

## **Bürger-Terminal im Bürgerbüro**

### **Neue Lösung für mehr Kundenorientierung und Entlastung des Bürgerbüros**

civitec bereitet derzeit den Aufbau einer neuen Variante des Bürgerservice für seine Kunden vor.

Regelmäßige Auskünfte und Anforderungen von Zeugnissen sollen, so die Vorstellung der Verwaltungen, durch den Bürger zukünftig selbst beantragt werden. Diese Möglichkeit soll den Bürgern durch eine Terminal(PC)-Lösung in den jeweiligen Stadt- und Gemeindeverwaltungen eröffnet werden.

Der Bürger kann dort die gewünschten Auskünfte anfordern. Durch eine, je nach Art der Auskunft, individuelle Maske sind vom Bürger nur die wesentlichen Daten einzugeben. Der Auskunftsweg erfolgt automatisch und kann einerseits direkt im privaten E-Mail-Postfach des Bürgers enden oder aber zu einer postalischen Zusendung durch die Behörde führen.

Die Lösung wird aktuell mit einer Pilotkommune beraten; insbesondere die datenschutzrelevanten Themen und die Anbindung externer Auskunftsteile machen das System komplex. Die Programmierung der Software und der reale Einsatz sollen im nächsten Jahr erfolgen.

©2010 civitec - Quelle:

[http://www.civitec.de/cms101/leistungsfelder/egovernment/buerger\\_terminal](http://www.civitec.de/cms101/leistungsfelder/egovernment/buerger_terminal)