

Stuttgart baut aus

[15.01.2015] Für die Bürger bietet Stuttgart bereits einen umfassenden E-Government-Service an. Auf dieser Basis ruht sich die baden-württembergische Landeshauptstadt aber nicht aus, sondern erweitert und verbessert ihr Angebot kontinuierlich – auch im neuen Jahr.

Konsequent baut Stuttgart den effizienten und kundenorientierten Bürgerservice aus. Die baden-württembergische Landeshauptstadt verfügt deshalb bereits über zahlreiche E-Government-Angebote, die sie ständig erweitert. Davon profitieren nicht nur die Kunden, sondern auch die Verwaltung selbst, da Kosten reduziert, Prozesse optimiert, Verwaltungsprodukte qualitativ verbessert und Mitarbeiter entlastet werden. Das sind zugleich die zentralen E-Government-Ziele der Kommune. Die strategische Steuerung und Ausrichtung erfolgt zentral in der Stuttgarter Abteilung eGovernment als Kompetenzzentrum.

Zur 115 bekannt

Seit Februar 2013 wird in der Landeshauptstadt die einheitliche Behördenrufnummer 115 über ein eigenes Service-Center mit 18 Serviceagenten angeboten. Mehr als 300.000 Anrufe werden dort pro Jahr insgesamt beantwortet. Die Resonanz ist durchweg sehr positiv. Mit dem Angebot bekennt sich die Stadt zu diesem bundesweit einheitlich definierten Serviceversprechen als wichtigen Schritt zum Ausbau von Bürgerfreundlichkeit, Serviceorientierung und Effizienz. Ein wichtiger Aspekt war die konsequente und verbindliche inhaltliche Aufarbeitung der Services und deren Integration in das Content-Management-System (CMS). Dies dient nicht nur als Basis für das Wissensmanagement, sondern auch als Publikationsgrundlage für andere Kanäle. Mittel- bis langfristig soll der Service ausgebaut und anderen Kommunen in der Region angeboten werden. Damit will Stuttgart unter anderem das Ziel einer Flächendeckung unterstützen. Denn für kleinere und mittlere Kommunen dürfte der Aufbau und Betrieb einer eigenen Infrastruktur zu aufwendig sein.

Bürgerservice via Internet

Als weiteres Serviceangebot führt die Landeshauptstadt eine Online-Terminverwaltung ein. Diese soll ab dem Jahr 2015 nach und nach für alle Bürgerbüros angeboten werden. Weitere Ausbaustufen, etwa im Gesundheitsamt, im Jobcenter, in der Ausländerbehörde oder der Stadtkämmerei sind geplant. Ziel ist es einerseits, die Besucherstromlenkung deutlich zu optimieren, den Ablauf zu verbessern und die Mitarbeiter zu entlasten. Andererseits soll der Ausbau des Serviceangebots gegenüber der Bürgerschaft eine positive Außenwirkung haben. Bürger werden die Lösung über das städtische Online-Portal, die Stuttgart App und das 115-Service-Center nutzen können. Störungen können die Bürger bereits seit einigen Jahren über die Stuttgart App melden. Seit dem Jahr 2014 werden die Anregungen über ein neues Online-Verfahren verarbeitet – unabhängig davon, ob sie über die Stuttgart App, die städtische Internet-Seite oder das 115-Service-Center Stuttgart eingereicht werden. Die browserbasierte Software zur Koordinierung, Bearbeitung und Dokumentation von Ideen, Beschwerden und Fragen aus der Bürgerschaft kommt stadtweit zum Einsatz. Meldungen, die als Postkarten, Schreiben oder via E-Mail eingehen, werden manuell im System erfasst. Dank integrierter Workflows im Back Office ist die Lösung medienbruchfrei. Sie unterstützt die Aufgabenbearbeitung durch reduzierten Datenerfassungsaufwand, verkürzte Prozesslaufzeiten sowie die vereinfachte Rückmeldung.

Webbasierte Bürgerbeteiligung

Seit einigen Jahren rückt das Thema Bürgerbeteiligung verstärkt in den Fokus der öffentlichen Wahrnehmung – in Stuttgart vor allem aufgrund der Diskussionen rund um das Projekt Stuttgart 21. Neben den herkömmlichen Methoden der Bürgerbeteiligung werden in Zeiten zunehmender Digitalisierung und Internet-Affinität auch webbasierte Verfahren immer wichtiger. Seit Dezember 2014 steht in Stuttgart ein neues Bürgerbeteiligungsportal zur Verfügung, das noch Anfang 2015 zum Einsatz kommen soll. Es basiert auf den Erfahrungen des Stuttgarter Pilotportals. Das neue Portal ist als frei skalierbares Baukastensystem mit Partizipationsmodulen konzipiert und kann für weitere Bürgerbeteiligungen verwendet werden. So wickelte Stuttgart im Jahr 2011 zum ersten Mal einen Bürgerhaushalt ab. Durchgeführt wurde er zum Haushaltsplan 2012/2013 auf einer extern gehosteten Lösung. 2015 wird der dritte Bürgerhaushalt auf die Beine gestellt. Die Resonanz war bislang groß. Zum ersten Bürgerhaushalt im Jahr 2011 gaben rund 9.000 Bürger 1.745 Vorschläge und mehr als 240.000 Bewertungen ab. Viele Vorschläge fanden Eingang in die Haushaltsplanberatungen, wurden beschlossen und umgesetzt. Am Bürgerhaushalt 2013 beteiligten sich bereits rund 27.000 Bürger. Sie reichten knapp 3.000 Vorschläge ein und bewerteten diese über 950.000 Mal. Die Verwaltung beurteilte anschließend die 110 bestplatzierten Beiträge und legte die Stellungnahme dem Gemeinderat vor. Erneut fanden zahlreiche Vorschläge Eingang in den Doppelhaushalt.

Service mit Synergieeffekten

Das Beteiligungsportal als zentraler Zugang für Gemeinderat, Verwaltung und Bürger kann erhebliche Synergieeffekte bei der Bürgerbeteiligung schaffen. Zum einen kann die Verwaltung künftig mit dem modularen Baukastensystem neue Beteiligungsverfahren mit geringerem Aufwand schnell aufsetzen – einzelne Interaktionsmodule lassen sich wiederverwenden und konfigurieren. Zum anderen können sich interessierte Bürger dank der einheitlichen Abbildung verschiedener Beteiligungsmaßnahmen besser orientieren. Zudem ist das Portaldesign responsiv und kann somit auch auf mobilen Endgeräten optimal genutzt werden. Das Bürgerbeteiligungsportal umfasst aber nicht nur die Kernfunktionalitäten. Es bietet auch grundsätzliche Informationen über Möglichkeiten der Mitbestimmung und die Beteiligungskultur in der Landeshauptstadt an. Bürgerservice macht in Stuttgart aber auch vor dem Parkraum nicht Halt. Dieser ist in einigen Stadtteilen so knapp, dass Bewohner, Beschäftigte, Gewerbe und Besucher um die vorhandenen Plätze konkurrieren. Wenn kein freier Platz vorhanden ist, werden Fahrzeuge auf Gehwegen, im Halte- oder Parkverbot abgestellt.

Parkraum managen

Um für Bewohner und Gewerbetreibende Parkplätze zu sichern, wurde im Stuttgarter Westen ein Parkraum-Management eingeführt. Aufgrund der positiven Erfahrungen soll es auf andere Stadtteile ausgeweitet werden. Die Parkausweise können von den Antragstellern komfortabel über das modulare E-Government Web Front End beantragt werden. Im Back End finden dann die medienbruchfreie und vereinfachte Vorgangsbearbeitung, der automatische Abgleich mit dem Einwohnermeldewesen, die automatisierte Duplikatsprüfung und die Erstellung der Ausweise statt. Weitere E-Government-Angebote werden über die interaktive E-Government-Kooperationsplattform abgebildet und über das Online-Portal service.stuttgart.de zur Verfügung gestellt. Darüber werden beispielsweise Aufgrabungsanträge, Verkehrslage- und Parkrauminformationen, der Kita-Finder und die Kita-Platzbedarfsmeldung, sowie Veranstaltungen, die Freiwilligenbörse oder der Sport- und Vereinswegweiser angeboten. Das Service-Portal wird im Frühjahr 2015 einem kompletten Relaunch mit neu gestalteter, mobiltfähiger Oberfläche unterzogen.

()

Dieser Beitrag ist im Spezial in der Januar-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Panorama, Stuttgart, Bürgerservice, 115