

Unterlage zur Sitzung im öffentlichen Teil

Gremium	am	TOP
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen	10.09.2008	

Anlass:

 Mitteilung der Verwaltung Beantwortung von Anfragen
aus früheren Sitzungen Beantwortung einer Anfrage
nach § 4 der Geschäftsord-
nung Stellungnahme zu einem
Antrag nach § 3 der Ge-
schäftsordnung

Ergebnisse des Testbetriebes EC-Cash in den Meldebereichen

Mit Ratsbeschluss vom 05.07.2005 wurde die Verwaltung beauftragt zu prüfen, wie unter Einhaltung bestimmter Rahmenbedingungen eine Optimierung des Bürgerservice in den Stadtbezirken erreicht werden kann. Unter anderem soll die Gebührenzahlung am Arbeitsplatz (Einheitssachbearbeitung) realisiert werden.

Im Vorgriff auf die Realisierung eines Gesamtkonzeptes wurde das Thema Einheitssachbearbeitung als Projekt unter Federführung des Organisationsamtes und Beteiligung des Amtes für Informationsverarbeitung, des Bürgeramtes Innenstadt, des Amtes für Öffentliche Ordnung, der Stadtkasse, des Rechnungsprüfungsamtes und der E-Government und Onlinedienste konzipiert.

Dieses Projekt lässt sich unabhängig von dem o. g. Gesamtkonzept Optimierung Bürgerservice realisieren.

Als Maßnahme zur Verbesserung des Bürgerservices in den Meldebereichen wurde im Rahmen eines Pilotprojektes die Möglichkeit an jedem Arbeitsplatz direkt mit EC-Karte zahlen zu können, getestet. Bisher war dies nur zentral an der Kasse des jeweiligen Bezirksamtes möglich. Unabhängig von der Realisierung von Barzahlungen am Arbeitsplatz kann schon durch eine flächendeckende Ausstattung aller Arbeitsplätze in den Meldebereichen mit EC-Cash Geräten der Bürgerservice verbessert werden und gleichzeitig die Akzeptanz bei der Bürgerschaft abgefragt werden.

Mit Bereitstellung dieser Gerätschaften wird dem Bürger der Weg zur Kasse erspart, wenn er bereit ist, per EC-Cash zu zahlen.

Aus diesem Grund wurde in der Zeit von Juni bis August 2008 im Kundenzentrum Innenstadt (im Folgenden als KUZ bezeichnet) sowie im Meldebereich im Bezirksrathaus Chorweiler ein Testbetrieb durchgeführt.

Im Rahmen dieses Testbetriebes wurden transportable EC-Cash Geräte, die von der Funktionsweise einem schnurlosen Telefon (nicht Handy!) entsprechen, auf ihre Funktionalität sowie auf die

Akzeptanz dieses Angebotes seitens der Bürger getestet. Dabei wurde mit bis zu 4 Endgeräten auf eine Basisstation zugegriffen. Für jeweils zwei Arbeitsplätze stand ein Endgerät zur Verfügung.

Im Verlauf des Testes ist es zu geringfügigen technischen Problemen gekommen (Offline-Meldungen, Papierstau, Konfigurationsfehler) die jeweils behoben werden konnten.

Es ist eine erhebliche Steigerung der EC-Zahlungen zu verzeichnen:

- KUZ: Steigerung des EC-Anteils um 100 % von bisher 20% am Gesamtvolumen von Zahlungen auf nunmehr 40 %
- Chorweiler Steigerung um ca. 20 % gegenüber dem bisherigen EC-Anteil am Gesamtzahlungsvolumen

Das Feedback der Kunden ist durchweg positiv, vor allem die Tatsache, dass der Weg zur Kasse entfällt, wird als sehr angenehm empfunden.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die den Test an den beiden Standorten aktiv begleitet und getragen haben, bewerten ihrerseits diese neue Technik als vorteilhaft für den gesamten Bedienungsvorgang und befürworten deshalb auch eine generelle Einführung in allen Standorten.

Vor diesem Hintergrund zieht die Verwaltung für den Testbetrieb eine sehr positive Bilanz und wird zeitnah diese Lösung in allen 9 Meldebereichen realisieren.

Hierzu wurde das Amt für Informationsverarbeitung gebeten, die technischen Vorbereitungen zu treffen und ein entsprechendes Vergabeverfahren durchzuführen.