Merseburg / Saalekreis

Vom Nutzer aus gedacht

[14.11.2019] In Merseburg und dem Saalekreis entsteht ein Regionales Serviceportal. Bis zum Jahr 2020 sollen darüber alle öffentlichen Dienste abgewickelt werden können.

Noch klappt nicht alles reibungslos im Serviceportal der Stadt Merseburg und des Saalekreises. An der einen oder anderen Stelle haben sich kleine Fehler eingeschlichen. Diese zu finden, ist das Ziel eines Feldtests, der seit August 2019 läuft. Der Bürger soll bereits früh in die Entwicklung des Regionalen Serviceportals einbezogen werden. Das soll die Anwenderfreundlichkeit erhöhen, Hemmschwellen abbauen und die Akzeptanz fördern. Testen können die Bürger das Ratsinformationssystem (RIS) des Saalekreises einen konfigurierbaren Müllkalender, einen Bürgermelder zu wildem Müll und beschädigten Radwegen sowie Anträge zur Niederschlagseinleitung, Baumfällgenehmigung und Entsorgung von Sperrmüll. Für den Probelauf gibt es viel positive Resonanz. Inzwischen haben sich mehr als 50 Bürger für den Feldtest registriert, einige Funktionen ausprobiert und Feedback gegeben. **Gang aufs Amt soll überflüssig werden** Mit dem Portal soll der Gang aufs Amt nahezu überflüssig werden. Digitale Leistungen der Kreis- und Stadtverwaltungen stehen Bürgern und Unternehmen somit rund um die Uhr zur Verfügung. Über ein personalisiertes Servicekonto kann der Bürger jederzeit den Bearbeitungsstand seiner Anträge verfolgen. Rückmeldungen vom zuständigen Sachbearbeiter sind dort ebenso zu finden wie die erhaltenen digitalen Bescheide. Das Konto kann aber noch mehr: Anträge und Services von Bund und Ländern sollen künftig ebenso abrufbar sein wie die der kommunalen Versorger. Der Aufbau des Portals ist konsequent vom Nutzer aus gedacht. Die Anliegen des Anwenders sollen zügig gelöst werden. Damit das funktioniert, arbeiten Kreis und Stadt bereits seit dem Jahr 2017 eng mit der Hochschule Merseburg sowie weiteren Partnern zusammen. Auf regelmäßigen Arbeitssitzungen treiben die Partner die Portalentwicklung voran. Die Verknüpfung von städtischen und Landkreisbelangen ist die Herausforderung des Projekts. Im Herbst 2019 startet das Serviceportal offiziell mit ersten Leistungen. Landkreis und Stadt wollen alle öffentlichen Dienste bis zum Jahr 2022 digital verfügbar machen.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe November 2019 von Kommune21 im Schwerpunkt Portalverbund erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Merseburg, Nutzerorientierung, Saalekreis