Bürgerservice-Portal

Nutzerkreis und Angebot erweitert

[29.08.2013] Das Bürgerservice-Portal der Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) kommt jetzt auch im unterfränkischen Maßbach zum Einsatz. Als neue Anwendung wird zudem eine Lösung für das Termin-Management in das Portal integriert.

Als erste Kommune im unterfränkischen Landkreis Bad Kissingen hatte sich vor rund einem Jahr die Verwaltungsgemeinschaft Maßbach für das Bürgerservice-Portal der Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) entschieden (wir berichteten). Wie die AKDB berichtet, ist das Portal ab sofort über die Website der Verwaltungsgemeinschaft erreichbar. Die rund 7.000 Einwohner der Kommune können sich via neuem Personalausweis (nPA), Lesegerät und individueller PIN rechtssicher legitimieren und dann unter anderem Meldebestätigungen, Aufenthaltsbescheinigungen oder Führungszeugnisse online bei der Verwaltung beantragen. Bürgermeister Johannes Wegner: „Damit erweitern wir unser Angebot an Online-Bürgerservices und reagieren auf die veränderten Bedürfnisse unserer Bürger nach flexiblen und sicheren Verwaltungsdienstleistungen."
Wie die AKDB außerdem mitteilt, wird das Bürgerservice-Portal demnächst um eine Lösung für das Termin- und Ressourcen-Management ergänzt. Dazu werde das Smart ServiceCenter von Anbieter Wilken in das Portal integriert. Die Lösung könne etwa zur Online-Terminvergabe bei Bürgerdiensten oder bei der Belegung von Veranstaltungsräumen eingesetzt werden. „Dieses System vereinfacht die Kommunikation mit den Bürgern deutlich: Sie sehen im Internet nicht nur sofort, wann welche Termine oder Ressourcen verfügbar sind, sondern können diese dann auch direkt beim zuständigen Sachbearbeiter reservieren", erklärt AKDB-Vorstandsvorsitzender Alexander Schroth. Mit der Software können nach Angaben der AKDB auch komplexere Abläufe im Besucher-Management abgebildet werden, so beispielsweise im Bürgerbüro, in der Wohngeldverwaltung, im Bauamt oder im Ausländerwesen. „Damit bieten wir den Kommunen ein Werkzeug, das die Service-Qualität und Bürgernähe deutlich erhöhen kann, ohne dass dafür ein großer technischer Aufwand betrieben werden muss", so Schroth abschließend. Für Anbieter Wilken ist die Zusammenarbeit nach eigenen Angaben ein weiterer wichtiger Schritt bei der Etablierung des Smart ServiceCenters als Standard für die kommunale Terminverwaltung. „Die Entscheidungen der drei kommunalen Datenverarbeiter in Baden-Württemberg und jetzt auch der AKDB in Bayern belegen, dass wir eine praxisgerechte Lösung geschaffen haben, mit dem sich die Prozesse zwischen Kommune und Bürger deutlich verbessern lassen", so Geschäftsführer Folkert Wilken. Das System ist bereits erfolgreich im gemeinsamen ServiceCenter Neue Mitte der Stadt Ulm und der SWU Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm sowie bei der Stadt Nürnberg im Einsatz.

(bs)

Stichwörter: CMS | Portale, Bürgerservice, Maßbach, Termin-Management