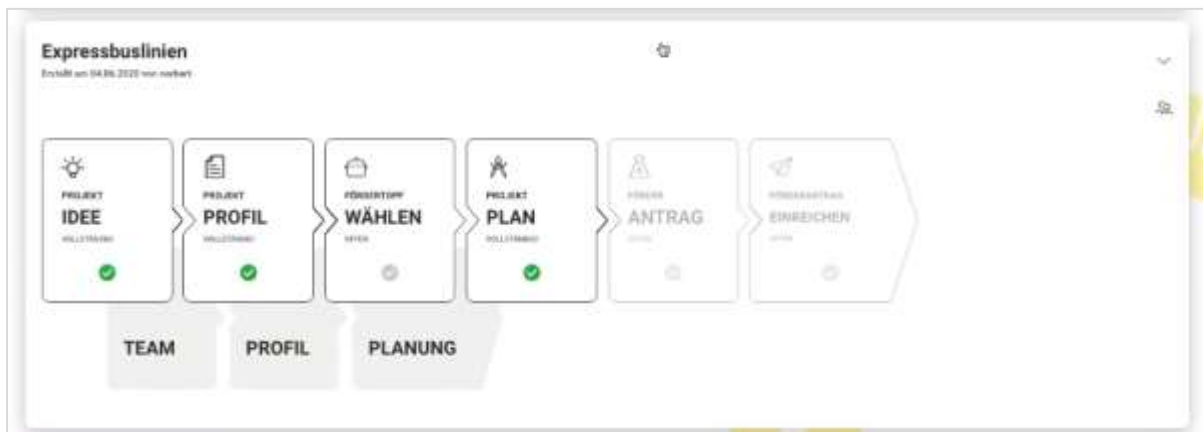


Abb.: Ausschnitt der Benutzeroberfläche der FutureCityProject-Plattform

Diskussion

- In Dresden gab es eine große Resonanz in der Bürgerschaft auf das Projekt Zukunftsstadt. Ca. 300 Beteiligte generierten ca. 100 Ideen, von denen 25 Projekte Planungsreife erreichten und 8 Projekte wurden schließlich gefördert.
- Es besteht eine Tendenz, dass bestimmte Gruppen in der Bürgerschaft sich mehr angesprochen fühlen als andere. Das hat auch mit dem Know-How zu tun. Deshalb ist es umso wichtiger, als „Hebamme für bürgerschaftliches Engagement“ die Kompetenzvermittlung im Blick zu haben.
- Diese Art der Bürgerbeteiligung ist kein Selbstläufer, sondern braucht ein Engagement vonseiten der Stadt. Es wurden Methoden entwickelt, die Prozesse mit möglichst wenig Moderationsaufwand durchführen zu können. Viele Materialien sind nun schon vorhanden und könnten in anderen Städten genutzt werden.
- Die Plattform „FutureCityProject“ kann auch gut für die Stadtteilarbeit genutzt werden.
- Die Plattform hat bisher noch keine Chat-Funktion, um eine Dopplung mit vorhandenen Messenger-Diensten zu vermeiden. Dies könnte jedoch eine mögliche Erweiterung sein. Eine integrierte Videokonferenzlösung und die Integration von Projektmanagement-Tools wie Trello wäre auch denkbar.
- Die Plattform könnte auch so gestaltet werden, dass Projektideen nicht zwangsläufig in Förderanträgen münden, sondern auch zu Crowd-Funding-Projekten oder Geschäftsmodellen entwickelt werden.

- Wichtig ist, eine Verzahnung mit Experten der Verwaltung zu gewährleisten. Deshalb sollte die Kommune auch Träger der Plattform sein. Sie sollte Expertise einfließen lassen, wo z.B. offizielle Genehmigungsprozesse oder Vorgaben zu beachten sind. Damit wird die Qualität und Förderfähigkeit der Projektpläne verbessert.
- Wie geht es im Projekt weiter?
 - Zukunftsstadt Dresden: Im kommenden Jahr sollte Auswertung vorliegen. Das Bundesforschungsministerium bereitet neue Ausschreibung zu Beteiligung und Digitalisierung vor.
 - Die digitale Plattform FutureCityProject wird derzeit zur Marktreife weiterentwickelt. Eine Unternehmensgründung steht aktuell an.
- Eine Anwendungsidee könnte sein, die Plattform auch im öffentlichen Raum über digitale Endgeräte zugänglich zu machen. Zum Beispiel im Rahmen eines „Stadtgestaltungsorts“, in dem alle Ressourcen und Angebote zur Bürgerbeteiligung bereitgestellt werden.
- Aktuell gibt es noch keine Schnittstelle zur automatisierten Einreichung der Förderanträge in der Kommune. Zurzeit ist das Ausgabeformat eine PDF. Ziel wäre es, eine Integration mit dem kommunalen Fördermittelmanagement zu entwickeln.
- Hinweis zum Thavel-Portal: Thüringisches eGovernment-Portal soll digitale Anträge ermöglichen. Aber es gibt bei der Digitalisierung der Stadtverwaltungen noch viel zu tun.
- Gedanke: Wie würde man eine Verwaltung umbauen, wenn man sie aus der Perspektive der Bürgerbeteiligung umbauen würde?

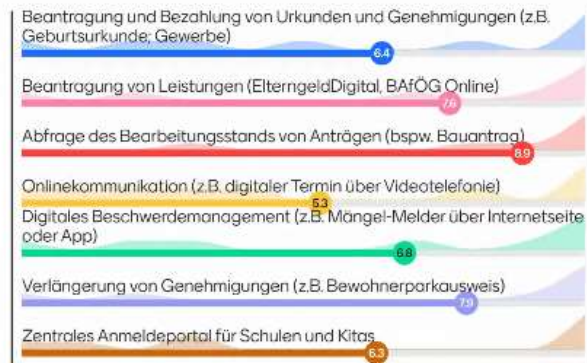
Impulsvortrag 2: Jitka Haase, Amtsleiterin Einwohnermeldeamt, Stadt Gera

- Start mit zwei Umfragen:



Gibt es Anliegen, die Sie künftig gerne auch digital/online erledigen würden?

Mentimeter



- Thema des Vortrags ist: Bürgerservice neu denken.
- Gera ist mit Blick auf den Bürgerservice schon einige Schritte gegangen.
- Seit 2006 gibt es einen zentralen Bürgerservice, in dem die einzelnen Fachämter mit Bürgerkontakten zusammengeschlossen wurden. Dadurch entstand ein erweitertes Bürgerbüro.
- Darin sind Leistungen wie Dokumentenservice, Fahrerlaubnis und Sozialwesen zu einem zentralen Service zusammengefasst.
- Bis zur Corona-Pandemie fanden bis zu 90% der Leistungserbringungen persönlich vor Ort statt. Es galt dann, einen Spagat zu finden zwischen dem Schutz der Mitarbeitenden und der Bereitstellung des Dienstleistungsangebots.
- Die Möglichkeiten zur schriftlichen Beantragung wurden deshalb ausgeweitet, z.B. im Bereich Beantragung von Geldern.
- Eine Digitalisierung der Prozesse kann weiter dabei unterstützen, dass Dienstleistungen schneller, transparenter und einfacher erbracht werden können.
- Wichtig ist dabei, die Multikanalfähigkeit, d.h. mehrere Kanäle (schriftlich, persönlich, digital, ...) werden bereitstellen, damit jede/r Bürger*in Zugang hat.
- 4 konkrete Projekte zur Digitalisierung:
 - 1: Qualifizierung des Informationsservices:
 - Telefonnummer 115 bietet ein zentrales telefonisches Service-Center, welches hohe Erreichbarkeit sicherstellt.
 - Ein Anschluss an dieses zentrale System wäre hilfreich und erfordert einen guten Wissenstransfer.
 - Als weitere Ausbaustufe sind auch Chatbots denkbar.
 - 2. Ausbau von Selbstbedienungselementen (Self-Service-Terminals)
 - gesetzliche Verpflichtung, diese zur Erfassung biometrischer Daten bereitzustellen
 - Überlegung: alle online zugänglichen Services auch an den Terminals zur Vor-Ort-Nutzung bereitstellen.
 - 3. Mobile Bürgerservices
 - Einführung war für das vergangene Jahr geplant
 - Mitarbeiter*innen können mit einem Bürgerkoffer mobile Einsätze durchführen. Zielgruppe: Seniorenheime, Hochschulen
 - Bundesdruckerei hat jetzt Neuauflage des Bürgerkoffers mit verbesserter Technik gestartet

- 4. Bürgerservice als Ort der Begegnung
 - Bis jetzt werden dort nur verwaltungsinterne Dienste angeboten
 - Kombination mit anderen Einrichtungen (z.B. Bibliotheken, etc.) wäre sinnvoll, um Begegnungsorte zu schaffen.
- Im Rahmen des SmartCity-Projekts wurde die Projektidee „Bürger-Serviceportals“ vom Strategiekreis einstimmig zur Umsetzung empfohlen.
- Nun muss der Stadtrat die Pilotprojekte noch freigeben.
- Anwendungsbeispiele des Bürger-Serviceportals: Der Bewohnerparkausweis muss bislang jährlich vor Ort beantragt werden. Technisch wäre es jetzt schon möglich, dass der Ausweis online direkt von Zuhause beantragt und genehmigt und ggf. auch ausgedruckt werden könnte.
- Der originäre Antrag beinhaltete nur das Bürger-Serviceportal. Möglicherweise wird diese Idee um zwei weitere Funktionen erweitert: Ein Open Data-Portal und ein Bürgerbeteiligungsportal.
- Der nächste Schritt wären eine Machbarkeitsstudie zur Kombination dieser 3 Elemente.

Diskussion

- Eine Chatbot-Funktion wäre auch gut geeignet für Menschen mit sozialen Ängsten.
- Zum Anschluss an das Call-Center wurden bereits 2018 Gespräche mit dem Saale-Holzlandkreis zu dessen Erfahrungen zum Beitritt zur 115 geführt. Daraus wurde klar: Wichtig ist eine gute Wissensdatenbank im Hintergrund und ein guter Zuständigkeitsfinder.

Impulsvortrag 3: Jörg Röglin, Oberbürgermeister Stadt Wurzen

- Herr Röglin stellt das Projekt Rathaus Cloud www.rathaus-cloud.de vor. Es wurde vom Wurzener Land und der Stadt Augustusburg initiiert.
- Auch Wurzen (etwa 16.500 Einwohner) und das Wurzener Land (ca. 30.000 Einwohner) werden von den aktuellen Megatrends beeinflusst.
- Dazu gehört die Transformation des Handels, denn Online-Unternehmen beeinflussen die Ansprüche der Bürger.
- Bislang zeichnet sich die kommunale Verwaltung vor allem durch papierhafte Prozesse und die Bindung an Öffnungszeiten aus.
- Es gibt erste Ansätze im Freistaat Sachsen (z.B. Beantragung der Hundesteuer) Leistungen über ein online-Portal abzubilden.
 - Dabei fehlt jedoch gänzlich die kommunale Identität.
 - Außerdem ist das Ausgabeformat nur ein elektronisch befülltes Formular.
 - Es gibt keine Möglichkeit, die Bearbeitung des Antrags nachzuverfolgen.
- Ziel des Projekts Rathaus Cloud ist es, die Verwaltungsmitarbeiter von IT-Problemen (z.B. Datenübertrag von einem System in das andere System) zu entlasten. Dies soll durch eine automatisierte Bearbeitung und Weitergabe der Eingangsdaten geschehen.
- Vision des Projekts: Die Bürger können am Sonntagnachmittag einen Antrag stellen und abschließen. (Orts- und Zeitunabhängig)
- Dafür soll die digitale Vernetzung von Behörden gestärkt werden. Das ist z.B. für die Bearbeitung einer verkehrsrechtlichen Anordnung essentiell.
- Herausforderungen:
 - Kommunale Selbstverwaltung darf Standardisierung nicht im Wege stehen.
 - Es braucht ein Verständnis für das alte Vorgehen und den Mut zu Automatisierung
 - IT-Know How ist in kleinen Kommunen nicht vorhanden.

- Innovation, Fehlerkultur und agiles Projektmanagement müssen in den Kommunen verankert werden.
- Zielstellung:
 - Auf Basiskomponenten des Freistaats zurückgreifen
 - White Label-Produkt soll entwickelt werden, d.h. die Benutzeroberfläche ist individualisierbar und an die Kommunen anpassbar.
- Gestartet ist das Projekt im Wurzener Land und der Stadt Augustusburg. Das hat bereits gezeigt, eine Kooperation auf Gemeindeebene muss nicht an gemeinsame Gebietsgrenze gebunden sein. Nun sind bereits 18 Kommunen Teil des Projekts.
- Zum Erfolg des Projekts tragen agile Methoden bei, die geeignet sind für den Umgang mit komplexer Fragestellung in einem VUCA-Umfeld. Das agile Vorgehen wird durch spezifische Rollen und ein agiles Coaching im Projekt gefördert. Der Fokus in der Produktentwicklung liegt immer auf dem Nutzen/ Mehrwert für die Nutzer.
- Dabei werden zwei Perspektiven bedacht: die der Bürger*innen und die der Verwaltungsmitarbeiter*innen.
- Dafür wurden Personas und User Stories genutzt, um die Nutzerperspektive auch emotional erfahrbar zu machen.
- Aktuell läuft die Ausschreibung der Softwareentwicklung der Dienste und die Ausschreibung der Infrastruktur wird vorbereitet.
- Es besteht ein Austausch mit weiteren Digitalisierungsprojekten wie ID-Ideal (zur sicheren digitalen Authentifizierung) und dem Projekt ECHT! (Blockchain zur Entwicklung fälschungssicherer Dokumente).

Diskussion:

- Die Infrastruktur der Rathaus Cloud soll möglichst systemoffen gestaltet sein, um eine große Anschlussfähigkeit zu gewährleisten und Weiterentwicklung möglich zu machen. Dafür wird ein passender Partner gesucht.
- Die Dienstleistungssteuerung in einem solch komplexen Projekt ist recht anspruchsvoll. Dabei kann zum Beispiel die KISA (Zweckverband zur IT-Unterstützung sächsischer Kommunen) unterstützen.
- Die Trägerschaft beim Landkreis hat sich nicht ergeben, da dort eine weniger ambitionierte Vorstellung von Digitalisierung vorherrscht.
- Die Perspektive der Verwaltungsmitarbeiter*innen wird unter anderem dadurch abgebildet, dass Entscheidungsvorlagen automatisiert erzeugt werden und bei Prozessen, in denen kein Ermessen mitspielt, direkt eine Entscheidung durch das System getroffen werden kann. Das System ist webbasiert und ermöglicht dadurch auch einen interkommunalen Ansatz.