

Projektsteckbrief

Projektsteckbrief - Bürgerservice-Portal (BSP-2026)

AUFTRAGGEBER Erster Stadtrat, Beschluss des Stadtrats vom 12.03.2026	PROJEKTLEITUNG Dr. Anke Berger, Leitung Organisationsentwicklung	LAUFZEIT 01.05.2026 - 30.06.2027 (14 Monate)
BUDGET 480.000 € (Haushaltsstelle 1.1110.935100)	STATUS (STAND) In Umsetzung, Ampel gelb (Stand 31.12.2026)	
Ausgangssituation	Anträge auf Meldebescheinigungen, Wohngeld und Anwohnerparkausweise werden heute in Papierform gestellt. Im Bürgerbüro entstehen dadurch rund 9.000 manuelle Erfassungen im Jahr und Wartezeiten von bis zu drei Wochen.	
Projektziel	Bis zum 30.06.2027 sind die zwölf am häufigsten beantragten Leistungen der Fachbereiche Bürgerservice, Ordnung und Soziales online beantragbar; mindestens 40 Prozent dieser Anträge gehen im ersten Betriebsjahr digital ein.	
Nutzen	Bürgerinnen und Bürger stellen Anträge ohne Termin und ohne Papier; das Bürgerbüro gewinnt geschätzt 1,5 Vollzeitstellen für Beratung zurück; die Stadt erfüllt für diese Leistungen das Onlinezugangsgesetz.	
Abgrenzung	Nicht Teil des Projekts: die Ablösung des Fachverfahrens im Einwohnermeldewesen, die E-Akte im Bauamt und die Anbindung der städtischen Eigenbetriebe.	
Ergebnisse	Portal im Produktivbetrieb mit zwölf Online-Diensten · Anbindung an das Servicekonto des Landes · Schulungsunterlagen für 35 Sachbearbeitende · Betriebshandbuch	
Meilensteine	Fachkonzept freigegeben 31.07.2026 · Zuschlag erteilt 30.09.2026 · Pilotbetrieb mit drei Diensten 30.11.2026 · Alle zwölf Dienste online 30.04.2027 · Übergabe in den Regelbetrieb 30.06.2027	
Beteiligte	Fachbereich Bürgerservice (fachliche Leitung) · Fachbereiche Ordnung und Soziales (Fachexperten) · IT-Koordination (Betrieb, Schnittstellen) · Personalrat (Mitbestimmung) · Dienstleister Portalsoftware (nach Zuschlag)	
Risiken	Schnittstelle zum Fachverfahren Meldewesen nicht rechtzeitig verfügbar · Personalrat lehnt Prozessänderung ab (Dienstvereinbarung bis Oktober 2026) · Nachforderungen der Fachbereiche nach dem Fachkonzept	