

Die Umsetzung von OZG-Prozessen in der Samtgemeinde Bersenbrück

Erste Erfahrungen, Veränderungsprozesse in der Praxis und Ausblick

Hendrik Garmann

Koordinator eGovernment
der Samtgemeinde Bersenbrück

18. IuK-Forum, Verden, 16.08.2019

Online-Dienstleistungsportal



Urkunden aus dem
Geburtenregister



Urkunden aus dem
Eheregister



Urkunden aus dem
Lebenspartnerschaftsregister




Urkunden aus dem
Sterberegister




Aufenthalts-/
Meldebescheinigung



Einfache
Melderegisterauskunft



Gewerbe-
An-/Ab-/Ummeldung



Hundesteuer
(An-/Abmeldung)

OpenR@thaus

Portal aus Kundensicht



Daten eingeben



bezahlen



fertig



Portal aus Sicht der Kommune

Portal Bund

Portal Nieders.

OpenKreishaus



OpenR@thaus

FORMSOLUTIONS
Antragsassist.

GOVCONNECT
pmPayment

INFOMA
NewSystem

OPTIMALSYSTEMS
enaio

GGF.
Fachverfahren



Sachbearb.

KOLLEGEN AUS
IT

KOLLEGEN AUS
Kasse


INTERN ZU BETEIL.
Kollegen

EXTERN ZU BETEIL.
Stellen

eigenentwickelte Online-DL



Urkunden aus dem
Geburtenregister



Urkunden aus dem
Eheregister



Urkunden aus dem
Lebenspartnerschaftsregister



Urkunden aus dem
Sterberegister



Wahlscheinantrag
Briefwahlunterlagen



Aufenthalts-/
Meldebescheinigung



Einfache
Melderegisterauskunft




Abgabe einer
Wohnungsgeberbestätigung



Anzeige eines
Osterfeuers



Abgabe einer
Gaststättenanzeige



Gewerbe-
An-/Ab-/Ummeldung




verkehrsbehödl. Genehmigung
von Baustelle



verkehrsbehödl. Genehmigung
von Veranstaltungen u. Umzügen



Beantragung eines
Behindertenparkausweises



Hundesteuer
(An-/Abmeldung)



Erteilung Lastschriftmandat
oder Änderung Kontoverbindung

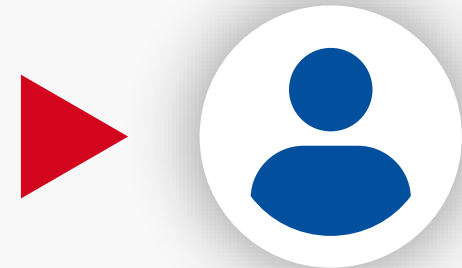


Anmeldung zu
Ferienspaßaktionen

Phasen eigenentwickelter Online-DL



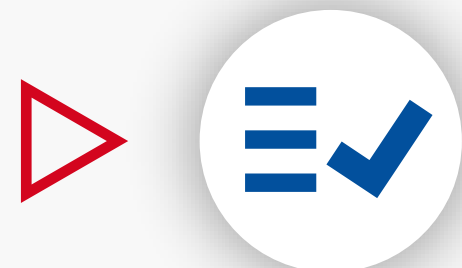
Auswahl der DL sowie **Analyse rechtliche-** und **IT-Voraussetzungen**



Vorgespräch: Analyse **bisheriger Vordruck** sowie **Sachbearbeitungsprozess**



Entwicklung erster Entwurf



Pre-Tests und Finalentwicklung (mehrfach, bis Optimum)



Live-Begleitung (mehrfach, bis Optimum)



Evaluation und Fehlerbehebung (mehrfach, bis Optimum)

Potenziale von Online-Formularen

- einfache Sprache
- erklärende Elemente
- Einblendung ausschl. relevanter Felder

Erhöhung der Servicequalität

*gesteigerte Qualität
der Antragsdaten*

Aufenthalts-/
Meldebescheinigung

Einfache
Melderegisterauskunft

Abgabe einer
Wohnungsgeberbestätigung

Anzeige eines
Osterfeuers

Abgabe einer
Gaststättenanzeige

Reduktion von Rückfragebedarfen

Gewerbe-
An-/Ab-/Ummeldung

verkehrsbehödl. Genehmigung
von Baustelle

verkehrsbehödl. Genehmigung
von Veranstaltungen u. Umzügen

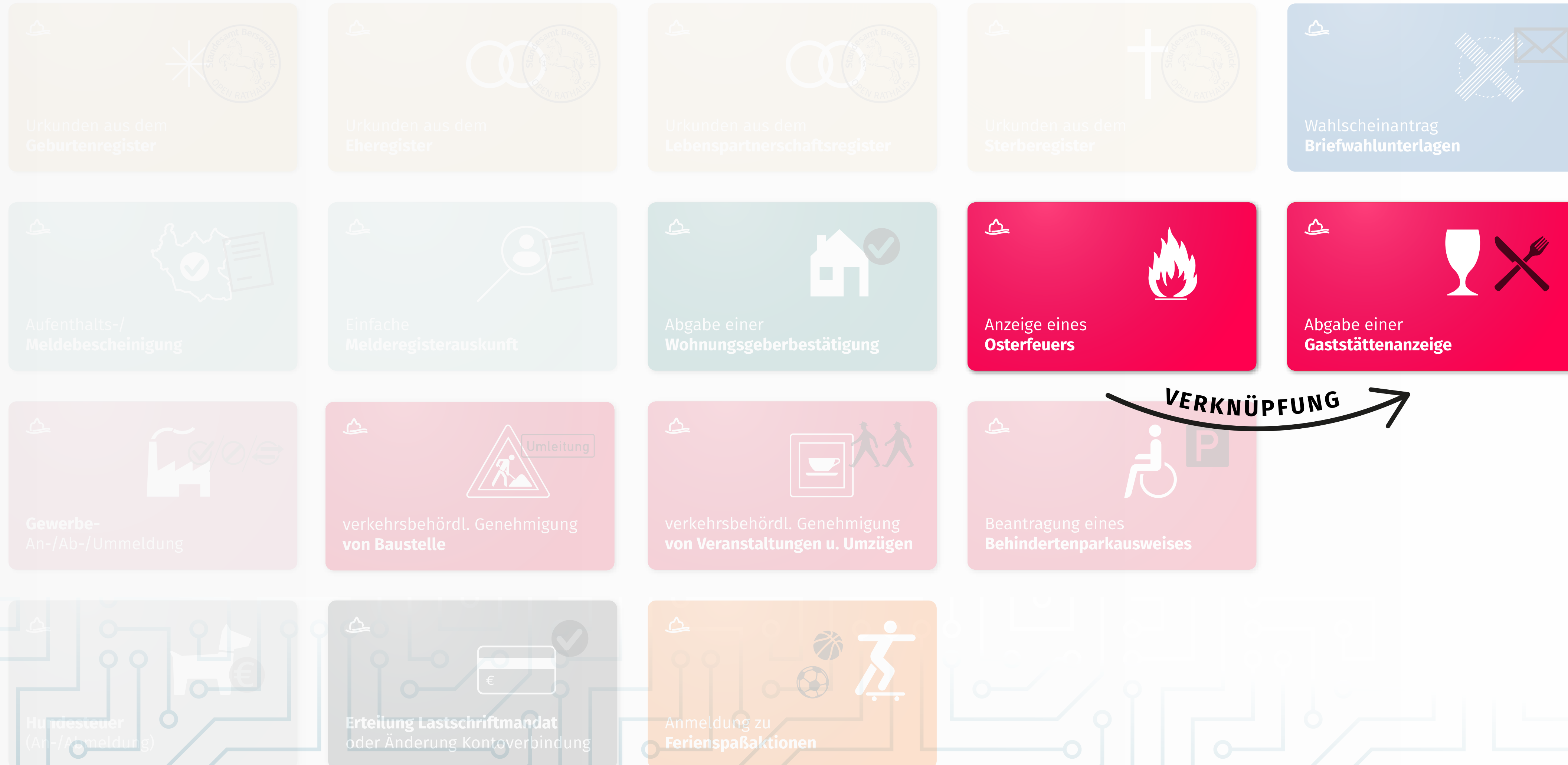
Antrag
Behinder

Erhöhung der Prozessqualität

Reduktion von Medienbrüchen

...

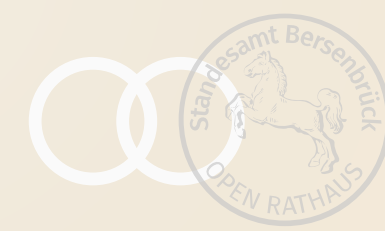
eigenentwickelte Online-DL / Möglichkeiten



eigenentwickelte Online-DL / Ausblick



Urkunden aus dem
Geburtenregister



Urkunden aus dem
Eheregister



Urkunden aus dem
Lebenspartnerschaftsregister



Urkunden aus dem
Sterberegister



Wahlscheinantrag
Briefwahlunterlagen



Aufenthalts-/
Meldebescheinigung



Einfache
Melderegisterauskunft



Abgabe einer
Wohnungsgeberbestätigung



Anzeige eines
Osterfeuers



Abgabe einer
Gaststättenanzeige



Gewerbe-
An-/Ab-/Ummeldung




verkehrsbehödl. Genehmigung
von Baustelle



verkehrsbehödl. Genehmigung
von Veranstaltungen u. Umzügen



Beantragung eines
Behindertenparkausweises




Hundesteuer
(An-/Abmeldung)



Erteilung Lastschriftmandat
oder Änderung Kontoverbindung



Anmeldung zu
Ferienspaßaktionen

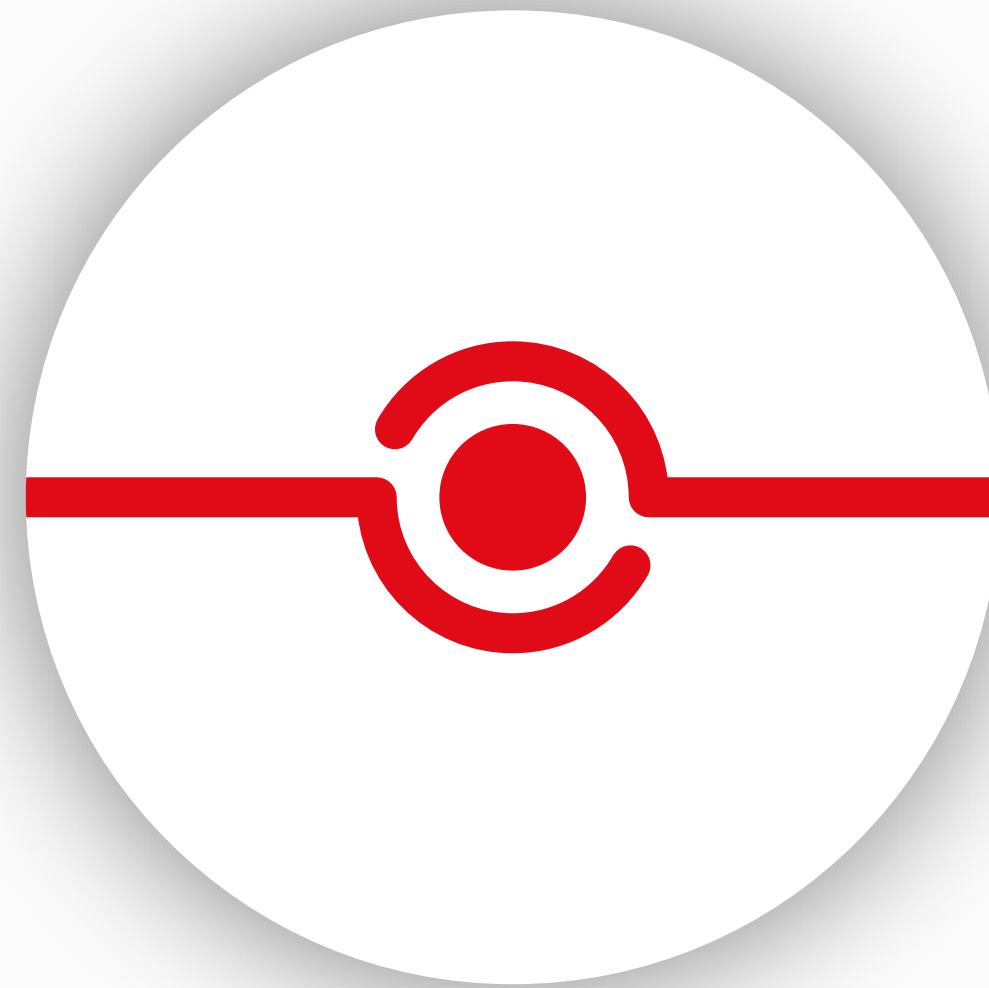


das Online-Angebot wird
stetig weiter für Sie ausgebaut

Problembereiche / Ausblick



Nutzerverifikation



Schnittstellen



Nachweise

im Fokus



Kunden



Kollegen



im Detail

HENDRIK GARMANN

**DIGITALE SERVICE- UND
GESCHÄFTSPROZESSOPTIMIERUNG
IN KOMMUNALVERWALTUNGEN**

AM BEISPIEL DER SAMTGEMEINDE BERSENBRÜCK

Masterarbeit

vorgelegt zur Erlangung des Zeugnisses über
die Masterprüfung im Studiengang „Management“
der staatlich anerkannten AKAD Hochschule Stuttgart

Masterarbeit
garmann.eu/masterarbeit

Hendrik Garmann

Koordinator eGovernment
der Samtgemeinde Bersenbrück

Samtgemeinde Bersenbrück

Fachdienst IV – Ordnung –
Fachdienst II.1 – IT – Koordinator eGovernment
Tel.: (05439) 962-356
E-Mail: garmann@bersenbrueck.de