Wiesbaden

E-Akte und 115

[25.05.2023] Eine neue E-Akte-Lösung wird die Stadt Wiesbaden einführen. Außerdem schließt sich die hessische Landeshauptstadt dem 115-Verbund an.

Die hessische Landeshauptstadt Wiesbaden will die veraltete elektronische Aktenführung durch ein neues System ersetzen und außerdem dem 115-Verbund beitreten und die Behördennummer 115 einführen. Das hat der Ausschuss für Wirtschaft, Digitalisierung und Gesundheit Anfang Mai 2023 beschlossen. „Hierbei handelt es sich um zwei wichtige Projekte, die zu mehr Serviceorientierung, einer bürgerfreundlichen digitalen Verwaltung und perspektivisch auch zu einer Senkung der Kosten beitragen“, erläutert Christiane Hinninger, die zuständige Dezernentin für Digitales.

Wie die Stadt mitteilt, soll mit der Einführung einer neuen E-Akte die seit zehn Jahre eingesetzte Lösung abgelöst werden, da diese den technologischen und funktionalen Anforderungen nicht mehr gerecht wird. Geplant sei, die Software sukzessive in mindestens 14 Fachbereichen der Landeshauptstadt einzuführen. Nach der Beschaffung und Implementierung, für die in den kommenden drei Jahren rund 2,5 Millionen Euro anfallen, werden ab dem Jahr 2026 rund 125.000 Euro jährlich eingespart.

Für die städtischen Beschäftigten möchte die Dezernentin durch die neue E-Akte Verbesserungen der Arbeitgeberattraktivität erreichen. Unabhängigkeit von papierbasierten Akten ermöglicht flexibles, ortsunabhängiges Arbeiten, ob zu Hause oder an flexiblen Arbeitsplätzen innerhalb der Verwaltungsstandorte. Ortstermine könnten künftig mit digitalen Endgeräten und E-Akten erfolgen, ohne dass Verwaltungsmitarbeitende Papierakten zu den Kundinnen und Kunden tragen müssten. Die Einführung der neuen E-Akte ist nach Angaben der Stadt nicht zuletzt mit Blick auf die Daten- und Informationssicherheit relevant.

Telefonzentrale wird zum Servicecenter

Der Beitritt zur Behördennummer 115 erfolgt gemeinsam mit dem Dezernat des Oberbürgermeisters und soll die Telefonzentrale des Rathauses zu einem Servicecenter weiterentwickeln. Oberbürgermeister Gert-Uwe Mende sagt: „Mit der Behördennummer 115 verbessern wir den Bürgerservice der Stadt weiter. Es ist uns wichtig, dass die Zugänge zur Stadtverwaltung und ihrer Dienstleistungen möglichst einfach sind. Die 115 wird dazu einen wichtigen Beitrag leisten.“

Ziel der Einführung ist es nach Angaben der Stadt, dass die Servicezeiten für die Bürgerinnen und Bürger verlängert und die Antwortzeiten deutlich beschleunigt werden. Erfahrungen aus dem 115-Verbund zeigen, dass bis zu 65 Prozent aller Anrufe beim ersten Kontakt beantwortet werden können. Alle anderen Anrufe sollen nach Möglichkeit innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf erhalten.

Der Beitritt zum 115-Verbund ist wichtig für Bürgerinnen und Bürger, die sich zukünftig den Weg in die Amtsstube sparen möchten. Digitale Angebote würden derzeit mit hohem Engagement weiterentwickelt. Personen, die nicht so digital affin sind, könnten sich künftig die 115 als einzige Nummer merken. Hier erfahren sie, wie sie ihre Amtsgeschäfte einfach, schnell und effizient erledigen. Die Projektkosten zum Aufbau der 115 in der Landeshauptstadt betragen laut der Pressemeldung rund 420.000 Euro in den Jahren 2023 und 2024, die Folgekosten liegen bei rund 100.000 Euro pro Jahr.

(ba)

Stichwörter: Dokumenten-Management, Wiesbaden, E-Akte, 115