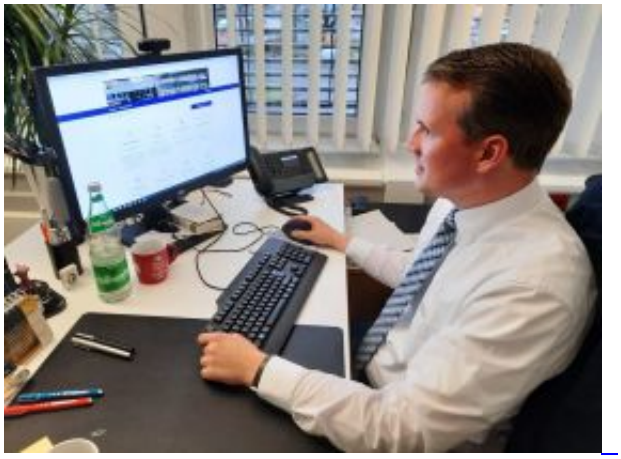
Serviceportal wird am Donnerstag „scharf geschaltet“

18.11.2020 12:40 von Martina Jansen (Kommentare: 0)

Serviceportal wird am Donnerstag „scharf geschaltet“



Städte der Emscher-Lippe-Region setzen Online-Zugangsgesetz um

Mit dem Serviceportal Emscher-Lippe und den darunter gegliederten städtischen Serviceportalen sind ab sofort erste Dienste und Leistungen der Stadt Dorsten digital verfügbar. Das vom Land NRW geförderte Gemeinschaftsprojekt „Serviceportal Emscher-Lippe“ wird am Donnerstag dieser Woche (19. November 2020) für alle 13 Gebietskörperschaften der Emscher-Lippe-Region scharf geschaltet und ermöglicht es den Bürgerinnen und Bürgern im nördlichen Ruhrgebiet, eine Vielzahl von E-Government-Angeboten online zu nutzen. Die Angebote der Stadt Dorsten sind zu finden auf der Seite https://serviceportal.dorsten.de/, das gesamte Portal ist erreichbar auf https://serviceportal.emscher-lippe.de/ .

Bürgermeister Tobias Stockhoff: „Nicht erst die Corona-Pandemie hat uns gezeigt, wie wichtig Online-Services sind. Wir haben uns zum Glück früh und gemeinsam auf den Weg gemacht, mit dem Service-Portal ein breites und starkes Angebot zu schaffen. Natürlich ist das nur ein Anfang. Bevor das Portal seine ganze Stärke ausspielen kann, müssen noch viele Serviceleistungen zur Digitalreife entwickelt werden, wobei das organisatorische Change-Management meistens komplizierter zu erarbeiten ist, als die Technik, die dahintersteht.“

Für das Projekt wurden in den Rathäusern eigens neue Stellen geschaffen, die sich in den Kommunen der Emscher-Lippe-Region um die lokale Koordination kümmern. Dabei besteht die Hauptaufgabe der lokalen Koordinatoren, der „Lokis“, weniger darin, sich mit Hard- oder Softwareproblemen auseinander zu setzen. Sie kümmern sich vielmehr um die Prozessoptimierung der anzubietenden Serviceleistungen. Diese sollen den Bedürfnissen der Bürgerschaft an eine moderne Verwaltung gerecht werden, ohne dabei die verwaltungsrechtlichen Notwendigkeiten und Vorschriften zu vernachlässigen.

Daher beschäftigen sich die „Lokis“ vornehmlich damit, Arbeitsprozesse zu analysieren und interkommunal zu harmonisieren. Das daraus resultierende Change-Management geschieht in enger Abstimmung mit den Verwaltungsspitzen, den Organisationsabteilungen und unter Einbeziehung der beteiligten Belegschaft sowie der Interessenvertretungen der jeweiligen Gebietskörperschaft. Der systematische Austausch mit den anderen Kommunen bietet dabei die Möglichkeit, Lösungswege, die bereits woanders gedacht und umgesetzt wurden, kennenzulernen und das Beste daraus für sich selber zu nutzen.

Im optimalen Fall können so ganze Serviceleistungen aus den Nachbarstädten adaptiert werden, was nicht nur Zeit und Geld spart, sondern darüber hinaus durch den Erfahrungsaustausch auch eine höhere Akzeptanz innerhalb der eigenen Verwaltung ermöglicht. Die „Lokis“ kümmern sich darum, dass die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter bei der Umgestaltung von Arbeitsprozessen eingebunden und mitgenommen werden. Zudem unterstützen sie die eigenen Beamten und Angestellten, sich mit den Kolleginnen und Kollegen der anderen Verwaltungen der Region auszutauschen und die Serviceleistungen für ihre Bürger- und ihre Belegschaft zu optimieren.

Für die technische Umsetzung sind die drei in der Region aktiven kommunalen Rechenzentren verantwortlich, die dafür Sorge tragen, dass die standardisierten Prozesse in das Portal integriert werden. Zudem sorgen sie dafür, dass die vom Land entwickelten Prozesslösungen, wie beispielsweise das Gewerbeserviceportal.NRW oder der digitale Bauantrag, durch Schnittstellen ohne Probleme den Weg in das Serviceportal Emscher-Lippe finden können.

Dies alles dient dem Zweck, dass das Serviceportal Emscher-Lippe die Verwaltungsprozesse vereinfacht, die Servicequalität verbessert und dazu einen praktikablen Weg ermöglicht, das Online-Zugangsgesetz umzusetzen. Demnach sind alle Verwaltungen zur Bereitstellung elektronischer Verwaltungsdienstleistungen bis 2022 verpflichtet. Auch wenn dieses Ziel ein sehr sportliches ist, so wird das Serviceportal Emscher-Lippe dazu beitragen, auf dem Weg dorthin so weit wie möglich voran zu kommen.

Foto oben rechts: Bürgermeister Tobias Stockhoff hat im Serviceportal Emscher-Lippe das Serviceportal Dorsten aufgerufen. Am Donnerstag, 19.11.2020, geht das System mit ersten Service-Leistungen an den Start.

Text und Foto: Stadt Dorsten