



Seit Januar 2005

MoBB - Mobiles BürgerBüro

in der Landeshauptstadt Magdeburg

Vom 1. Pilotprojekt bis zur lfd. Pilotphase
Ein kurzer Abriss

Frank Ehlenberger
Fachdienstleiter Bürgerservice
Landeshauptstadt Magdeburg
frank.ehlenberger@ewo.magdeburg.de
Tel: +49 391 540 4300
Fax: +49 391 540 4350



Bedarf:

... ergab sich aus der Standortdiskussion zu vorhandenen und zukünftigen Standorten

... wurde von der Bürgerschaft, der Kommunalpolitik und der Verwaltung gleichermaßen Erkannt

Die Diskussion hält an!!!





Entwicklung des Mobilen BürgerBüros (MoBB) in der Landeshauptstadt Magdeburg

2004

- Projektanbahnung auf der CEBIT in Hannover
- Antrag auf Aufnahme in das Projekt MoBüD Berlin im Mai
- Aufnahme in das Projekt im Juli 2004

2005

- Entwicklung des Projektes und Sicherung der Finanzierung bis zum Februar
- 1. Testphase im Januar und Februar an 4 ausgewählten Standorten (Technik aus Berlin)
- Einsatz an der Hochschule und Uni in Magdeburg zum Beginn des Wintersemesters (Technik aus Berlin)

2006

- Einsatz an der Hochschule und Uni zum Beginn des Wintersemesters (Technik aus Berlin)
- Übernahme des 1. Fahrzeuges im November
- Ausstattung mit eigener Hardware

2007

- Beginn der lfd. Pilotphase mit Eröffnung der Standorte in den Stadtteilen Westerhüsen und Beyendorf/Sohlen im März
- Eröffnung weiterer Standorte in den Stadtteilen Sudenburg, Ottersleben und Diesdorf im April

2008

- Eröffnung eines Standortes im Stadtteil Rothensee im Januar
- Test der UMTS-Übertragungstechnik an allen Standorten von März bis Mai
- Übernahme eines neuen Fahrzeuges
- Umgestaltung der Öffnungszeiten der mobilen Standorte

Ständige Weiterentwicklung unseres Leistungsangebotes **Termin:** laufend



Partner des Projektes:

- Institut für Nachrichtentechnik Heinrich Hertz der Fraunhofer Gesellschaft
- MoBüD Konsortium Berlin
- Senatsverwaltung für Inneres Berlin
- Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit
- media@komm.transfer
- KID-Magdeburg GmbH
(Kommunale Informationsdienste Magdeburg)



„Startbedingungen“ für die 1. Testphase im Jahr 2005

Personal:

Zwei Mitarbeiterinnen aus dem Stammpersonal der BürgerBüros wurden für die Dauer des Pilotprojektes aus dem laufenden Dienstbetrieb herausgezogen und ausschließlich für diese Aufgabe freigestellt.

Die organisatorische Anbindung erfolgte an ein festes Bürgerbüro (Start- und Endpunkt jedes Arbeitstages).

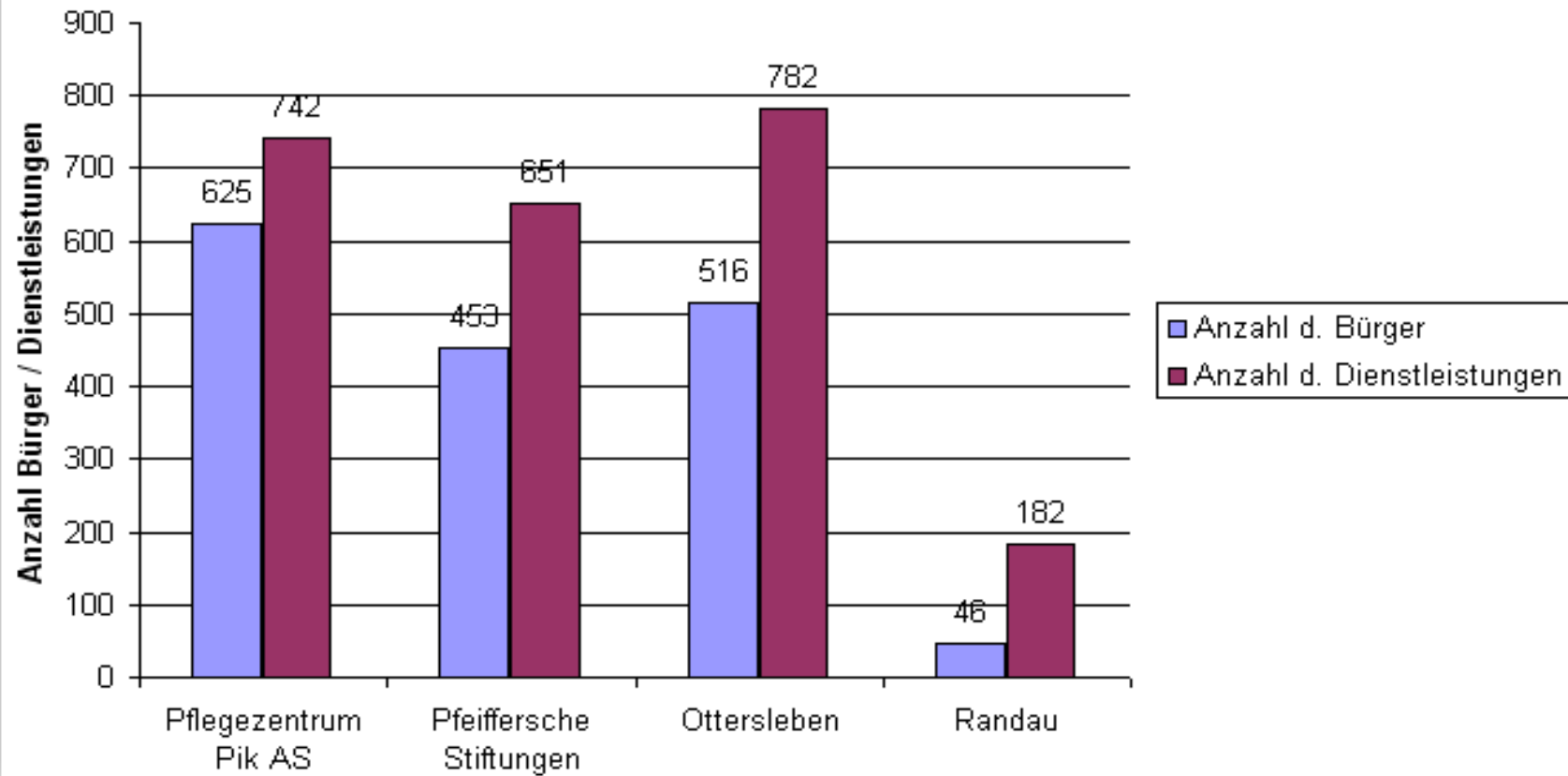
Zeiten:

Orientierten sich an den festen Standorten. Zum Beginn und zum Ende wurde die Öffnungszeit eingekürzt und an langen Tagen eine Mittagspause eingeschoben.

Standort	Wochentag	Öffnungszeiten
Alten- und Pflegezentrum PIK AS Leipziger Str. 43	Montag	09:00 - 13:00 Uhr
Pfeiffersche Stiftungen	Dienstag	10:00 - 13:00 Uhr 14:00 - 18:00 Uhr
Kirchengemeinde Ottersleben	Donnerstag	10:00 - 13:00 Uhr 14:00 - 18:00 Uhr
Bürgerhaus <u>Randau</u>	Freitag	09:00 - 11:30 Uhr



Januar bis Februar 2005 erfolgte die 1. Testphase an 4 ausgesuchten mobilen Standorten, wozu wir uns die Technik der Berliner Kollegen ausgeliehen hatten.





Unser Leistungsangebot für die Bürger vor Ort.....

.....unterscheidet sich (fast)
nicht von den Angeboten an unseren
etablierten Standorten im Stadtgebiet !!!!

Wir erbringen alle wichtigen Leistungen
auch mobil, die heute von einer
modernen Verwaltung erwartet
werden können!



1. Ausweis-, Pass- und melderechtliche Angelegenheiten:

- Personalausweis- und Passangelegenheiten
- An-, Ab- und Ummeldung der Haupt- oder Nebenwohnung
- Auskunfts- und Übermittlungssperren
- Melderegisterauskünfte
- Melde- und Lebensbescheinigungen/Haushaltsbescheinigungen
- Lohnsteuerangelegenheiten
- Verlustmeldung von Dokumenten
- Anträge auf Führungszeugnisse
- Anträge auf Gewerbezentralregisterauszüge





2. KFZ - Angelegenheiten:

- Außerbetriebsetzung von Fahrzeugen
- Verkauf von Umweltplaketten

Folgendes gilt für in Magdeburg zugelassene Fahrzeuge

- Anschriftenänderung bei Umzug innerhalb von Magdeburg
- Ersatzausstellung der Zulassungsbescheinigung I (ehem. Fahrzeugschein)
- Eintragung von technischen Änderungen am Fahrzeug
- Namensänderung
- Weitere Leistungen sind für 2009 und die Folgejahre in Vorbereitung

3. Sie erhalten diverse Antragsformulare, z.B. für:

- Parkberechtigungen, Schwerbehindertenausweise
- Wohnberechtigungsscheine, Wohngeld
- Rundfunk- und Gebührenbefreiung, Kindergeld, den Magdeburg-Pass
- Einkommensteuererklärungen (Vordrucke, ELSTER Software)
- An-, Ab- und Ummeldeformulare für die GEZ und die Stadtwerke Magdeburg
- „Willkommensgeld für Studenten“ sowie viele weitere



4. Weitere Leistungen:

- Beantragung von Geburts-, Sterbe- und Eheurkunden
- An-, Ab- und Ummeldungen von Hunden, Hundesteuermarken
- Amtliche Beglaubigungen, keine Anfertigung von Kopien möglich
- Einzahlungen von Gebühren und Steuern und weitere Dienstleistungen



Entwicklung des Leistungsangebotes (Schwerpunkte)

Sonstige Leistungen

- GEZ, Wohngeldanträge
- diverse Anträge usw.

Hundesteuer

- Ersatzmarke und Antragsannahme

Ausweis-, Pass und Meldewesen, Lohnsteuer, Registerauskünfte

- An-, Ab- und Ummeldungen
- Personaldokumente

1. Testphase
Januar/Februar 2005

Sonstige Leistungen

- GEZ, Wohngeldanträge
- diverse Anträge usw.

Hundesteuer

- Ersatzmarke und Antragsannahme

Beglaubigungen

- keine Erstellung von Kopien möglich

Kfz.-Wesen

- Halterdatenänderung
- Außerbetriebsetzung
- technische Änderungen
- FZ.-Scheinersatz

Ausweis-, Pass und Meldewesen, Lohnsteuer, Registerauskünfte

- An-, Ab- und Ummeldungen
- Personaldokumente
- Lohnsteuerkarten

lfd. Pilotphase ab
März 2007

Sonstige Leistungen

- GEZ, Wohngeldanträge
- diverse Anträge usw.

Hundesteuer

- Ersatzmarke und Antragsannahme
- Bearbeitung der Anträge

Beglaubigungen

- keine Erstellung von Kopien möglich

Kfz.-Wesen

- Halterdatenänderung
- Außerbetriebsetzung
- technische Änderungen
- FZ.-Scheinersatz
- Umschreibung innerhalb

Ausweis-, Pass und Meldewesen, Lohnsteuer, Registerauskünfte

- An-, Ab- und Ummeldungen
- Personaldokumente
- Lohnsteuerkarten
- Zuarbeit Zweitwohnungssteuer
- Vorbereitung FZB - EU-Bürger

heute



„Startbedingungen“ für die lfd. Pilotphase im Jahr 2007

Personal:

Es werden im Wechsel immer 2 Mitarbeiterinnen aus dem Stammpersonal der BürgerBüros aus dem laufenden Dienstbetrieb herausgezogen und im MoBB eingesetzt.

Die organisatorische Anbindung erfolgt an das Bürgerbüro West.

Zeiten:

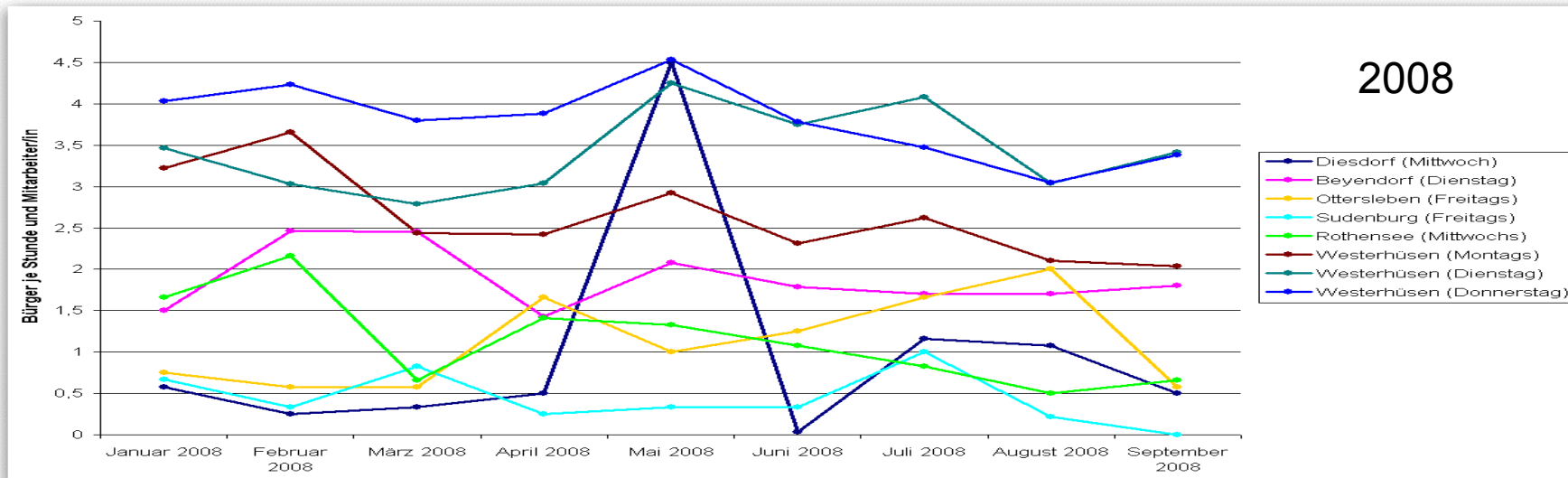
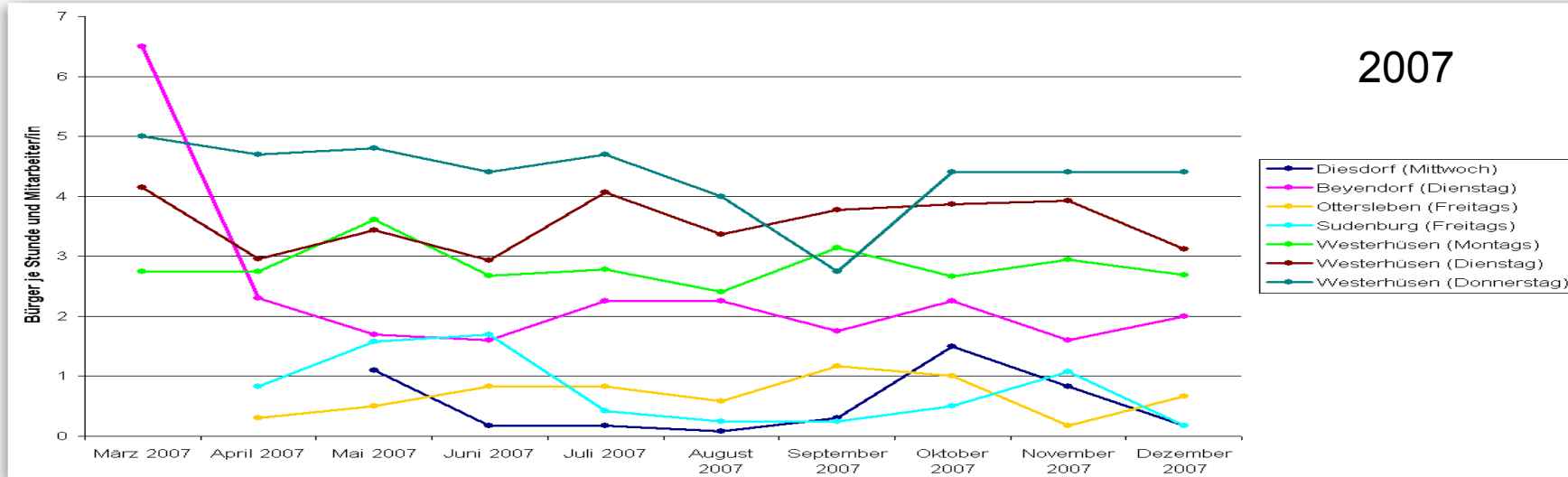
Diese wurden an den zu erwartenden Bedarf angepasst, mit der Option, diese auch korrigieren zu können. Dies erfolgte dann auch im November 2008, später dazu mehr.

Standort	Wochentag	Öffnungszeiten
Standort Westerhüsen	Montag	09:00 - 15:00 Uhr
Westerhüsen Beyendorf	Dienstag	09:00 - 13:00 Uhr 15:00 - 18:00 Uhr
14täglicher Wechsel zwischen den Standorten Diesdorf und Rothensee	Mittwoch	09:00 - 12:00 Uhr
Westerhüsen	Donnerstag	09:00 - 12:00 Uhr 14:00 - 18:00 Uhr
14täglicher Wechsel zwischen den Standorten Ottersleben und Sudenburg	Freitag	09:00 - 12:00 Uhr

Fachdienst Bürgerservice Magdeburg



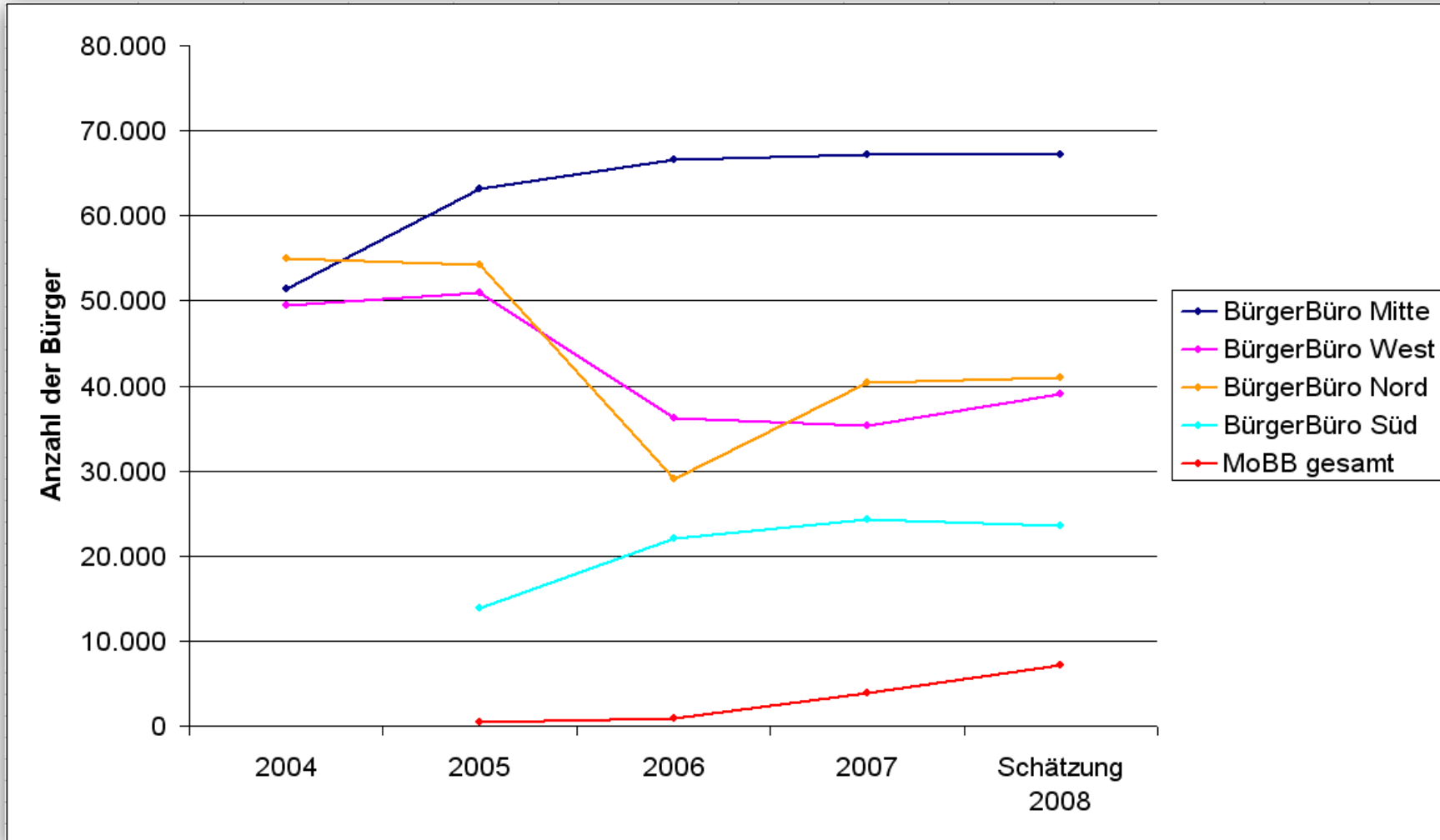
Die Auswertung nach **Bürger je Stunde und MA** zeigt die unterschiedliche Akzeptanz der einzelnen Standorte durch die Bevölkerung



Mittwoch Bürgerservice Magdeburg

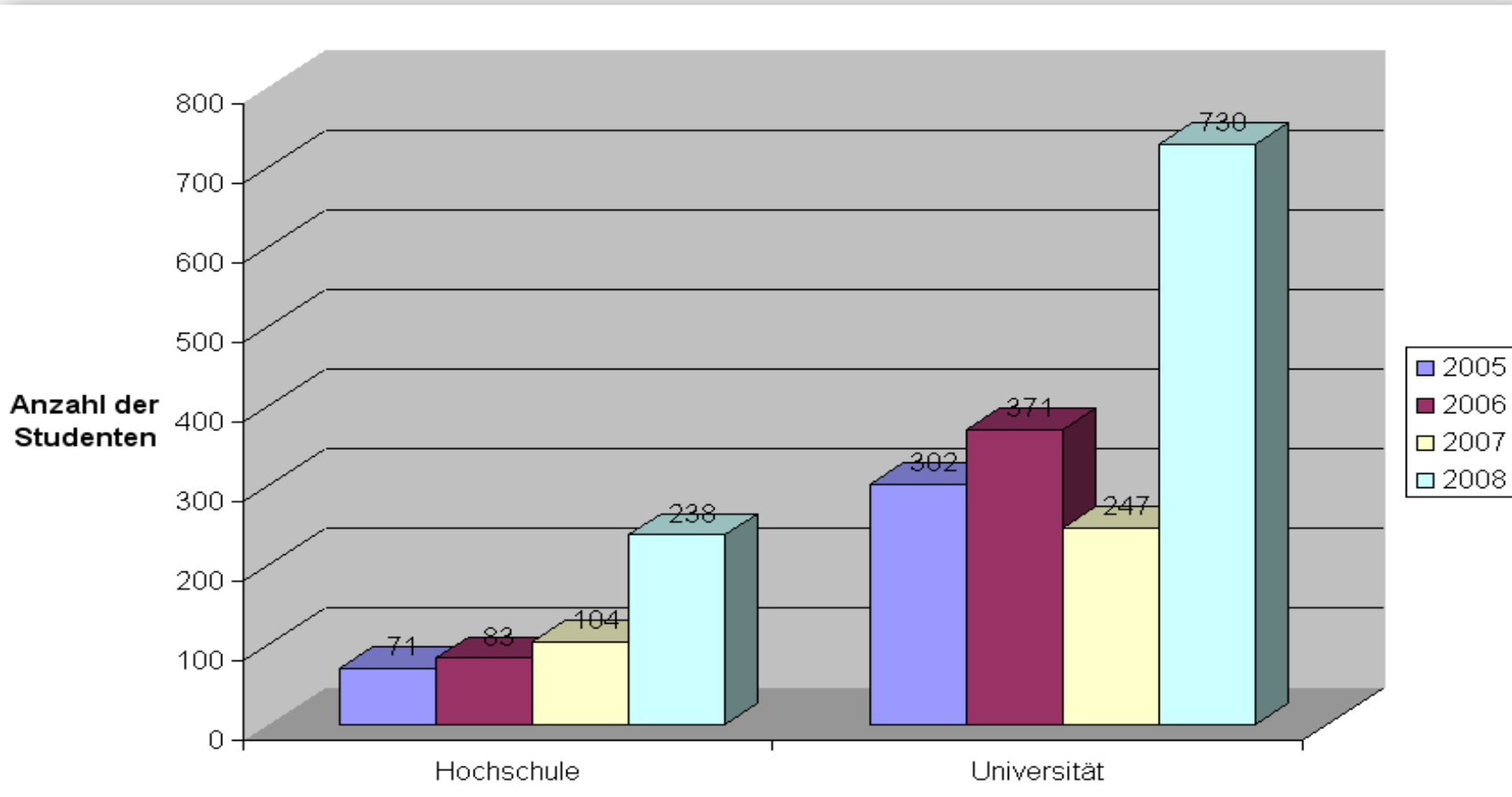


Die folgende Grafik zeigt die unterschiedliche Auslastung der festen BürgerBüro-Standorte im Vergleich zum Mobilien BürgerBüro (**Bürger gesamt je Jahr**)





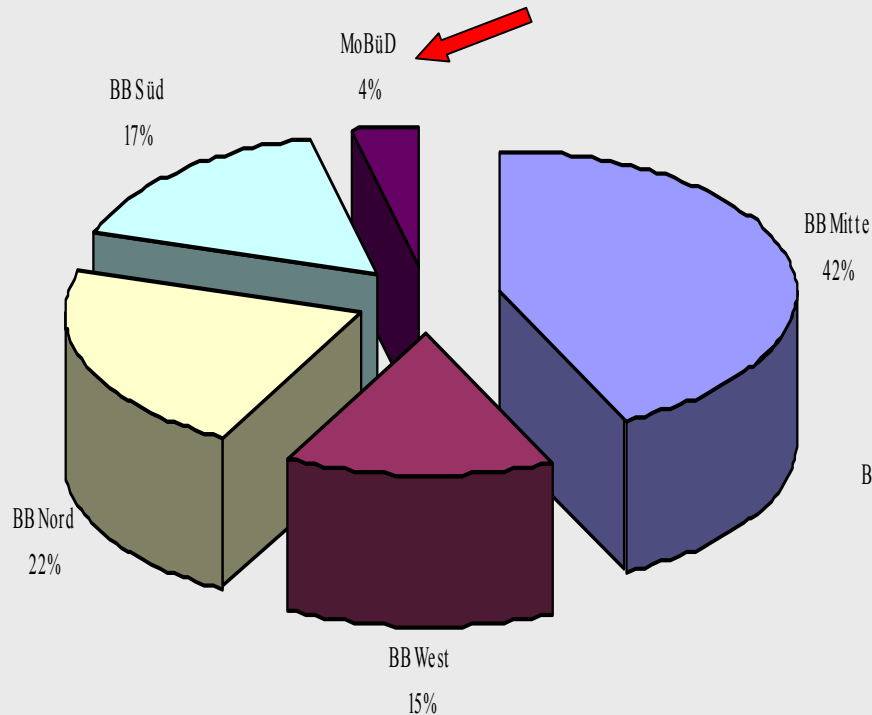
Ein weiterer Schwerpunkt des Einsatzes des Mobilien BürgerBüros ist die Präsenz an der Universität und der Hochschule zu Beginn des Wintersemesters. Die Studenten haben einen kurzen Weg um der Meldepflicht nachzukommen und die ortsfesten Standort werden dadurch entlastet.



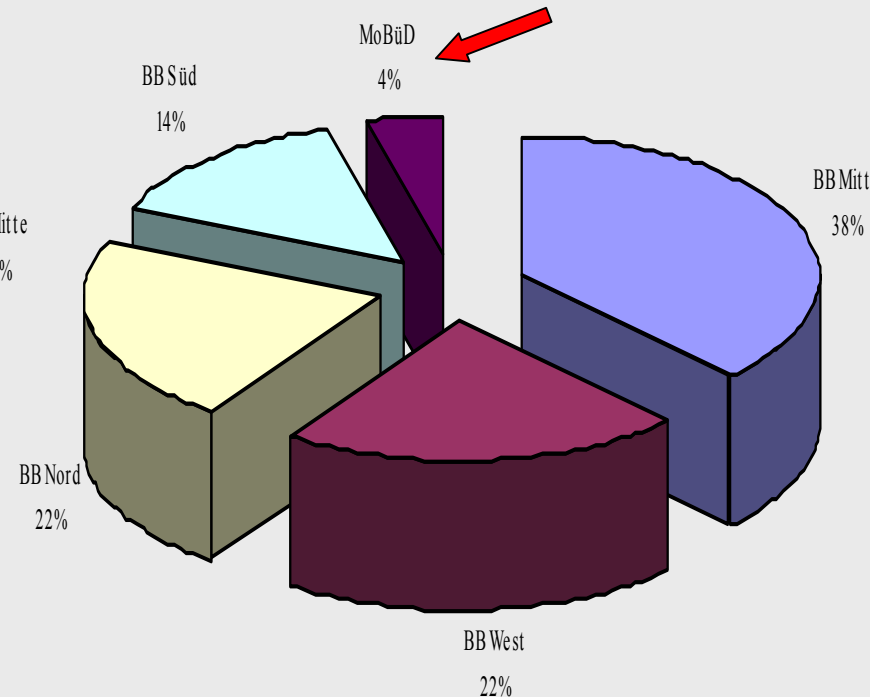


Gegenüberstellung der zwei wichtigsten Analysen zur Feststellung der Effektivität der einzelnen Bürgerbüro-Standorte:
Stand März bis Dezember 2007 (nur ausgewählte Leistungen)

1. Anteil der Bevölkerung im Einzugsgebiet der BürgerBüros

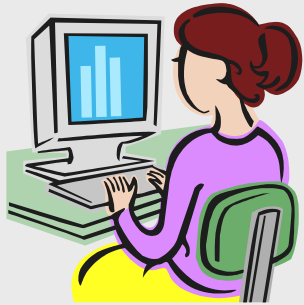


2. Verteilung der Vorgänge auf die einzelnen BürgerBüros





Technik:

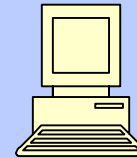


Sicherer Zugang über
Virtual Private Network
(VPN)

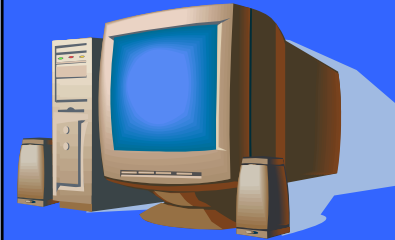
MoBB

ISDN –VPN Remote Access

Alternativen, wie UMTS, GPRS wurden in der
Zwischenzeit ebenfalls mit unterschiedlichem
Erfolg in Magdeburg getestet.



**VPN-
Gateway**



KID

**Meldewesen
Kfz-Wesen
GroupWise
etc.**

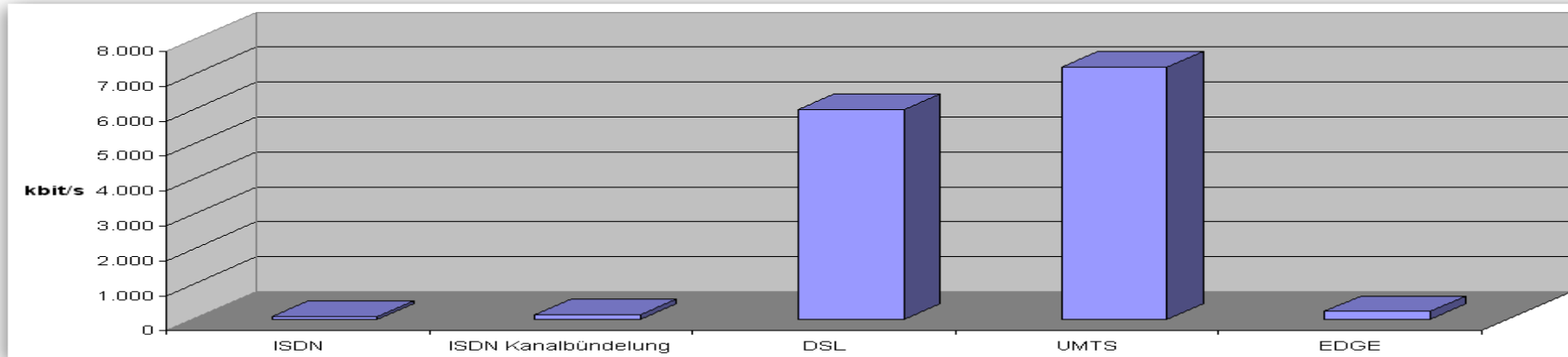
Die Hardware vor Ort stellten uns in der Anfangszeit die
Berliner Kollegen zur Verfügung, wofür wir uns nochmals
bedanken möchten.



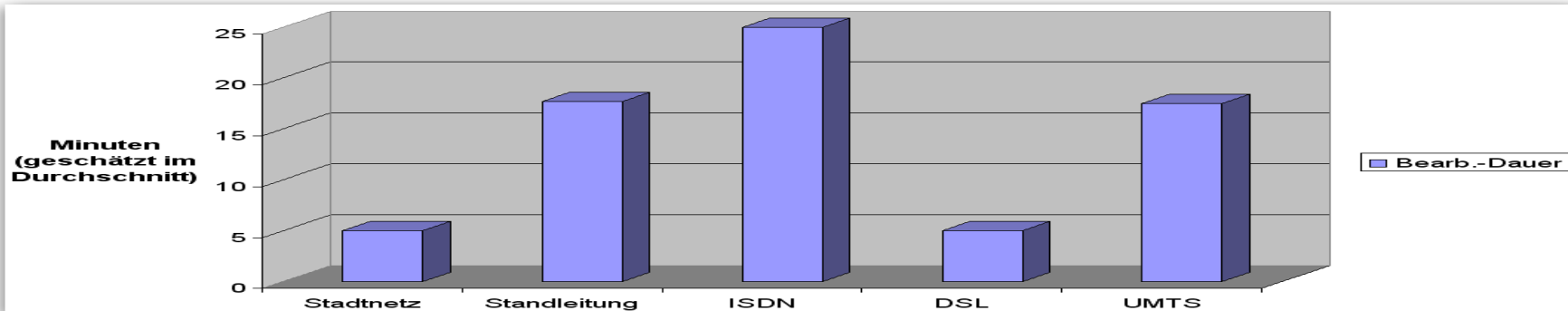
Es ist folgende Software installiert:

- FAT-Client für Fachverfahren: MESO und OK-Vorfahrt
- Standardsoftware: Office / Internet / Groupwise
- sonstige Software: Kassencient / Hundesteuer

Unterschiedliche zur Verfügung stehende Übertragungsraten



Bearbeitungsdauer für die Beantragung eines Reisepasses (Durchschnitt)





Zwischenzeitlich gelang es uns, eigene Hardware zum Einsatz zu bringen.



Der Drucker kann während der Arbeit im Koffer verbleiben.



Der Transport erfolgt in einem Pilotenkoffer und einem zusätzlichen Koffer für Scanner und Zubehör



Bei entsprechendem Platzangebot können beide mobilen Arbeitsplätze nebeneinander oder getrennt aufgebaut werden.



Mit der Zeit änderte sich auch das Transportmittel des Mobilen BürgerBüros



Für den Anfang genügte ein alter „ausgemusterter“ Kleinwagen des Stadtordnungsdienstes.

09/2008 - Neue Technik, die auch sparsam ist, hält mit einem Erdgasfahrzeug Einzug. Auch der Transport von Hardware und Material wird viel leichter.



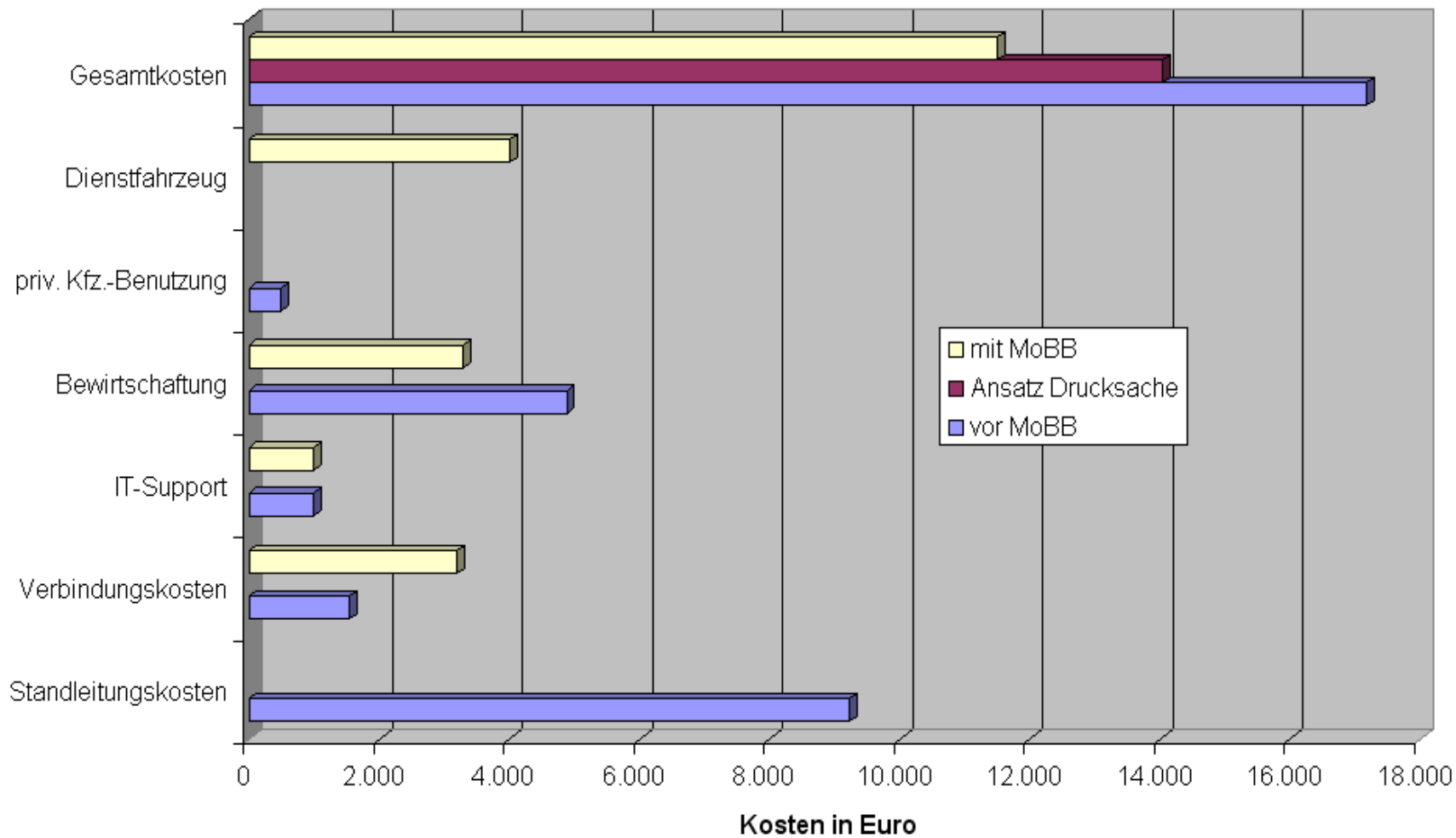


Öffnungszeiten des Mobilen BürgerBüros vor und nach der Umgestaltung (Sonderöffnungszeiten MoBB an Uni und Hochschule hier nicht berücksichtigt)

MoBB Öffnungszeiten bis zum Oktober 2008			MoBB Öffnungszeiten ab November 2008		
	Öffnungszeiten	Stunden im Monat (bei 4 Wochen)		Öffnungszeiten	Stunden im Monat (bei 4 Wochen)
Montag Standort Westerhüsen	09:00 - 15:00 Uhr	24	Montag Standort Westerhüsen	09:00 - 15:00 Uhr	24
Dienstag Standort Westerhüsen Standort Beyendorf	09:00 - 13:00 Uhr 15:00 - 18:00 Uhr	16 12	Dienstag Standort Beyendorf	15:00 - 18:00 Uhr	12
Mittwoch 14täglicher Wechsel zwischen den Standorten Diesdorf und Rothensee	09:00 - 12:00 Uhr	12	Mittwoch 1x monatlich Einsatz an den Standorten Diesdorf und Rothensee	09:00 - 12:00 Uhr	6
Donnerstag Westerhüsen	09:00 - 12:00 Uhr 14:00 - 18:00 Uhr	28	Donnerstag Standort Westerhüsen	09:00 - 12:00 Uhr 14:00 - 18:00 Uhr	28
Freitag 14täglicher Wechsel zwischen den Standorten Ottersleben und Sudenburg	09:00 - 12:00 Uhr	12	Freitag 1x monatlich Einsatz an den Standorten Ottersleben und Sudenburg	09:00 - 12:00 Uhr	6
Summe Woche/Monat		104			76



Kosten des Mobilen BürgerBüros für die Landeshauptstadt Magdeburg





Wie geht es weiter in Magdeburg ?

Eigentlich ist doch alles in Ordnung, oder?

Die Evaluierung läuft noch bis II/2009.

Danach wird durch den Oberbürgermeister eine Entscheidung zum weiteren Betrieb erfolgen.

Besonderes Augenmerk gilt dabei:

- dem Erfolg der festen Standorte,
- dem Erfolg der neuen Öffnungszeiten,
- einer besseren Akzeptanz bei der Bevölkerung und



-

Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit

