

Vorlage

Marketingkonzept

Version: 1.0
Stand: 05.10.2016

1 Ausgangslage und Zielsetzung

1.1 Ausgangslage

Beischreibung der Ausgangssituation und der Zielsetzung, die mit dem Einsatz eines modernen Bürgerservices erreicht werden soll

Beispiel aus dem Projekt „Bürgerterminal und Mobile Bürgerbüros als modernen Bürgerservices im ländlichen Raum“

Das Ziel der Staatsmodernisierung ist es, eine moderne und schlanke Verwaltung zu schaffen, die schnelles und effizientes Verwaltungshandeln ermöglicht. Mittels der vielfältigen Maßnahmen erfolgt eine vorausschauende Planung, die kommende Entwicklungsprozesse, wie den Wandel in der Bevölkerungsstruktur und damit einhergehende Veränderungen der Einnahmen, den verstärkten internationalen Wettbewerb, eine veränderte Arbeitsmarktsituation und technischen wie wirtschaftlichen Fortschritt sowie deren Auswirkungen auf staatliche Prozesse berücksichtigt.

Für den gesamten Freistaat 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 – die Verwaltung zieht sich in einigen Regionen aus der Fläche zurück, in Folge werden Rathäuser und Landratsämter geschlossen. Für die Bürgerinnen und Bürger¹ bedeutet das häufig lange Wege zur Verwaltung.

Vor diesem Hintergrund ergeben die Ziele des Projektes „Mobile Bürgerservices“ einen konkreten Nutzen für Bürger und Verwaltungen. Da der Bürger für die Nutzung der mobilen Bürgerservices keinerlei Vorkenntnisse benötigt und die kürzeren und schnelleren Wege für die Abwicklung eines Verwaltungsvorganges einen spürbaren, zusätzlichen Nutzen bieten, wird sich voraussichtlich ein höheres Maß an Zufriedenheit einstellen. Aus Sicht der Kommunen ist die gesteigerte Zufriedenheit der Bürger ein hoher Mehrwert. In Verbindung mit der Vereinfachung der Abwicklung von Verwaltungsvorgängen entsteht ein Standortvorteil, der zur Stärkung der Region führen kann. Zudem wird den Verwaltungsmitarbeitern auch in Zeiten von Doppel- bzw. Mehrfachzuständigkeiten die Konzentration auf das Kerngeschäft ermöglicht, was wiederum Einsparpotenziale freisetzen und sowohl Zeit- als auch Kostenersparnisse mit sich bringen kann.

1.2 Zielsetzung dieses Dokuments

Mit diesem Dokument erfolgen die Planung der Projektkommunikation sowie die Planung zu erforderlichen Kommunikationsmaßnahmen, um dieses Projekt erfolgreich durchzuführen. Dazu müssen funktionsfähige Kommunikationsbeziehungen zwischen der Landes- und Kommunalverwaltung sowie zu den Bürgern und weiteren Wirtschaftsteilnehmern hergestellt werden.

Eine grundlegende Akzeptanz der Projektstrukturen und des Vorgehens im Projekt ist anzustreben. Verständnis für und Vertrauen in die Projektgruppe sollen gefördert, Entscheidungen und Prozesse nachvollziehbar gemacht und die Teilnahme am Handeln ermöglicht werden. Folgende Fragen sind zu beleuchten:

1. Wen soll unsere Kommunikation erreichen? Die Zielgruppen werden bestimmt und definiert.
2. Welche Ziele werden verfolgt? Die Kommunikationsziele werden formuliert.
3. Was vermitteln wir den Zielgruppen? Die Botschaften und Inhalte werden festgelegt.
4. Wie erreichen und bewegen wir die Zielgruppen? Konkrete Maßnahmen werden geplant und in zeitlichen Kontext gesetzt.

Dieses Konzept wurde von Vertretern der Projektgruppe erstellt und soll die Kommunikationsarbeit der Projektgruppe verbindlich festlegen. Weiterführende Maßnahmen während und nach der Pilotierungsphase werden in Abhängigkeit des Projektverlaufes und der Evaluierungsergebnisse festgelegt.

¹ Bürgerinnen und Bürger im Folgenden als „Bürger“ bezeichnet

2 Zielgruppen und Ziele

2.1 Zielgruppen

Zielgruppen sind nach bestimmten Merkmalen beschreibbare Personengruppen, die durch Maßnahmen gezielt angesprochen werden sollen. Hierdurch soll die Aufmerksamkeit auf das Projekt und deren Projektergebnisse gerichtet werden.

2.1.1 Kommunalverwaltung

Der Begriff „Kommune“ dient als Sammelbegriff für Landkreise, kreisfreie Städte sowie kreisangehörige Städte und Gemeinden. Städte und Gemeinden werden unter dem Begriff „Gemeinden“ zusammengefasst.

Für die erfolgreiche Umsetzung des Projektes ist die frühzeitige Einbindung der einzelnen Vertreter aus dieser Zielgruppe von entscheidender Bedeutung. Insbesondere die festgelegten Kommunikationswege und -abläufe zwischen dem Projektverantwortlichen und den Vertretern der Kommunalverwaltung sind wichtig. Auf der anderen Seite benötigen die Projektverantwortlichen für die Umsetzung die Unterstützung dieser Gruppe.

Die aktive Mitarbeit und Unterstützung durch die Kommunalverwaltung bei der Planung, Vorbereitung und Umsetzung des Projekts ist notwendig, um den Start der Pilotierungen termingerecht umzusetzen. Hierfür muss durch geeignete Maßnahmen sichergestellt werden, dass die Notwendigkeit und auch die Vorteile, die durch die Einführung der modernen Bürgerservices in den Kommunen entstehen, entsprechend kommuniziert werden. Des Weiteren sollte diese wichtige Zielgruppe in das Projektgeschehen einbezogen werden. So sollten wichtige Termine, Ergebnisse und Entscheidungen, die diese Zielgruppe betreffen, zeitnah diskutiert und vermittelt werden.

2.1.2 Landesverwaltung

Die Landesverwaltung ist bei den Landesregierungen angesiedelt. Neben den Ministerien umfasst sie die Behörden und Einrichtungen (Anstalten, Körperschaften, Stiftungen), die dem Land direkt unterstehen. Sie erfüllt die Aufgaben, die nach dem Grundsatz der Subsidiarität nicht vom Bund erfüllt werden bzw. die Aufgaben, die nicht von der Ebene der Kommunalverwaltung erfüllt werden können.

Die aktive Mitarbeit und Unterstützung des Projektes durch die Landesverwaltungen ist notwendig, um ggf. Landesleistungen einzubinden. Aus diesem Grund muss auch ihr effektiv kommuniziert werden, welche Vorteile diese Einbindung für Bürger sowie für die Landesverwaltung haben. Diese Zielgruppe sollte daher auch in das Projektgeschehen involviert sowie über wichtige Termine, Ergebnisse und Entscheidungen unterrichtet werden.

2.1.3 Bürger

Diese Zielgruppe ist die wichtigste und entscheidende Zielgruppe, insbesondere nach der erfolgreichen Inbetriebnahme des modernen Bürgerservice, da diese den Service künftig in Anspruch nehmen soll.

Die Bürger sollten frühzeitig angesprochen und informiert werden. Es werden verschiedene Kommunikationswege genutzt, um die Zielgruppe auf den neuen modernen Bürgerservice aufmerksam zu machen sowie deren Vorteile zu erläutern. Dabei muss sich das Projekt den lokalen Anforderungen sowie den Bedürfnissen der Bürger in der Kommune anpassen. Nur so kann innerhalb des Projektes ein hoher Nutzungsgrad erreicht werden.

Bei der Inbetriebnahme der modernen Bürgerservices (Umsetzungsphase des Projektes) wird konkret mit der Zielgruppe „Bürger“ kommuniziert. Ziel ist es, die modernen Bürgerservices an diese Zielgruppe heranzutragen, um diese zu motivieren, die neuen Services zu nutzen. Durch die direkte Kommunikation zwischen der Kommune/Behörde und den Bürgern lässt sich ein hoher Mehrwert für das gesamte Projekt erzielen.

2.1.4 Weitere Wirtschaftsteilnehmer

In dieser Zielgruppe befinden sich sämtliche wirtschaftliche Einrichtungen und Unternehmungen. Sie sollen die Vorteile des modernen Bürgerservice erkennen, insbesondere die Nutzbarkeit für die Bereitstellung ihrer eigenen Leistungen.

Dazu müssen Kommunikationsmaßnahmen ergriffen werden, um dieser Zielgruppe die Vorteile und den Nutzen dieses Projektes effektiv zu erläutern. Dies kann durch Einbeziehung in den Projektablauf bzw. durch konkrete Ansprache durch die Projektverantwortlichen geschehen.

2.2 Kommunikationsziele

Kommunikationsziele beschreiben den Zustand, der bei den Zielgruppen erreicht werden soll. Diese sollten laufend überprüft und gegebenenfalls angepasst werden. Für den Erfolg des Projektes ist entscheidend, wie der Bürgerservice von den Zielgruppen angenommen wird. Daher ist es sehr wichtig, im Vorfeld vor allem die Bürger über die neuen Möglichkeiten, die sich aus dem Projekt ergeben, zu informieren. Grundsätzlich sollen folgende Ziele verfolgt werden:

- regelmäßiges aktives Informieren und Einbeziehen aller Beteiligten und der Öffentlichkeit zu Projektzielen, Projektplanungen, Zwischenergebnissen und aktuellen Projektständen
- Gewährleistung eines interdisziplinären und fachlichen Austausches zwischen allen Akteuren
- Wir wollen transparent, aktiv, im Dialog kommunizieren,

Die speziellen Ziele der einzelnen Zielgruppen werden in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt.

Ziele \ Zielgruppen	Kommunalverwaltung	Landesverwaltung	Bürger	Wirtschaftsteilnehmer
Für die Anforderungen durch den demografischen Wandel, den Herausforderungen durch Wettbewerb und Auswirkungen von Mittelkürzungen in der öffentlichen Verwaltung sensibilisieren	X	X	X	X
Nutzen des Bürgerservice darstellen	X	X	X	X
Nachfrage schaffen	X	X	X	X
Verwaltungswege verkürzen, vereinfachen, flexibel gestalten	X	X	X	X
Fortlaufende Informationen zum Projekt bereitstellen, Transparenz schaffen	X	X		
Motivation zur Mitarbeit im Projekt erzeugen	X	X		
Einbeziehen in den Veränderungsprozess	X	X	X	X
Akzeptanz des Bürgerservice schaffen	X	X	X	X
Informations- und Diskussionsbedarf kanalisieren	X	X	X	X
Verwaltungsübergreifende Synergieeffekte erkennen und nutzen	X	X		X

3 Maßnahmenplanung

Für die Durchführung der eigentlichen Maßnahmen werden Kanäle oder Medien benötigt, über die die Botschaften transportiert werden. Diese Kommunikationsträger werden im Folgenden kurz beschrieben. Im Anschluss erfolgt für jede definierte Zielgruppe die Planung der Kommunikationsmaßnahmen.

3.1 Kommunikationsträger

Um die Zielgruppen anzusprechen, stehen eine Vielzahl von Kanälen oder Medien zur Verfügung. Typische Kommunikationsträger sind beispielsweise:

- Printmedien, z.B. Artikel in Zeitungen, Newsletter, Broschüren, Dokumentationen, Rundschreiben

- Elektronische Medien, z.B. Internet/Intranet, elektronische Newsletter, eigene Projektwebseite, Bürgerservicesymbol auf Briefbögen der Verwaltung oder als Anhang von E-Mail-Signaturen
- Veranstaltungen, z.B. Informationsveranstaltungen, Messen, Schulungen/Seminare, Zielgruppengespräche, Workshops, Roadshows, Diskussionsforen
- Sonstige, z.B. Radiowerbung oder Interviews im Radio, Mitarbeiterbefragungen, Plakate, Flyer, Werbemittel, Einbeziehung in die Projektarbeit

Alle Kommunikationsträger zielen darauf ab, die Zielgruppen für das Projekt zu sensibilisieren sowie die Vorteile zu kommunizieren. In den Projektgremien wird der Einsatz verschiedener Kommunikationsträger diskutiert. Außerdem wird der Inhalt gemeinsam erarbeitet und abgestimmt. Es sollten bekannte und gewohnte Kommunikationsträger der Zielgruppen gewählt werden.

3.1.1 Gremienarbeit

Im Rahmen des Projektes sind verschiedene Gremien benannt. Die Gremien tagen in regelmäßigen Sitzungen bzw. Arbeitskreisen. Diese Veranstaltungen dienen zur Information aller Beteiligten über den Projektverlauf, es werden Erfahrungen ausgetauscht, Arbeitsaufträge verteilt, Entscheidungsvorlagen erarbeitet und Festlegungen getroffen. Wichtig ist vor allem eine enge Abstimmung, um die notwendige Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten zu ermöglichen.

3.1.2 Webauftritte

Auf dem Webportal werden die Bürger über das Leistungsangebot, über Ansprechpartner und Öffnungszeiten, über die Geschichte sowie über aktuelle Entwicklungen informiert.

3.1.3 Wochenkuriere/Lokale Amtsblätter

Die Wochenkuriere bzw. lokalen Amtsblätter erscheinen in der Regel wöchentlich bzw. 14-tägig und werden an alle Haushalte verteilt. Hier könnten Werbeanzeigen geschaltet werden bzw. Artikel zum Bürgerservice informieren.

3.1.4 Weitere Kommunikationsträger

Folgende weitere Kommunikationsträger sind für die Kommunikation zu den Bürgern sowie zu den Wirtschaftsteilnehmern zielführend:

- Flyer
- Anzeigen
- Plakate
- Nutzung der elektronischen Medien
- Informationsveranstaltungen.

Zudem werden örtliche Medien, wie beispielsweise Radiosender und der MDR, zu öffentlichkeitswirksamen Terminen eingeladen, um das Projekt im Einzugsgebiet bekannt zu machen. Durch diese Kommunikationsträger sollen alle Zielgruppen erreicht werden.

3.2 Kommunikationsmaßnahmen

Die Zielgruppen bilden das Raster für die Strukturierung der Kommunikationsmaßnahmen, d.h. die einzelnen Maßnahmen werden den Zielgruppen zugeordnet. Somit können die unterschiedlichen Zielgruppen abgestimmt auf die jeweilige Interessenlage und Einstellung differenziert angesprochen werden.

Die einzelnen Kommunikationsmaßnahmen werden Meilensteinen innerhalb der Projektplanung zugeordnet. Folgende Meilensteine sieht das Projekt vor:

- Meilenstein 1: Projektaufaktveranstaltung
- Meilenstein 2: Projektvorbereitung
- Meilenstein 3: Inbetriebnahme des Bürgerservices
- Meilenstein 4: evtl. Zwischenauswertung des Betriebes
- Meilenstein 5:

Im Rahmen der kommunikativen Umsetzung muss für jede geplante Maßnahme innerhalb des Meilensteinplans ein Ziel fixiert werden. Jede Maßnahme hat somit eine klare Ausrichtung im Kontext der Kommunikationsziele.

Die Kommunikationsmaßnahmen werden wie folgt dargestellt.

Nr.	Laufende Nummer der Maßnahme	Priorität	Priorisierung
Maßnahme	Kurze Beschreibung der Maßnahme		
Themenfeld	Thema, welches mit der Maßnahme vermittelt werden soll, z.B. Vorteile des modernen Bürgerservice		
Inhalt	Konkretisierung des Themenfeldes		
Ziel	Welches Ziel wird mit der Maßnahme verfolgt?		
Zielgruppe	Zielgruppe ist nach bestimmten Merkmalen beschreibbare Personengruppe, die durch Maßnahmen gezielt angesprochen werden soll		
Kommunikationsmittler	Kommunikationsmittler, die die Maßnahme unterstützen		
Kommunikationsträger	Kommunikationsmittel, welches genutzt wird		
Ansprechpartner	Konkreter Ansprechpartner des Kommunikationsträgers zur Unterstützung der Maßnahme		
Termin	Terminierung der Maßnahme		
Verantwortlich	Wer ist für die Vorbereitung und Durchführung der Maßnahme verantwortlich?		

3.2.1 Beispiele zu Maßnahmen

Nr.	Ö-1	Priorität	hoch
Maßnahme	Information der Bürger sowie der Presse und des Fernsehens über die Inbetriebnahme des modernen Bürgerservice		
Themenfeld	Inbetriebnahme des modernen Bürgerservice		
Inhalt	Feierliche Inbetriebnahme Nutzen für die Bürger Informationen zum Einsatz des modernen Bürgerservice, z.B. Standort, Leistungen, Öffnungszeiten, etc. Vorführung des modernen Bürgerservice		
Ziel	Interesse wecken Motivation der Bürger den neuen Bürgerservices zu nutzen		
Zielgruppe	Öffentlichkeit		
Kommunikationsmittler	Kommunen/Behörde, Projektleitung		
Kommunikationsträger	Veranstaltung Pressemitteilung evtl. Radio- oder Fernsehbeitrag (lokales Fernsehen)		
Ansprechpartner			
Termin			
Verantwortlich			

Nr.	Ö-2	Priorität	hoch
Maßnahme	Laufende Information der Bürger über den Nutzen des modernen Bürgerservice		
Themenfeld	Information der Bürger		
Inhalt	Vorstellung des neuen Bürgerservice Ansprechpartner in der Stadt Einsatzorte, Leistungen, Öffnungszeiten		
Ziel	Interesse wecken Motivation der Bürger den neuen Bürgerservices zu nutzen		
Kommunikationsmittler	Pilotkommunen, Projektleitung		
Kommunikationsträger	Flyer Anzeigen		
Ansprechpartner			
Termin			
Verantwortlich			

Nr.	K-1	Priorität	hoch
Maßnahme	Zusammenarbeit im Projekt und Abstimmung zum gemeinsamen Vorgehen		
Themenfeld	Organisation		
Inhalt	Organisatorische Ausgestaltung des Bürgerservice Definition von Kooperationsmöglichkeiten		

	Vorbereitung einer Evaluierung Erarbeitung zentraler Konzepte
Ziel	Abstimmung eines gemeinsamen Projektvorgehens; Nutzung von Synergieeffekten
Zielgruppe	
Kommunikationsmittler	Projektleitung
Kommunikationsträger	Veranstaltung; regelmäßige Sitzungen
Ansprechpartner	
Termin	nach Terminabsprache; laufend
Verantwortlich	

4 Meilensteinplan/Zeitplanung

Die Kommunikationsmaßnahmen sind an der Projektplanung auszurichten. Somit wird sichergestellt, dass Projektergebnisse aktuell und zeitnah kommuniziert und wichtige Meilensteine im Projekt durch entsprechende Maßnahmen unterstützt werden.

Da bestimmte Themen von verschiedenen Zielgruppen gleichermaßen angefragt werden, können mit der Zeitplanung Synergieeffekte erzielt werden. Arbeitsergebnisse können gezielt über verschiedene Kommunikationsträger vermittelt und der benötigte Arbeitsaufwand zur Umsetzung der Maßnahmen so minimiert werden. Die geplanten Maßnahmen werden chronologisch zusammengestellt und laufend aktualisiert

5 Anlagen

Beispiel Flyer Bürgerkoffer
Beispiel Flyer Bürgerterminal
Beispiel Plakat Bürgerkoffer

Beispiel Flyer Bürgerkoffer

Der Mobile Bürgerservice kommt!



Ihre Ansprechpartner in Ihrer Kommune:

Stadtverwaltung Schkeuditz
Rathausplatz 3
04435 Schkeuditz
Tel.: 034204/88 0
ortsteilverwaltung@schkeuditz.de
www.schkeuditz.de

Ortsteilverwaltung Radefeld
Landsbergerstraße 5b
Telefon: 034207/72123
Dienstags von 10:00 - 12:00 und von 13:00 - 17:00 Uhr

Ortsteilverwaltung Dolzig
Paul-Wage-Straße 15
Telefon: 034207/87421
Mittwochs von 10:00 - 12:00 und von 13:00 - 17:00 Uhr

Ortsteilverwaltung Glesien
Conradplatz 6
Telefon: 034207/72113
Donnerstags von 10:00 - 12:00 und von 13:00 - 17:00 Uhr



Pilotprojekt
Dienstleistungen des Bundesministeriums für Inneres geförderte
Projekt zur Einführung des Mobilen Bürgerservice in Sachsen
Kooperation im Rahmen des Pilotprojekts "Mobile Bürgerkoffer
"Kompetenz für die Bürgerberatung Sachsen" (KBSA)
Pilotprojekt "Mobile Bürgerservice" wird durchgeföhrt
Pilotprojekt des Bundesministeriums der Justiz und für Europa
Rathausplatz 7
04435 Schkeuditz
Telefon: 034204/88 0
www.schkeuditz.de

Druck:
Pixelalarm GmbH
Reifeckstraße 11
August 2012

Copyright:
Diese Veröffentlichung ist urheberrechtlich geschützt.
Alle Rechte, auch die des Nachdruckes von Auszügen und
der fotomechanischen Vervielfältigung, sind dem Herausgeber
vorbehalten.

Mobile:
Haus E. Chemnitz, [2012], Bigstock - LoopAll, Viter - Alloy
Photography

Mobiler Bürgerservice
in Schkeuditz



Modernes Sachsen:
Schkeuditz macht mit!

Folgende Dienstleistungen erledigen wir für Sie bürgernah
in den Ortsteilerverwaltungen:

Antragsausgabe und -annahme von:

- An- und Abmeldung von Hunden
- Auskunft aus dem Gewerbezentralregister
- Baumfällgenehmigung
- Befreiung von Gürtspflicht/Tragen des Schutzhelms
- Brauchtums- und Traditionsfeuer
- Gewerbe-, ab- und Ummeldung
- Feuerwerk aus besonderem Anlass
- Parklerleichterung für Schwerbehinderte
- Schwerbehindertenausweise
- Sondernutzung
- verkehrsrechtliche Anordnung für Bauarbeiten
- Vermietung von Bürgerhäusern

Ausweise

- Expressreisepass
- Familienpass Sachsen
- Kinderreisepass
- Personalausweis
- Reisepass
- vorläufiger Personalausweis
- vorläufiger Reisepass

Einwohnermeldewesen

- An-, Ab- und Ummeldungen des Wohnsitzes
- Ausstellung von Aufenthaltsbescheinigungen
- Ausstellung von Meldebescheinigungen
- Beantragung der Eintragung oder Löschung
Melderegisterauskünfte

Sonstiges

- Beglaubigungen von Unterschriften und Kopien
- Annahme von Einzugsermächtigungen für
Forderungen der Stadt
- Fundbüro



Liebe Bürgerinnen und Bürger,
Die Stadtverwaltung Schkeuditz bietet Ihnen einen modernen
und bürgerorientierten Service an. Ab August 2012 können Sie
in den Ortsteilerverwaltungen Radefeld und Glesien
einen Großteil Ihrer Angelegenheiten direkt vor Ort erledigen.
Künftig steht Ihnen zusätzlich auch das neue Bürgeramt,
Rathausplatz 7, zur Verfügung.

Was ist mobile Bürgerservice?

Die Verwaltung passt in einen Koffer!
Die Behörden des Freistaates Sachsen verstehen sich als
modern und bürgerfreundliche Verwaltungen. Sie sind bestrebt,
Ihnen einen ortsnahen und schnellen Zugang zu Dienstleistungen
der Behörden zu ermöglichen.
Doch für viele ältere Bürger, Menschen mit Behinderungen
oder körperlichen Beeinträchtigungen sowie für Bürger aus
ländlichen Ortsteilen ist der Weg in die öffentliche Verwaltung
oftmals beschwerlich und zeintensiv. An deren Bedürfnisse
soll sich die neue Dienstleistung der öffentlichen Verwaltung
ausrichten.

Die öffentliche Verwaltung des Freistaates Sachsen will die
Kommunikationstechnik von heute nutzen, um den Bürgern
direkt vor Ort unkompliziert Verwaltungsdienstleistungen
anzubieten.

Mobiler Bürgerservice: Die Behörde direkt vor Ort

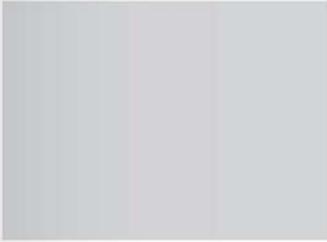
Mit diesem neuen Bürgerservice kann die Verwaltung ihre
Dienstleistungen bürgerfreundlich und flexibel an verschiedenen
Standorten außerhalb der Behörde anbieten.
Behördengänge können Sie damit wohn- und arbeitsortnah
oder von zu Hause aus zeitsparend, sicher und zuverlässig
erledigen, ohne auf eine kompetente und persönliche Beratung
verzichten zu müssen.

Das Amt in einem Koffer

Das Kernstück des Mobilen Bürgerservices ist der Bürgerkoffer.
Mit dessen Unterstützung können unsere Mitarbeiter bei Ihnen
vor Ort Verwaltungsvorgänge aus verschiedensten Lebenslagen
bearbeiten. Sie können Sie beraten sowie aktuelle und verbindliche
Auskünfte erteilen. Mittels moderner Computer- und
Bürotechnik im Bürgerkoffer haben die Mitarbeiter Zugriff auf
die erforderlichen Informationen, um Ihre Anliegen vor Ort
bearbeiten zu können.
Auf diesem Wege wird eine schnelle und ortsunabhängige
Verwaltungsarbeit möglich, bei der die Nähe zu Ihnen im
Mittelpunkt steht.

Beispiel Flyer Bürgerterminal

Bürgerterminal im Landkreis Görlitz



Ihre Ansprechpartner in Ihrer Kommune sind die Mitarbeiter des Bürgerbüros in der Stadtverwaltung Limbach-Oberfrohna.

Wir sind unter der Telefonnummer: **0800 / 33 88 000** (kostenlos aus dem Festnetz) oder per E-Mail an buergerbueuro@limbach-oberfrohna.de oder Telefax an 03722 / 78 424 erreichbar.

Öffnungszeiten des Bürgerbüros

Dienstag:
von 08:30 bis 12:00 Uhr
und 13:30 bis 18:00 Uhr

Donnerstag:
von 08:30 bis 12:00 Uhr
und 13:30 bis 18:00 Uhr

Freitag:
von 08:30 bis 12:00 Uhr



Pilotprojekt dieses vom Bundesministerium des Innern geförderte Projekt wird unterstützt durch das Staatsministerium der Justiz und für Europa im Kooperationsfeld mit dem Zweckverband „Kommunale Informationsverarbeitung Sachsen“ (KISA) in Zusammenarbeit mit den Kommunen durchgeführt.

Projektträger: Staatsministerium der Justiz und für Europa
Postfach 10 15 000
Hofgärtnerstraße 7
01099 Dresden

Verteilung und Satz:
Haus E, Chemnitz

Druck:
Prymalarm GmbH
RedaktionsNiusst:
April 2013.

Copyright:
Diese Veröffentlichung ist urheberrechtlich geschützt.
Alle Rechte, auch die des Nachdruckes von Auszügen und der fotomechanischen Wiedergabe, sind dem Herausgeber vorbehalten.

Medien:
Haus E, Chemnitz, [2013] Goerlitzinformation at wikivoyage shared



Bürgerterminal
im Landkreis Görlitz

B
TERMINAL

NEHMEN SICH AN DER
**LANDKREIS
GÖRLITZ**
WOHLTUN ZUNÜTZLICH

Moderner Staat – moderne Bürgerservices

Die Behörden des Freistaates Sachsen verstehen sich als moderne und bürgerfreundliche Verwaltungen. Sie sind bestrebt, Ihnen einen ortsnahen und schnellen Zugang zu Dienstleistungen der Behörden zu ermöglichen.

Durch die Verwendung moderner Technologien haben wir neue moderne Services für den Bürger entwickelt. Ziel der neuen Bürgerservices ist es, einen einfachen und ortsnahen Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen anzubieten.

Mit den neuen Bürgerservices kann die Verwaltung ihre Dienstleistungen bürgerfreundlich und flexibel an verschiedenen Standorten außerhalb der Behörde anbieten.

Neben dem mobilen Bürgerkoffer steht nun auch das Bürgerterminal zur Verfügung, welches per Videoubertragung das direkte Gespräch mit dem Verwaltungsmitarbeiter ermöglicht.

Wir setzen neue Bürgerservices – das Bürgerterminal und den mobilen Bürgerkoffer – in Kommunen ein und testen diese in ihrem Nutzen und ihrer Funktionalität.

Angeborene Leistungen über das Bürgerterminal:

- Beantragung von BAföG für Studierende
- Beantragung von BAföG für Schülerinnen und Schüler
- Beantragung von BAföG bei einem Auslandsaufenthalt
- Beantragung einer Ermäßigung oder eines Erlass des Elternbeitrags für Kindertageseinrichtungen
- Beantragung einer Ermäßigung oder eines Erlass des Elternbeitrags für Kindertagespflege

Bürgerterminal



Das Bürgerterminal ermöglicht einen virtuellen Zugang zur Verwaltung. Über Videotelefonie können Sie Beratungsgespräche mit dem Verwaltungsmitarbeiter führen und erhalten Informationen zu Verwaltungsvorgängen ebenso wie zu deren Bearbeitung.

Weniger als fünf Minuten mit Kamera, Scanner und Drucker ausgestattet, diese technische Ausstattung können Sie Anträge an die Verwaltung einreichen, Gebühren bargeldlos bezahlen und sich ihrem Personalausweis identifizieren. Ein erfolgreicher Besuch im Rathaus oder Bürgerbüro ist zur Bearbeitung eines Anliegens dann nicht mehr nötig.

Nutzung des Bürgerterminals

Der Einsatz und die Nutzung des Bürgerterminals werden in den sächsischen Kommunen zwei Jahre erprobt. Dabei werden unterschiedliche Dienste über das Bürgerterminal angeboten. Ziel dieses Testlaufs ist es, praktische Erfahrungen zu sammeln und zu sehen, wie diese moderne Technologie von Ihnen angenommen und bewertet wird.

Technische Daten

Dieser interaktive Zugang zu einer Vielzahl an Verwaltungsdienstleistungen der Behörden im Freistaat ist unsere jüngste Innovation der Modernen Bürgerservices – entwickelt in Sachsen für Sachsen.

1	Grundausstattung	
	Freistehende Aufstellung	●
	Bildschirmdiagonale / Auflösung	22" Full-HD
	Elektrische Grundausstattung	●
2	Optionale Ausstattung	
	PC kompatibel	●
	Stereo-Soundsystem	●
	Schutzglasscheibe	●
3	Touchscreen	
	LAN-Anbindung	Breitbandanschluss zum SVN*
4	Webkamera	
	Freisprecheinrichtung	●
5	Telefonhörer	
	Laserdrucker	A4 SW
	Scanner	A4
6	Girocard-Lesegerät	
	Personalausweis-Lesegerät	BSI-zertifiziertes Komfortlesegerät
	Belebung / Farbgebung nach Wunsch	●
	Vor-Ort-Service	●
	Gehbehinderten- und Rollstuhlgerecht	USB-Anschluss extern, Tastatur, Braillezeile können nachgerüstet werden.

Weitere Optionen auf Anfrage
Technische Änderungen vorbehalten / Aufstellung im Innenbereich
*SVN - Sächsisches Verwaltungsnetz

Mobiles Bürgerbüro – Ihr Amt in einem Koffer



Der Mobile Bürgerservice bringt die Ämter zu Ihnen. Erledigen Sie Behördengänge ganz einfach bei Ihnen direkt vor Ort. Die mobilen Bürgerbüros beraten Sie individuell und persönlich bei allen Fragen und Anliegen.

Informationen dazu erhalten Sie bei den Ansprechpartnern in Ihrer Kommune.