

Sitzungsvorlage zur Gemeinderat - Sitzung am 20.05.2019

Vorlage 2019/888 - öffentlich:

Innovationswerkstatt Bürgerservice - hier: Vergabe von Leistungen an die Fa. SEITENBAU

Sachverhalt:

I. Hintergrund: Modellkommune Open Government

Im Sommer 2017 wurde die Stadt Tengen als Modellkommune Open Government durch das Bundesministerium des Inneren ausgewählt. Gegenstand des Modellprojekts ist die Öffnung der Verwaltung in unterschiedlichen Bereichen. Eines der zentralen Projekte ist die Innovationswerkstatt Bürgerservice.

II. Innovationswerkstatt Bürgerservice

In mehreren Innovationswerkstätten werden zentrale und stark frequentierte Bürgerservices gemeinsam mit Bürgerinnen und Bürgern unter die Lupe genommen. Leitend ist dabei die Frage: Wie muss ein Bürgerservice gestaltet sein, dass er nicht nur den Anforderungen der Verwaltung, sondern auch den Bedürfnissen der Bürgerschaft Rechnung trägt? Mit anderen Worten: Wie muss ein Service aus Bürgersicht aussehen? Auf Basis der Rückmeldungen werden die betrachteten Dienstleistungen dann optimiert und digitalisiert. Denn: Die Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen ist nur dort zweckmäßig, wo gleichzeitig auch die Prozesse benutzerfreundlicher werden. Bislang wurde das Format für zwei Bürgerservices pilotiert: 1. Bestellung, Änderung und Austausch von Mülltonnen, 2. Anmietung öffentlicher Hallen und Gebäude

Konkret sah das Vorgehen wie folgt aus: In einem ersten Schritt wurden die bestehenden, analogen Prozesse erhoben und Optimierungspotenziale aus Verwaltungssicht identifiziert. Anschließend wurden BürgerInnen, die durch eine Zufallsstichprobe aus dem Melderegister gezogen wurden, zu einem Workshop eingeladen. Innerhalb des Workshops erarbeiten die Bürgerinnen und Bürger anhand verschiedener Fälle (z.B. Mülltonne soll ausgetauscht werden, Neubestellung einer Mülltonne) einen idealen Prozessablauf der Mülltonnenbestellung. Außerdem wurden die bisherigen Entwürfe der späteren Formularmasken sprachlich und visuell geprüft. Abschließend erfolgte ein Abgleich des idealen Prozessablaufs aus Bürgersicht und der Verwaltungsperspektive.

Diese Phase ist inzwischen abgeschlossen. Noch ausstehend ist die Umsetzung der neuen digitalen Prozesse. Diese sollen auf der landesweiten Plattform www.service-bw.de angeboten werden. Als Anlage finden Sie beispielhaft die Formularmasken des zweiten Prozesses (Mülltonnen; die Formulare sind nicht final und müssen noch redaktionell überarbeitet werden).

III. Prozess: Bestellung, Änderung und Austausch von Mülltonnen

Die entwickelten digitalen Prozesse können nicht selbstständig auf der Plattform www.service-bw.de eingestellt werden, weil diese teilweise (noch) nicht alle Funktionen anbietet, die für eine vollständige Umsetzung notwendig sind. Daher müssen die Prozesse auf service-bw.de durch den Entwickler der Plattform – die Konstanzer Firma SEITENBAU – technisch modelliert werden. Anschließend sollen die Bürger aus dem Workshop eingeladen werden, den Prozess als Pilotnutzer zu testen. Am einfachsten ist dies beim Prozess „Bestellung, Änderung und Austausch von Mülltonnen“ möglich.

Die Fa. SEITENBAU hat die technische Modellierung für 14.170,00 EUR netto angeboten. Vergleichsangebote sind nicht möglich, weil nur die Fa. Seitenbau Anpassungen an der Plattform vornehmen kann.

Haushaltsmittel sind im Modellprojekt Open Government eingestellt. Eine Förderung der Umsetzung wurde im Programm INTERREG – Alpine Space: Smart Villages beantragt.

Beschluss:

Der Gemeinderat beschließt die Vergabe der technischen Umsetzung des Prozesses „Bestellung, Änderung und Austausch von Mülltonnen“ an die Fa. Seitenbau aus Konstanz.

Tengen, den 12.05.2019