

**Digitalisierung –
einfach machen**



Kommunale Services 2030 | Die 4 Strömungen

Menschenzentrierung

Lebenslagen- und Front-/Backend

Proaktivität und Automatisierung

Kollaboration in der
Netzwerkkommune

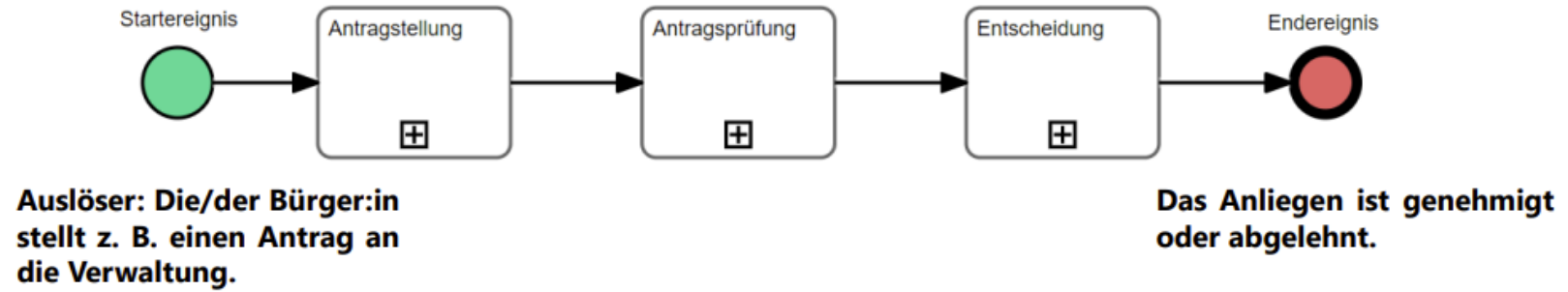
Kommunale Services 2030 | Die 4 Strömungen



Proaktivität und Automatisierung

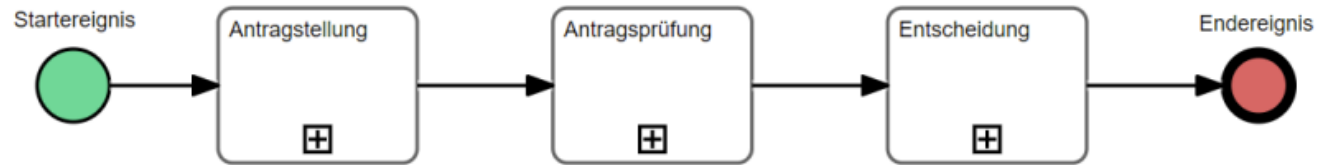
Proaktivität

Prozesslogik eines **herkömmlichen** Antragsprozesses:



Proaktivität

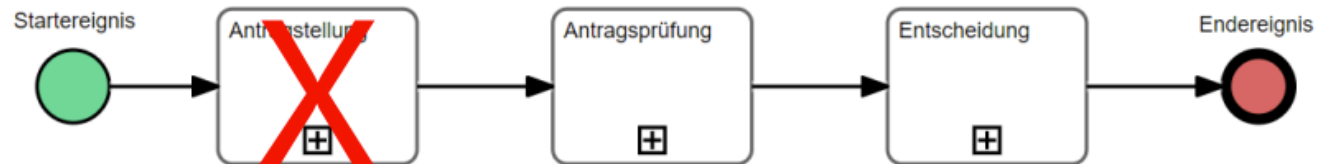
Prozesslogik eines **herkömmlichen** Antragsprozesses:



Auslöser: Die/der Bürger:in stellt z. B. einen Antrag an die Verwaltung.

Das Anliegen ist genehmigt oder abgelehnt.

Prozesslogik eines **proaktiven** Antragsprozesses:



Auslöser: Verwaltung erkennt zum Beispiel durch vorliegende Daten einen Bedarf.

Aktivitäten im Bereich der Prüfung eines Anliegens ändern durch die Hinzuziehung von Datenquellen.

Das Anliegen ist genehmigt oder abgelehnt.

Proaktivität

1

Verwaltung begleitet Bürger:innen bei Antragsverfahren

2

Verwaltung geht aktiv mit Informationen und Antragsangeboten auf die Bürger:innen zu

3

Die Verwaltung erledigt ohne Zutun bzw. Einwilligung der Bürger:innen einen Verwaltungsservice

Digitale Antragsassistenten

Automatisierte Zwischenmeldungen zu Bearbeitungsständen

Proaktivität

1

Verwaltung begleitet Bürger:innen bei Antragsverfahren

2

Verwaltung geht aktiv mit Informationen und Antragsangeboten auf die Bürger:innen zu

3

Die Verwaltung erledigt ohne Zutun bzw. Einwilligung der Bürger:innen einen Verwaltungsservice

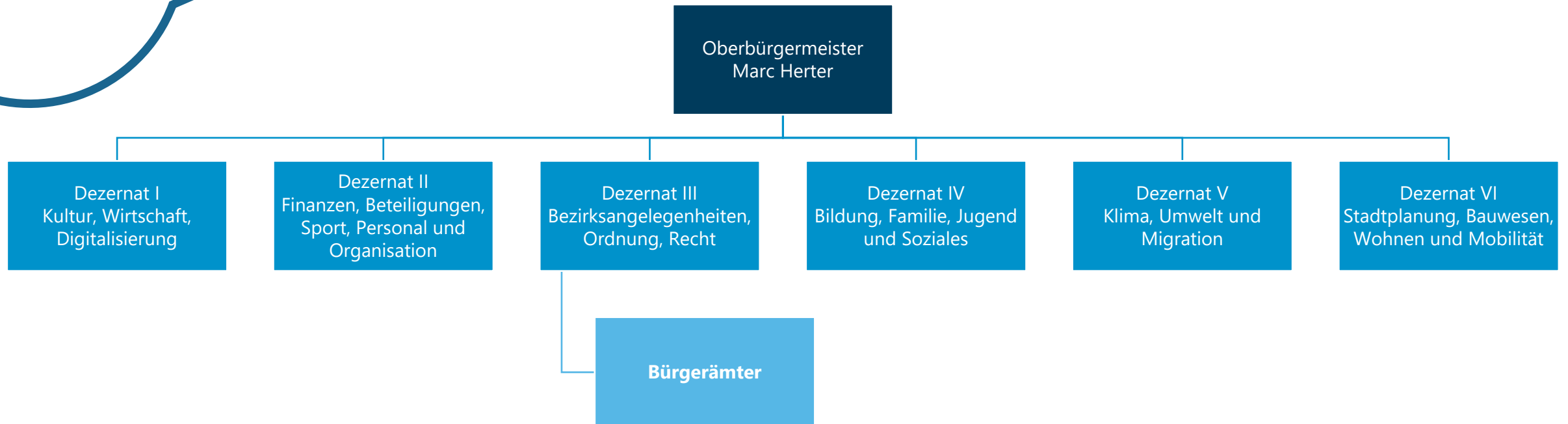
Proaktive Ausgabe von Sozialpässen (zum Beispiel Familienkarten, Vergünstigungstickets, etc.) an anspruchsberechtigte Personen (auslösendes Ereignis: Die Ausgabe ist an bestimmte Sozialleistungen gebunden)

Automatische Verlängerung von Dokumenten, die nicht an Zahlungen gebunden sind

Stadtverwaltung Hamm



ca. 3.000
Beschäftigte



Wer sind wir?

ca. 95
Beschäftigte



Sieben
Bürgerämter
(dezentral)

Dienstleistungen Bürgerämter



Hundesteuer

Beglaubigungen

Sperrmüll-Anträge

KFZ-Zulassung

Parkausweise

Schwerbehindertenrecht

Personalausweise

Sag's Hamm

Meldebescheinigungen

Fundbüro

Ehrenamtskarte

Führungszeugnisse

Betreuung Bezirksvertretungen

Reisepässe

Alters- und Ehejubilare

Führerscheine

Bezirksvertretungen

Werbeartikel

Ordensangelegenheiten

Jagd- und Fischereischeine

Wohnungswechsel

Kerndienstleistungen



Meldewesen

- 11.000 Ummeldungen
- 10.000 Anmeldungen



Personaldokumente

- 18.000 Personalausweise
- 12.000 Reisepässe



KFZ-Zulassung

- 27.000 Abmeldungen
- 29.000 Zulassungen

Benachrichtigung ablaufender Personalausweis

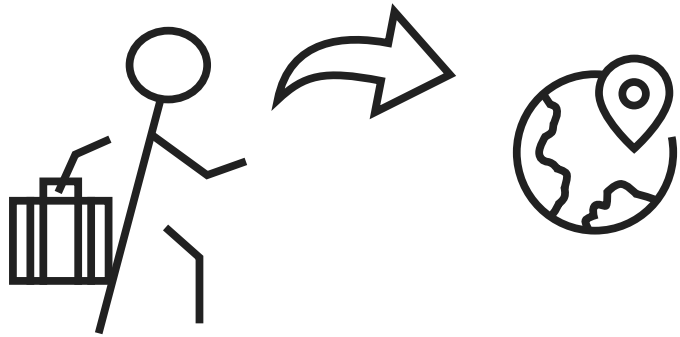


- Ablaufdaten der Personalausweise werden ausgewertet
- Automatische Benachrichtigung per Post kurz vor dem Ablauf
- Information über benötigte Unterlagen, Öffnungszeiten, Vorgehensweise
- Digitale Passfotos ab Mai 2025

Proaktivität
Stufe 2

Beispiel Anmeldung Wohnsitz in Hamm

Und dann???



- Frau Müller zieht in die Stadt Hamm
- Sie meldet sich im Bürgeramt um

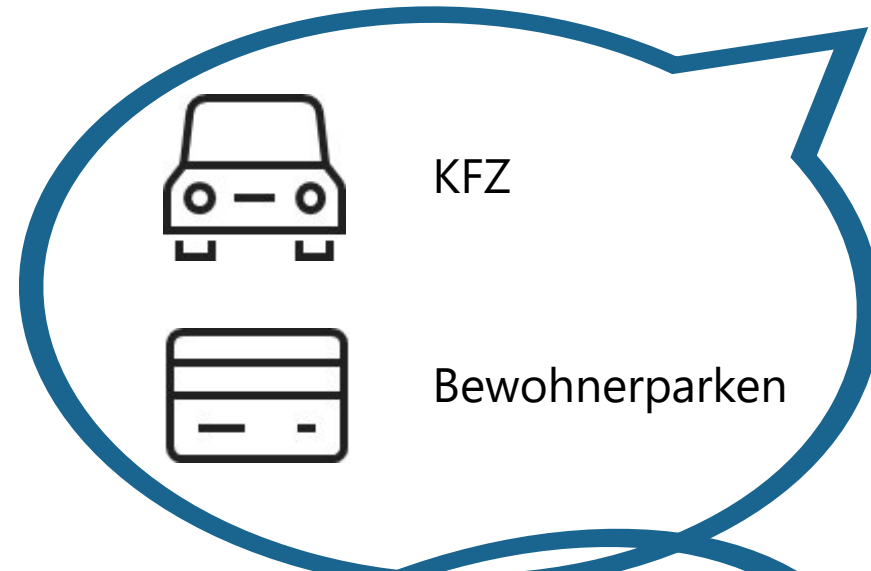
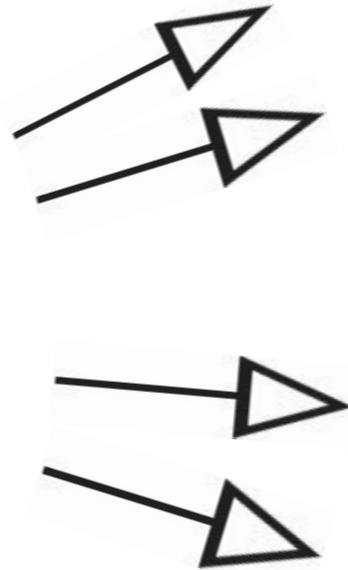
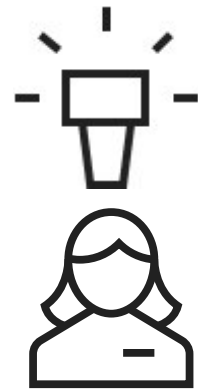


Bild: Pidvalnyi



Beratung im Bürgeramt

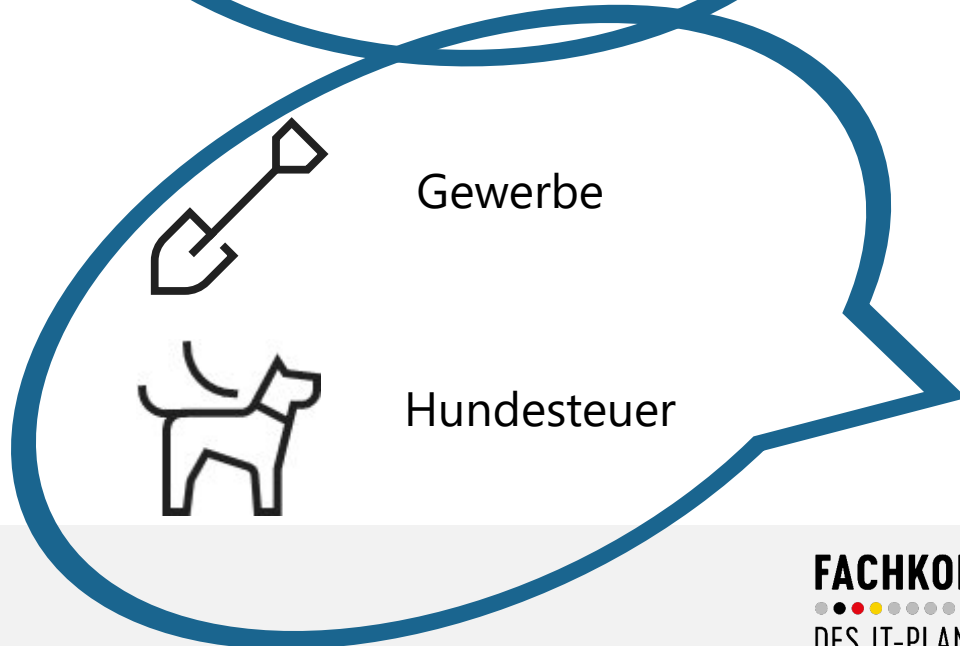
"One face to the customer"



KFZ

Bewohnerparken

Kern-
dienst-
leistungen



Gewerbe

Hundesteuer

Service für
andere

Digitale Prozesse

EfA-Prinzip
"Einer für alle"



Elektronische
Wohnsitzanmeldung

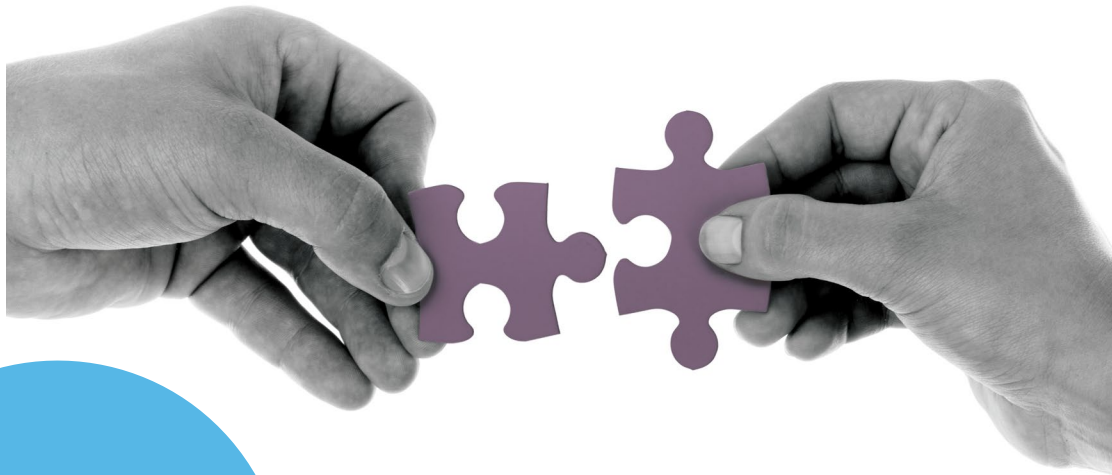


i-Kfz



Bewohnerparkausweise

Herausforderungen



Wie schnell machbar?

- Analoges System derzeit noch nicht 1:1 in digitale Welt übertragbar
- Fehlende Vernetzung
- Kein einheitliches Portal
- Kein gleicher Zugang
- Keine Datenübernahmen in andere Fachverfahren

Sag's Hamm

- Seit 2023 Anliegen einfach melden
- Interaktive Karte
- 7.000 Meldungen im 1. Jahr
- Durchschnittlich 14 Tage Bearbeitungszeit
- Integration Hamm-App
- Bearbeitungsstand aktuell einsehbar



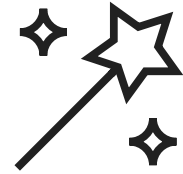
Bild: Hübner



Bild: hkama - stock.adobe.com



Ziel: Übertragung auf digitale Services



- Digitale Wohnsitzanmeldung könnte Schlüsselleistung werden
- Weitere Leistungen könnten proaktiv mit angeboten werden
- Einheitlicher Zugang könnte Tür zu weiteren Leistungen öffnen



Bild: ReadyElements

Kontakt

Kathrin Seiter

Referentin der KGSt

Kathrin.seiter@kgst.de

0221 – 37689 36

www.kgst.de

René Fischer

Stadt Hamm – stv. Leiter
Amt für Bezirksangelegenheiten

Fischerr@stadt.hamm.de

02381 – 17 9120

www.hamm.de

Fabian Lining

Stadt Hamm
Leiter Bürgeramt Herringen

Lining@stadt.hamm.de

02381 – 17 9500

www.hamm.de



Danke

**für Ihre
Aufmerksamkeit**