

**Vorlage**  
**Einführungskonzept**  
**für modernen Bürgerservice – *Bürgerkoffer/ Bürgerterminal***  
**(Name der Kommune)**

Ansprechpartner:

Version: 1.0

Stand: 05.10.2016

## Inhalt

1	Allgemeine Beschreibung des Projektes .....	3
1.1	Zielsetzung und Hintergrund .....	3
1.2	Nutzen des Projektes .....	3
2	Zielsetzung der Verwaltung .....	4
2.1	Aktuelle Situation .....	4
2.2	Anwendungsszenarien .....	4
3	Voraussetzungen und Empfehlungen .....	4
3.1	Anforderungen an den Bürgerkoffer/ Bürgerterminal .....	4
3.1.1	Allgemein .....	4
3.1.2	Ausstattung .....	4
3.1.3	Einsatzorte .....	5
3.2	KDN und Zugriff auf die IT-Strukturen der Verwaltung .....	5
3.3	Anpassungen dienstlicher Anweisungen .....	5
3.3.1	Hinweise zu möglichen Anpassungen von Dienstanweisungen .....	5
3.3.2	Weitere Maßnahmen .....	6
3.4	Datenschutz und -sicherheit .....	6
3.5	Schulungsbedarf .....	6
3.6	Marketing .....	7
4	Projekt .....	7
4.1	Projektstruktur .....	7
4.2	Projektlauf .....	8
4.3	Projektaufwand .....	8

# 1. Allgemeine Beschreibung des Projektes

## 1.1 Zielsetzung und Hintergrund

Das Ziel des Projektes ist die Einrichtung eines modernen Bürgerservice um *den Verwaltungsstandort weiterhin zu erhalten/ den Service der Behörde auch für Bürger mit eingeschränkter Mobilität anbieten zu können / ...* 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<sup>1</sup>/ Unternehmen zur Verwaltung) soll erhalten bleiben.

Das Projekt ist Teil einer umfassenden Modernisierung in ..., die eine moderne Verwaltung zum Ziel hat, welche ihre Leistungen für Bürger auch zukünftig in hoher Qualität erbringt.

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 und weiterhin eine hohe Qualität bei der Leistungserbringung zu gewährleisten. 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 persönlichen Kontakt mit dem „Amt“ zu erhalten. Die verschiedenen Zugangskanäle sind untereinander zu kombinieren und mit anderen, wiederverwendbaren Infrastrukturkomponenten für Bürgerdienste aufzuwerten, so dass ein integrierter, d.h. ebenen- und behördenübergreifender Ansatz für modernen Bürgerservice im Freistaat Sachsen entsteht. Dieser integrierte Ansatz erhöht nicht nur die Qualität der Leistungserbringung und die Bürgerorientierung, sondern reduziert auch den finanziellen Aufwand für die einzelne Verwaltung.

## 1.2 Nutzen des Projektes

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 in der Regel 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.

Vor diesem Hintergrund ergeben die Ziele des Projektes einen konkreten Nutzen für Bürger und Verwaltung. Durch den Einsatz des *Bürgerkoffers/ Bürgerterminals* bleibt der direkte Kontakt des Bürgers mit der Verwaltung erhalten. Der Bürger muss durch die Verwaltungsmodernisierung keine längeren Fahrtwege zur Behörde in Kauf nehmen. Somit kann Unzufriedenheit in der Bevölkerung von vorn herein vermieden werden. Außerdem entfällt die Ermittlung von Zuständigkeiten seitens des Bürgers, da er beim *Bürgerkoffer/ Bürgerterminal* genau einen Ansprechpartner für sein Anliegen hat.

Aus Sicht der Kommune ist die Zufriedenheit der Bürger ein hohes Gut. In Verbindung mit der geplanten Vereinfachung der Abwicklung von Verwaltungsvorgängen entsteht ein Standortvorteil, der zur Stärkung der Region führen kann. Zudem wird den Verwaltungsmitarbeitern die Konzentration auf das Kerngeschäft ermöglicht, was wiederum Einsparpotenziale freisetzen und sowohl Zeit- als auch Kostenersparnisse mit sich bringen kann.

---

<sup>1</sup> Bürger steht als Synonym für Bürgerinnen und Bürger

## 2. Zielsetzung der Verwaltung

### 2.1 Aktuelle Situation

- Wie ist die Ausgangslage?
  - Spezifische Problemlage; demografische Entwicklung; wirtschaftliche Entwicklung etc.
  - Regionale/lokale Besonderheiten
  - Daten/Fakten zur Behörde/Kommune (Standorte, Öffnungszeiten, Personalausstattung etc.)
- Wer soll mit welchem Bürgerservice erreicht werden?
  - Zielgruppe
  - welcher Bürgerservice (Bürgerkoffer/ Bürgerterminal)
- Warum wird Bürgerservice eingeführt?
  - Verwaltungsstandort wird geschlossen
  - Service vor Ort soll für den Bürger erhöht werden
- ...

### 2.2 Anwendungsszenarien

- Kurzbeschreibung der Leistung(en), die angeboten werden sollen
- Beschreibung der Leistungstiefe (Information, Beratung, Antragsentgegennahme, qualifizierte Antragsentgegennahme, komplette Verfahrensabwicklung)
- an welchen Standorten soll Bürgerservice eingesetzt werden
- ...

## 3. Voraussetzungen und Empfehlungen

### 3.1 Anforderungen an den Bürgerkoffer/ Bürgerterminal

#### 3.1.1 Allgemein

##### *Bürgerkoffer*

- abschließbar, wasserdicht, robust, fertig verkabelt
- ergonomisch, benutzerfreundlich (Gewicht, Anordnung der Gerätekomponenten, Einhaltung Emissions-Grenzwerte)
- leichtgängige Trolleyfunktion

##### *Bürgerterminal*

- robust (Vandalismus, unsachgemäße Bedienung)
- ergonomisch, benutzerfreundlich (Anordnung der Gerätekomponenten, Einhaltung Emissions-Grenzwerte)

##### *Bürgerterminal - Verwaltungsarbeitsplatz*

- ergonomisch, benutzerfreundlich (Anordnung der Gerätekomponenten, Einhaltung Emissions-Grenzwerte)

#### 3.1.2 Ausstattung

##### *Bürgerkoffer*

- Laptop 15“-17“ mit aktuellem Betriebssystem
- Drucker (Bitte beachten: Dokumentenechtheit für vorläufige Reisepässe etc.)
- Scanner
- Signaturkartenlesegerät
- Koffer
- Maus
- Erforderliche Anschlusskabel
- Anschlussmöglichkeit an Verwaltungsnetz
- Anschlussmöglichkeit an Breitbandnetz
- Anschluss für Router

- USB-Anschlüsse

#### *Bürgerterminal*

- Bildschirm (Touchscreen)
- Kamera
- Freisprecheinrichtung
- Telefonhörer
- Drucker
- Scanner
- Tastatur
- Karten-Lesegerät
- Personalausweis-Lesegerät

#### *Bürgerterminal - Verwaltungsarbeitsplatz*

- üblicher Verwaltungsarbeitsplatz mit Tastatur und Maus
- Bildschirmarbeitsplatz mit integrierter Kamera (Videotelefonieeinheit)
- Headset

### **3.1.3 Einsatzorte**

#### *Bürgerkoffer*

- Hausbesuche:
  - Dienstwagen (Bitte beachten: Kofferraum muss ausreichend groß sein)
  - Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite
- Stationäre Serviceeinrichtung:
  - Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite
  - attraktiver Standort (Erreichbarkeit, Bürgernähe...)

#### *Bürgerterminal*

- attraktiver Standort (Erreichbarkeit, Bürgernähe...)
- möglichst mit einem Ansprechpartner in der Nähe für Fragen in der Bedienung
- möglichst abgeschlossener Raum/ Bereich zur Einhaltung des Datenschutzes und der Privatsphäre
- Anbindung an das Verwaltungsnetz in ausreichender Bandbreite

## **3.2 KDN und Zugriff auf die IT-Strukturen der Verwaltung**

Die *Stadt-/ Gemeindeverwaltung* ... nutzt das KDN. Die mobile Nutzung kann über eine sichere Virtual Private Network-Verbindung (VPN-Verbindung) ermöglicht werden.

Alle für die definierten Anwendungsszenarien verwendeten Fachverfahren sind zentral aufgebaut und können damit angebunden werden.

## **3.3 Anpassungen dienstlicher Anweisungen**

### **3.3.1 Hinweise zu möglichen Anpassungen von Dienstanweisungen**

*Bürgerkoffer:* Anpassungen von Dienstanweisungen sind aus Gründen des Umgangs mit mobiler IT-Technik, Dienstwagennutzung, mobiler Datenhaltung, Verhaltensregeln (insbesondere bei Hausbesuchen), des Umgangs mit Dokumenten, Siegeln und Bargeld sowie aufgrund des Daten- und Versicherungsschutzes erforderlich. Folgende Dienstanweisungen sind zu prüfen und ggf. anzupassen:

- ...

*Bürgerterminal:* Anpassungen von Dienstanweisungen sind aus Gründen des Umgangs mit der neuen IT-Technik, Verhaltensregeln (insbesondere Videotelefonie), des Umgangs mit Dokumenten sowie aufgrund des Datenschutzes erforderlich. Folgende Dienstanweisungen sind zu prüfen und ggf. anzupassen:

- ...

### 3.3.2 Weitere Maßnahmen

Neben den Anpassungen von Dienstanweisungen sind weitere Maßnahmen erforderlich:

- Abschluss eines Versicherungsschutzes gegen Diebstahl und Schadensvorfälle
- ...

### 3.4 Datenschutz und -sicherheit

In einem zentralen Sicherheitskonzept sind Maßnahmen zur Umsetzung von Datenschutz und -sicherheit innerhalb der Behörde bereits geregelt. Dieses Dokument ist um die *Regelungen zum Bürgerkoffer/ Bürgerterminal* zu erweitern. Teil dieser IT-Sicherheitskonzeption ist eine Modellierung nach IT-Grundschutz, aus der sich konkrete Maßnahmen für die Kommune ... ableiten lassen.

Für das jeweilige Verfahren, welches *mit dem Bürgerkoffer/ beim Bürgerterminal* eingesetzt werden soll, ist zwingend ein Basissicherheitscheck durchzuführen, der sämtliche Maßnahmen nach ihrem Umsetzungsgrad bemisst und bei nicht vollständiger Umsetzung der Maßnahme mit einem Umsetzungszeitplan zu unterlegen ist. Sollte ein Verfahren eingesetzt werden, welches den Informationsverbund des *Bürgerkoffers/ Bürgerterminals*, wie er in der bestehenden IT-Sicherheitskonzeption beschrieben ist, verändert, muss eine erneute Modellierung und anschließende Durchführung eines Basissicherheitschecks eigenständig durch den jeweiligen Verfahrensverantwortlichen in Zusammenarbeit mit dem IT-Sicherheitsbeauftragten erfolgen.

Da für alle Anwendungsszenarien ein Zugriff zum KDN aufgebaut werden sollte, müssen vor allem bei diesem Punkt die Verfügbarkeit und Vertraulichkeit der ausgetauschten Daten und der bereitgestellten Verbindung abgesichert werden. Zusätzlich wird Wert darauf gelegt, die Integrität der Daten immer zu garantieren. Aus dem Grund der personenbezogenen Datenerhebung ist allen Umsetzungsvarianten eine strenge Datenschutzreglementierung auferlegt. Für jede Ausführung der mobilen Bürgerservices wird dazu eine Aufstellung der erhobenen Daten erarbeitet und darauf aufbauend eine Schutzbedarfsanalyse durchgeführt, woraus die anzuwendenden Maßnahmen zur angemessenen Gewährleistung des Datenschutzes abgeleitet werden. Inhaltlich definiert werden die Anforderungen und Maßnahmen ebenfalls im zentralen Sicherheitskonzept.

Die für ... damit verbundenen Aufgaben sind die Erstellung eines eigenen lokalen Sicherheitskonzeptes sowie die Vorbereitung und Durchführung von Vorabkontrollen.<sup>2</sup> Für die Abnahme dieses Sicherheitskonzeptes und der Vorabkontrollen ist der lokale Datenschutzbeauftragte verantwortlich. Sollte kein lokaler Datenschutzbeauftragter ernannt sein, ist der Sächsische Datenschutzbeauftragte zuständig.

Datenschutzbeauftragter in ... ist *Herr/ Frau* ....

### 3.5 Schulungsbedarf

Name	Schulung zum Einsatz des Bürgerkoffers/ Bürgerterminals	Schulung wird durchgeführt von	fachliche Schulung (Thema)	Schulung wird durchgeführt von

<sup>2</sup> Formulare des Sächsischen Datenschutzbeauftragten zu Mitteilung und Beschreibung der Verfahren nach § 10 SächsDSG sowie Mitteilung zur Vorabkontrolle gemäß § 10 Abs. 4 SächsDSG unter: <http://www.saechdsb.de/informationen-oeb/formulare-saechdsb-oeb>

### 3.6 Marketing

Auf Basis des Marketingkonzepts sind folgende Kommunikationsmittel bzw. –maßnahmen geplant:

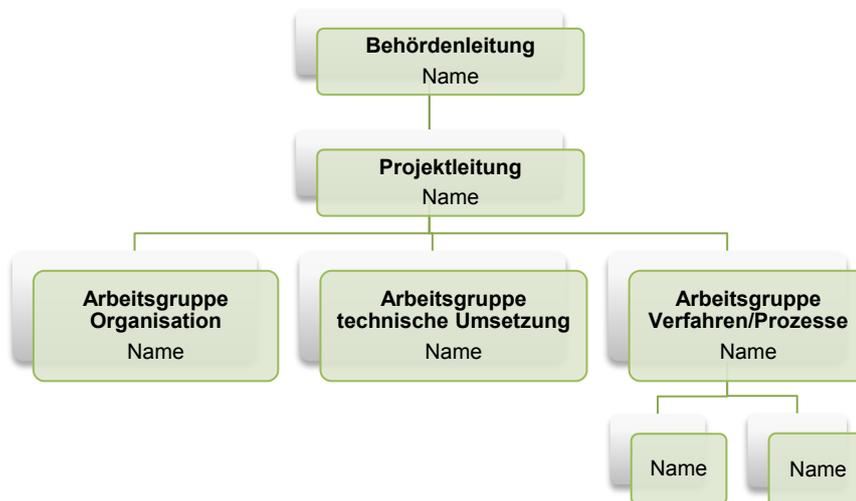
- Plakate, Flyer sowie Publikationen zum Pilotstart,
- Veröffentlichung von Informationen zum Projekt auf der Internetseite vom Landkreis und der Gemeinden,
- pressewirksame Übergabe des *Bürgerkoffers/ Bürgerterminals*
- Pressemitteilung,
- ein Aushang in der Behörde xxx,
- gezielte Anschreibeaktionen,
- ...

Verantwortlich für die Marketingmaßnahmen ist ...

Die Öffentlichkeitsarbeit wird im Anschluss des Projektes weitergeführt.

## 4. Projekt

### 4.1 Projektstruktur



- **Projektleitung:** Planung und Koordination des Projektes, Überwachung der Umsetzung von Arbeitsaufträgen, sorgt für die Information aller Projektbeteiligten und für eine gute Projektdokumentation, erarbeitet Entscheidungsvorlagen, trägt die Verantwortung für einen effektiven und effizienten Einsatz der zur Verfügung stehenden Mittel und der Personalressourcen, Koordinierung, Vorbereitung und Durchführung öffentlichkeitswirksamer Maßnahmen
- **AG Organisation:** inhaltliche Unterstützung bei der Erstellung und Prüfung der Konzeptionen, Schaffung der organisatorischen Rahmenbedingungen zur Umsetzung des Projektes
- **AG technische Umsetzung:** fachliche Unterstützung bei der Erstellung und Prüfung der Konzeption, Schaffung der technischen Rahmenbedingungen zur Umsetzung des Projektes
- **AG Verfahren/ Prozesse:** fachliche Unterstützung bei der Erhebung und Qualitätssicherung von Anwendungsszenarien und den dahinter stehenden Prozessen

## 4.2 Projektablauf

Arbeitspaket	Zielstellung	Zeitraum	anstehende Termine
Konzeptionierung			
Umsetzung			
Schulungen			
Qualitätssicherung/ Tests			
Inbetriebnahme			
...			

## 4.3 Projektaufwand

Position	Kosten/ Aufwände	Anzahl	Benötigte Mittel
Anschaffung/Miete <i>Bürgerkoffer</i>			
Anschaffung/Miete <i>Bürgerterminalsystem</i> - Bürgerterminal - BT-Verwaltungsarbeitsplatz			
Kosten für Betrieb (z.B. Wartung und Support etc.)			
Kosten für KDN-Anschluss oder Vertrag mit einem Netzanbieter			
Investition für zusätzl. IT-Infrastruktur - Lizenzen - Software etc.			
Kosten für den Standort des Bürgerservice (z. B. Raummiete)			
Kosten für Schulungen			
Kosten für Marketing			
Kosten für externe Dienstleister			
Personelle Aufwände			
Fahrtkosten ( <i>beim Bürgerkoffer</i> )			
...			