

Stuttgart, 17.04.2014

Einführung einer Software zur Terminvergabe/Besucherstromlenkung für die Bürgerbüros inkl. Hardware-Beschaffung

Beschlußvorlage

Vorlage an	zur	Sitzungsart	Sitzungstermin
Verwaltungsausschuss	Vorberatung	öffentlich	07.05.2014
Gemeinderat	Beschlussfassung	öffentlich	08.05.2014

Beschlußantrag:

1. Die Verwaltung wird beauftragt, eine Software zur elektronischen Terminvergabe und Besucherstromlenkung in den städtischen Bürgerbüros sowie kompatible Aufrufanlagen zu beschaffen.

2. Der geplanten Einführung eines elektronischen Systems zur Terminvergabe und Besucherstromlenkung in den Publikumsbereichen der Landeshauptstadt mit einem Gesamtvolumen von 365.000,- EUR, davon Investitionen von 143.000,- EUR und laufender Betriebsausgaben von 222.000,- EUR bis zum Jahre 2018, wird zugestimmt.

3. Finanzierung
 - 3.1 Der laufende Betriebsaufwand von 74.000,- EUR in 2014 und 49.400,- EUR in 2015 wird aus den veranschlagten Aufwendungen im Teilergebnishaushalt 100 – Haupt- und Personalamt, Amtsbereich 1007410 – Zentrale IuK und Telekommunikation, Kontengruppe 420 gedeckt.
 - 3.2 Die außerplanmäßigen Auszahlungen zur Deckung der Investitionen in Höhe von 143.000,- EUR im Teilhaushalt 100 werden zugelassen.
 - 3.3 Zur Deckung der außerplanmäßigen Auszahlungen werden folgende Positionen jeweils in den Jahren 2014 und 2015 herangezogen:

- THH 100 – Haupt und Personalamt
Projekt 7.1004000: IuK-Maßnahmenplan (investiv), Auszahlungsgruppe 783 -
Erwerb von beweglichem Anlagevermögen **44.500,- EUR**
 - THH 320 – Amt für öffentliche Ordnung
Projekt 7.329000: Sonstige Investitionen, Auszahlungsgruppe 783 – Erwerb von
beweglichem Anlagevermögen **15.000,- EUR**
 - THH 100 – Haupt- und Personalamt
Projekt 7.1004800: Zentrale Maßnahmen IuK, Auszahlungsgruppe 783 – Erwerb
von beweglichem Anlagevermögen **12.000,- EUR**
4. Die Verwaltung wird beauftragt, über die Einführung der Online-Terminvergabe bei den Bürgerbüros zur Sommerpause 2015 zu berichten.

Begründung:

Die Projektlenkungsgruppe „Organisationsuntersuchung Bürgerbüros“ (OU 32-42) hat empfohlen, eine Software für die elektronische Terminvergabe und Besucherstromlenkung in allen städtischen Bürgerbüros einzuführen.

Hierfür soll geeignete Software sowie kompatible Aufrufanlagen beschafft werden. Es wird die Neubeschaffung von Aufrufanlagen empfohlen, da die vorhandenen Anlagen aufwendig nachgerüstet werden müssten und selbst in aufgerüstetem Zustand nur begrenzt kompatibel gegenüber der Software wären. Zudem verfügt eine Reihe von Bürgerbüros über Anlagen, die in keinem Fall mit einer Terminvereinbarungssoftware kompatibel sind und daher in jedem Fall ersetzt werden müssten. Um die Integrationskosten und die Systemkomplexität niedrig zu halten, wird somit ein Austausch der gesamten Hardwarelandschaft empfohlen.

Ziel soll einerseits eine deutlich optimierte Besucherstromlenkung in den Bürgerbüros sowie andererseits ein Ausbau des Service-Angebots gegenüber der Bürgerschaft mit positiver Außenwirkung für die LHS sein. Das System stellt einen wichtigen strategischen eGovernment-Baustein zur Ablaufoptimierung und Mitarbeiterentlastung dar. Die Lösung ist online vom Bürger über service.stuttgart.de, die Stuttgart App oder über 115 (ServiceCenter Stuttgart) als Dienstleistung nutzbar und bietet einen realen Mehrwert für die Bürger. Dies zeigen auch die Erfahrungen aus anderen Kommunen wie z.B. Ulm, Karlsruhe und Köln - gerade die Terminvereinbarung über die 115 (die Software wird hier vom jeweiligen ServiceCenter Mitarbeiter bedient) findet großen Zuspruch. Auch die Verbreitung der einheitlichen Behördennummer 115 lässt sich über diese Maßnahme positiv beeinflussen. Die neu einzurichtende Systemlandschaft wird so angelegt, dass sie flächendeckend als stadtweite Lösung eingesetzt werden kann. Mögliche weitere Anwendungsbereiche wie z.B. im Gesundheitsamt, Jobcenter, der Ausländerbehörde und bei der Stadtkämmerei gibt es zahlreiche, auch hier sollen die dargelegten Effekte erzielt werden.

Finanzielle Auswirkungen

Einmalige Auszahlungen 2014/2015		Laufender Betriebsaufwand	
Investitionen Hardware	119.000 EUR	Lizenz und Betrieb der Software für die Vertragslaufzeit bis 2018 (4 Jahre)	222.000 EUR
Investitionen Netzwerk	24.000 EUR		
Summe	143.000 EUR		
Gesamtvolumen:			365.000 EUR

Die laufenden Aufwendungen für die Lizenz und den Betrieb der Software werden aus dem zentralen Budget des IuK-Haushalts finanziert.

Die Finanzierung der außerplanmäßigen Auszahlungen für die Investitionen in Hardware und Netzwerke erfolgt gemäß Beschlussziffer 3.3.

Beteiligte Stellen

RSO, WFB

Werner Wölfle
Bürgermeister

Anlagen

-