

Moderne Bürgerdienste bergen vielfältige Potentiale

- Sie erhalten oder erhöhen die Bürgernähe der Verwaltung, da der persönliche Kontakt mit dem Bürger durch moderne Informations- und Kommunikationstechnologien unterstützt wird.
- Sie ermöglichen aktuelle, detaillierte und vor allem einheitliche Auskünfte unabhängig vom gewählten Zugangskanal, da ein zentrales Informations- und Wissensmanagement genutzt wird.
- Sie sind flexibel einsetzbar und eröffnen Möglichkeiten zur Kooperation mit anderen Behörden, da variable Organisationsstrukturen aufgebaut werden.

Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte:

KISA – Kommunale Informationsverarbeitung Sachsen,
Eilenburger Straße 1A, 04317 Leipzig

Ansprechpartnerin:

Frau Christin Enzmann, Tel.: 03722 7341-243
Christin.Enzmann@kisa.it
www.kisa.it

oder

Sächsisches Staatsministerium der Justiz und für Europa,
Wilhelm-Buck-Straße 4, 01097 Dresden

Ansprechpartnerin:

Frau Katrin Morgenstern, Tel.: 0351 564-1883
Katrin.Morgenstern@smj.justiz.sachsen.de
www.justiz.sachsen.de/smj



Herausgeber und Redaktion:

Sächsisches Staatsministerium der Justiz und für Europa
Hospitalstraße 7
01097 Dresden

Gestaltung und Satz:

Haus E, Chemnitz

Druck:

Flyeralarm GmbH

Redaktionsschluss:

August 2011

Copyright

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

Titelmotiv

Haus E, Chemnitz; [2011] Bigstock.com: Aquasnap,
rosesmith333, dashek

Moderne Bürgerdienste



Moderne Technologien – Moderne Verwaltung

Der Umgang mit modernen Informations- und Kommunikationstechnologien gehört für viele Bürgerinnen und Bürger inzwischen zum Alltag. Die öffentliche Verwaltung wird sich dieser Entwicklung nicht verschließen. Die Herausforderung: die Potentiale moderner Technologien zielgerichtet für die Verbesserung der eigenen Tätigkeit einsetzen.

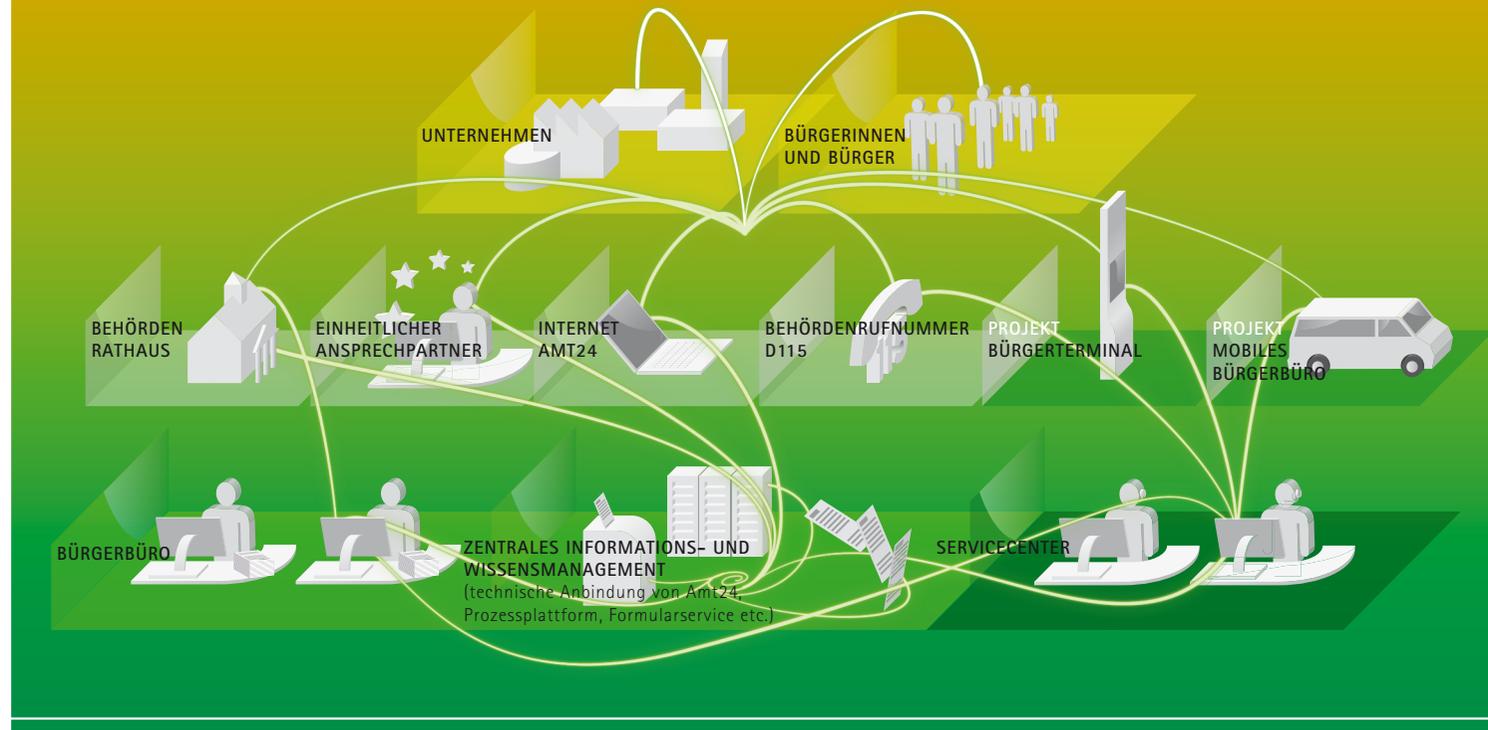
Für den Freistaat Sachsen ist E-Government daher eine tragende Säule der Verwaltungsmodernisierung. Unser Leitmotiv für die Umstellung auf „elektronischen Betrieb“ ist Bürgernähe: Moderne Informations- und Kommunikationstechnologien sollen die persönliche Interaktion zwischen Bürgern und Verwaltung unterstützen, sie verbessern, aber nicht ersetzen.

Unser Bild von modernen Bürgerdiensten

Künftig soll der Zugang zur Verwaltung im Freistaat Sachsen auf vielen Kommunikationswegen möglich sein. Egal, ob persönlich auf dem Amt oder im Bürgerbüro, per Telefon oder per Internet: Für die Bürger und Unternehmen steht ein reichhaltiges, transparentes Informationsangebot bereit. Sie können einen freundlichen Ansprechpartner erreichen, der verbindliche Auskünfte erteilen kann, in verschiedenen Lebenslagen verständlich berät und Anträge entgegennimmt. Diese werden an die zuständigen Stellen weitergeleitet und dort bearbeitet.

Diesen Ansatz nennen wir Multikanalstrategie. Hier finden auch ganz neue Bürgerdienste ihren Platz. Zwei davon stellen wir Ihnen in diesem Faltblatt vor: das Bürgerterminal und die mobilen Bürgerbüros. Bei weiterführendem Interesse sind Sie herzlich eingeladen, sich an uns zu wenden.

Moderne Bürgerdienste – Multikanalstrategie



Bürgerterminals

An einem Bürgerterminal können Bürgerinnen und Bürger per Videokonferenz mit einem Verwaltungsmitarbeiter sämtliche Anliegen erledigen. Die Kommunikation ist so echt wie der persönliche Besuch auf dem Amt. Eine notwendige Ausweisung oder Bezahlung wird elektronisch unterstützt. So kann der Weg „zum Amt“ verkürzt werden.

Speziell in ländlichen Regionen, in denen der demografische Wandel besondere Herausforderungen an die Verwaltung stellt, bietet das Bürgerterminal die Möglichkeit, bürgernah zu agieren.

Mobile Bürgerbüros

Das Amt kommt direkt zu den Bürgerinnen und Bürgern – mit dem mobilen Bürgerbüro. Für den Zugriff auf zentrale Dienste werden moderne Technologien genutzt. Durch verschiedene Varianten ist ein optimaler Service entsprechend den lokalen Anforderungen möglich:

- ein „mobiler Verwaltungsmitarbeiter“ steht zu unterschiedlichen Zeiten in verschiedenen stationären Bürgerbüros zur Verfügung,
- ein „Bürgerservicemobil“ bzw. „Bürgerbus“ fährt zu festgelegten Zeiten entsprechende Stellen an,
- ein „mobiler Verwaltungsmitarbeiter“ führt Hausbesuche nach Terminvereinbarung durch.