

# Smart City Duisburg

Auftaktworkshop Handlungsfeld E-Government  
 Donnerstag, 13. September 2018, 16 bis 18.30 Uhr  
 Kultur- und stadthistorisches Museum



**Duisburg, im September 2018**



# Inhalt

Programm.....	3
Hintergründe, Ziele, Erarbeitungsprozess .....	4
Thematische Ergebnisse .....	6
Serviceportal / Bürgerkonto .....	6
Duisburg App.....	11
Kommunikation.....	14
Vermischtes.....	19
Anlagen.....	23
Fotos.....	23

## Programm

Zeit	Thema
ab 15.30	Empfang der Teilnehmenden
16.00	<p><b>Begrüßung</b></p> <p>Beigeordneter Martin Murrack, Dezernat für Personal, Organisation, Digitalisierung und bezirkliche Angelegenheiten der Stadt Duisburg</p> <p>Prof. Dr. Frederik Ahlemann, Universität Duisburg-Essen</p>
	<p><b>Smart City Duisburg</b></p> <p><b>Hintergründe, Ziele, Erarbeitungsprozess</b></p> <p>Moderiertes Gespräch mit Martin Murrack und Prof. Dr. Frederik Ahlemann</p>
	<p><b>Einführung in Ablauf und Kennenlernen</b></p> <p>Frank Fligge, IKU / Moderation</p>
16.30	<p><b>Thementische</b></p> <p><b>Austausch und Diskussion von Projektideen</b></p>
18.00	<p><b>Blitzlicht auf Ergebnisse</b></p>
18.25	<p><b>Ausblick und Abschied</b></p> <p>Beigeordneter Martin Murrack</p>

Hintergründe, Ziele,  
Erarbeitungsprozess

## Hintergründe, Ziele, Erarbeitungsprozess

Martin Murrack, Dezernat für Personal, Organisation, Digitalisierung und bezirkliche Angelegenheiten der Stadt Duisburg, und Prof. Dr. Frederik Ahlemann, Universität Duisburg-Essen, geben einleitend einen Überblick über die Hintergründe des „Masterplans Digitalisierung“ und des Prozesses „Smart City Duisburg“.

Duisburg soll Smart City werden

Duisburg habe sich auf den Weg gemacht, den Masterplan Digitales Duisburg umzusetzen und zu einer Smart City zu werden, so Murrack.

Abläufe innerhalb der Stadtverwaltung sollen vereinfacht werden

Seine Wunschvorstellung sei es, „dass ich eines Tages nicht mehr zum Bürgeramt gehen muss, um meinen Personalausweis zu verlängern, sondern mich das Bürgeramt sogar anschreibt und mich darauf hinweist, dass mein Ausweis bald abläuft, ich die notwendigen Gebühren überweise und automatisch meinen neuen Pass per Post erhalte“, so Murrack. Dies sei noch eine Zukunftsvision, verdeutliche aber die Richtung, in die es gehe. Abläufe innerhalb der Verwaltung sollen einfacher, flexibler, dadurch schneller und kundenorientierter werden. Beim Auftakt-Workshop gehe es um die Ideen der Teilnehmenden, die gesammelt und in den laufenden Prozess einbezogen werden sollen.

E-Government ein Teilaspekt von Smart City

Prof. Dr. Ahlemann, der den Masterplan maßgeblich konzipiert hat, erklärt: „Die Veranstaltung dient auch dazu, das Thema E-Government als einen spezifischen Teilaspekt des Smart-City-Konzeptes zu verstehen.“ Dieser Bereich schließe die Stadtverwaltung einerseits mit ein, aber auch die Politik. Viele weitere Bereiche / Handlungsfelder von Smart City würden dann in den nachfolgenden Workshops diskutiert.

Die Leitfrage zu E-Government lautet: „Wie können wir uns im Bereich der städtischen Verwaltung durch den Einsatz von innovativen Kommunikations- und Informationstechnologien besser aufstellen?“

Hintergründe, Ziele,  
Erarbeitungsprozess

Services für  
Bürger/innen  
digitalisieren –  
Mitarbeiter/innen  
der Stadt entlasten

Services für die Bürger/innen sollen digitalisiert und über eine App oder das Internet verfügbar gemacht werden. Dieser Bereich kann aber auch interne Verwaltungsprozesse betreffen, die die Bürger/innen möglicherweise gar nicht wahrnehmen, die aber dazu führen, dass die Mitarbeitenden in der Verwaltung entlastet werden und sich mehr um Kernaufgaben kümmern können. Leicht zu automatisierende, immer wiederkehrende Arbeitsschritte werden perspektivisch wegfallen.

Auch politische  
Partizipation ein  
Teilbereich

Die politische Diskussions- und Debattenkultur profitiere durch die Förderung von Partizipation innerhalb der kommunalen und sublokalen Politik. Ein direkter Dialog mit Bürger/innen über politische Fragestellungen würde ermöglicht werden.

Selbst Trends setzen  
und aktiv  
beeinflussen

Die Stadt Duisburg habe sich vorgenommen, Trends zu setzen und diese aktiv mit zu beeinflussen. Es soll hierbei eine möglichst breite Masse an Bürger/innen, aber auch städtischen Mitarbeiter/innen mitgenommen werden. Die Vorteile überwiegen hierbei deutlich die Hürden.

Duisburg als ein  
attraktiver  
Wirtschaftsstandort

„Smart City bedeutet, eine Vision der Zukunft zu haben und städtischen Herausforderungen, denen wir gegenüberstehen, mit Hilfe von Digitalisierung ein Stück weit Herr zu werden“, so Prof. Dr. Ahlemann. Im besten Fall würden Smart-City- und E-Government-Aktivitäten dazu führen, dass das Leben für die Bürger/innen stressfreier und angenehmer wird. Profitieren sollen aber auch Wirtschaftsunternehmen, indem Duisburg als ein attraktiver Wirtschaftsstandort wahrgenommen wird.

Pionierarbeit

Nicht nur fertige Konstrukte zu übernehmen, sondern zusammen Ideen zu entwickeln und diese gemeinsam umzusetzen; Duisburg sieht sich hierbei als ein Pionier und an der Spitze einer Bewegung, die auch noch viele andere Kommunen berühren wird.

## Thematische Ergebnisse

### Serviceportal / Bürgerkonto

Erste Ideensammlung:

Idee
Offene Dateiformate in der Kommunikation für Bürger und Wirtschaft verwenden
Papierlose Formulare, die im "Workflow" der Stadt digital bei der zuständigen Stelle erscheinen und "geführt" bearbeitet werden
Online-Termin-Vergabe mit Ical.-Datei für den persönlichen Kalender (ggf. je nach Sachstand)
Ein deutschlandweites Bürgerkonto
(Digitales) Einreichen div. Formulare/Bescheinigungen (z.B. Vermieterbescheinigung)
„Predictive Services“ (zur Erläuterung: Das System erkennt z.B. hinter einer Bürgeranfrage bzgl. eines Umzuges weitere potenzielle Dinge, um die sich der Bürger möglicherweise kümmern muss und liefert vorausschauend Antworten und Service-Hinweise)
Verschiedene Authentifizierungsverfahren (eTAN, Video I-dent, DE-Mail, Personalausweis)
Authentifizierung Bürgerkonto mit Funktionalität
Bürgerpostfach zum Austausch kritischer Dokumente (z.B. Steuerbescheide)
Proaktive Bürgerinfo (z.B. abgelaufener Personalausweis)
Sachstandsinfo (analoge Post → Sendungsverfolgung)

## Thementische Ergebnisse

Digitaler Assistent (Chatbot)
Infoauskunft für eine Stadt, aber auch stadtübergreifend (auch zu Veranstaltungen, Sperrungen usw.)
Sicherheit für meine Daten trotz Digitalisierung
Form-O-Mat: Fallbezogene Formulare → Dropdownfelder und Kopierfunktion  (abhängig von Sachverhalten der Fragen geführt)
Medienbruchfreie (digitale) Übermittlung an Fachamt
Unterschriftfreie Formulare und Verfahren, weil die Authentifizierung die Unterschrift ersetzt
„Open Government“ → offene Diskussionen über politische Themen/Stadtideen
Offener Ganzttag (Anmeldung) → 1x Anmelden (+ Einkommensnachweis zur Kostenberechnung.  Aktuell: pro Kind muss jährlich der Auftrag neu ausgefüllt werden (manuell) → Stadtsportbund
Terminereinnerungen per E-Mail
e-Pocket: Digitales „Postfach“ für Bescheide, Genehmigungen, etc.
Bürgerkonto → rechtliche Voraussetzungen; Schatten auf Bundes-/Landesebene (mit Livechat-Funktion)
Livechat  → Für Menschen, die Hilfe benötigen oder nicht technik-affin sind (auf Startseite)
Amtliche Verifizierung für Onlineanträge
→ Stadtbibliothek  → VHS (“e-learning”)

## Thementische Ergebnisse

→ SSB

Servicekonto NRW

→ Bochum (nach Umzug o.ä.)

→ Essen (Grundbesitz o.ä.)

Anfrage an Daten via Telefon/SMS

Beispiel: „Amt XY möchte ihre E-Mail-Adresse nutzen. Sind sie damit einverstanden? 1 für Ja, 2 für Nein.“ (→ siehe Telekom)

Keine pdf-Formulare als Vordrucke speichern

Ausgearbeitete Ideen auf Dokupostern:

## Thematische Ergebnisse



### WORKSHOPS

**TITEL** (Serviceportal/Bürgerkonto) Sicher authentifiziertes Bürgerkonto

#### Was ist die Idee?

- ...mit einem Bürgerpostfach/Dokumentensafe
- ...mit e-payment Informationen/-Möglichkeiten
- ...mit Zugang zu allen Services
- ...mit Sachstandsinfos über meine laufenden Vorgänge incl. Serviceversprechen über Fertigstellung bis/bzw. nächster Schritt

#### Erste Umsetzungsschritte: Wer müsste was tun?

- Entscheidung für Implementierung einer/mehrerer Authentifizierungsverfahren (z.B. DE-Mail, Post-/Video-Ident, eTAN, etc.)
- Ideengeber um Rat fragen
- Authentifizierung beim Onlinebanking abgucken

#### Ideengeber? (Für Nachfragen)



### WORKSHOPS

**TITEL** (Serviceportal/Bürgerkonto) Digitaler Assistent mit Predictive Services

#### Was ist die Idee?

- Bürger\*innen äußern ihr Problem: „Ich möchte...! Was muss ich tun?“
- „Predictive“ bedeutet: Die Antwort endet nicht beim Problem. Weitere Fragen Hinweise folgen: „ Sie wollen sich ummelden?!. Wollen Sie auch Ihren Hund/Fahrzeug anmelden? Dafür brauchen Sie x,y,z...“

#### Erste Umsetzungsschritte: Wer müsste was tun?

- Eine (Wissens-) Datenbank über die Services aller Fachbereiche der Stadt
- Auf Wissen des CallDuisburg zurückgreifen (ggf. USECASES erweitern)
- Bürgersprache abbilden, Bürger\*innen testen lassen
- Beim Bürger bekannt machen (Werbung!)

#### Ideengeber? (Für Nachfragen)

## Thematische Ergebnisse



### WORKSHOPS

**TITEL** (Serviceportal/Bürgerkonto) Bürgerkonto vernetzen

#### Was ist die Idee?

- Bürgerkonto als Basis für weitere Onlineleistungen
  - 1x Authentifizierung/Anmeldung
  - vorausgefüllte Formulare
  - Erinnerungen an Fristen (z.B. Ausweis, Führerschein, usw.)
  - Ausleihe Bibliothek und weitere Leistungen der Stadt (u.a. VHS, Stadtsportbund, Vereine, Schule, Kindergarten, etc.)

#### Erste Umsetzungsschritte: Wer müsste was tun?

- Servicekonto NRW nutzen? (Hauptamt)
  - Welche Authentifizierung?
- Stadtweite Vernetzung

#### Ideengeber? (Für Nachfragen)



### WORKSHOPS

**TITEL** (Serviceportal/Bürgerkonto) Form-o-mat

#### Was ist die Idee?

- Optimierung des Formularwesens
  - "Smarte" Formulare in Abhängigkeit der benötigten Daten (kein pdf)
  - Medienbruchlos (Digitale Vermittlung in die Fachverfahren)
  - Behördenweite Nutzung
  - Suche über Filter/Themen
- Fokus auf Benutzer/Rolle/Funktion (z.B. Bürger, Steuerberater, andere Behörde)

#### Erste Umsetzungsschritte: Wer müsste was tun?

1. Analyse
  - Unterschriftserfordernis
  - Bedarf
2. Beschaffung eines Formulareditors & der jeweiligen Schnittstellen zu Fachämtern
3. Digitalisierung der Formulare

#### Ideengeber? (Für Nachfragen)

## Thematische Ergebnisse




WORKSHOPS

---

**TITEL** (Serviceportal/Bürgerkonto) Online Terminvergabe

Was ist die Idee?

→ Über Service-Portal; Termine in Fachämtern online vereinbaren

Erste Umsetzungsschritte: Wer müsste was tun?

1. Beschaffung eines Systems
2. Implementierung in Service-Portal

Ideengeber? (Für Nachfragen)

## Duisburg App

### Erste Ideensammlung:

Idee
Interner Bereich "Meine Stadt"
Termine vereinbaren: Mit Asp. (Ansprechpartner?) und Thema
Persönliche Infos: z.B. Parkausweis läuft ab
Angebote städtischer Töchter: z.B. Sperrmüll abholen...
Öffentlicher Bereich: Infos rund um Duisburg → Baustellen → Stau/Verkehr → Eventinfos → Kulturinfos

## Thementische Ergebnisse

→ ÖPNV Infos
Sichere Authentifizierung
Sicherer Dokumentensafe → Hoheit beim Bürger!
Paymentanbindung
Behördenpostfach
E-Akte in der Verwaltung
Zentrales Beschwerdeportal: → Übertragung an die zuständigen Fachbereiche (WBD, DVG,...)
Vereinfachung und Transparenz von Kommunikationsprozessen zwischen Verwaltung ↔ Bürgern!
Mehrsprachigkeit
Aktuelle Infos
Beschwerdemöglichkeit (Foto/GPS) → „Ampelstatus“- Rückkopplung
Erinnerungen an z.B. Ausweis verlängern
Meinungsbilder abfragen für z.B. Bauvorhaben, etc.
Traffic erzeugen, damit App attraktiv ist
Tourismus-Informationen
Steigerung der Attraktivität
Digitalisierte „Speakers Corner“

Ausgearbeitete Ideen auf Dokupostern:

## Thematische Ergebnisse




WORKSHOPS

---

**TITEL** (Duisburg-App) Duisburg-App

Was ist die Idee?

→ „App in der App (Abfrage für weitere Anwendungen/= Was will die Bürgerschaft/Nutzer)

Erste Umsetzungsschritte: Wer müsste was tun?

→ App schaffen, die natürlich wächst!  
-Auch durch Töchter des Konzerns Duisburg

Ideengeber? (Für Nachfragen)




WORKSHOPS

---

**TITEL** (Duisburg-App) Duisburg-App

Was ist die Idee?

→ Bündelung von Dienstleistungen für: -Bürger  
-Besucher  
-Wirtschaft

Erste Umsetzungsschritte: Wer müsste was tun?

→ Technische Voraussetzungen schaffen, Schnittstellen bereitstellen  
-In Duisburg: DVV, Stadt Duisburg, WBD,...  
→ Finanzielle Mittel bereitstellen (Konzern Stadt Duisburg)

Ideengeber? (Für Nachfragen)

## Thematische Ergebnisse




**WORKSHOPS**

---

TITEL
(Duisburg-App) Duisburg-App
Was ist die Idee?
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Beginn mit wenigen Fachanwendungen</li> <li>→ „Start-Up“: Abfrage von echten Wartezeiten, z.B. elektronische Formulare, Mängelmeldung</li> </ul>
Erste Umsetzungsschritte: Wer müsste was tun?
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Alle an einen Tisch holen</li> <li>→ Bürger aktivieren (Zielabfrage)</li> <li>→ Multikanal(Web, App, Analog)</li> </ul>
Ideengeber? (Für Nachfragen)

## Kommunikation

### Erste Ideensammlung:

**Idee**

Kommunikationskanäle für die Verarbeitung von Anfragen:

- WhatsApp, KI (Wo stehen die Server?)
- App
- Telefon/Smartphones für Mitarbeiter
- Video-Telefonie
- Social-Media (Facebook, Instagram)
- Chatbot

Ziel: Vernetzung der unterschiedlichen Kanäle

---

Papierlose Kommunikation

## Thementische Ergebnisse

## Gamification:

- Comics, bildliche Darstellung, Pictogramme
- AR (z.B. Smartphone)
- Virtuelle Navigation
- Punkte sammeln für Anträge, erfolgreiche Navigation, Meldung von Müll auf der Straße, Selber-Wegräumen, Stadt mit-Gestalten, Vorschläge zur Verbesserung, Müll wegschmeißen (siehe Duiscoin)

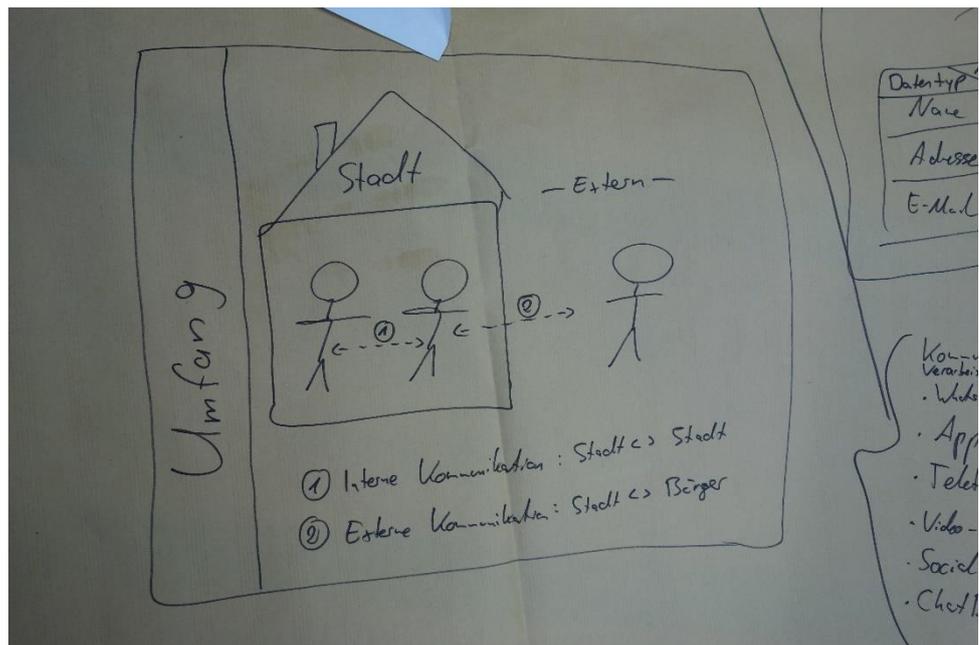
## Duiscoin:

- Tickets
- Rabatte
- e-Payment
- Schwimmbad
- Knöllchen

Zentrale Datenhaltung/E-Akten aller Bürger (Was darf die Stadt machen?)

- Beachtung der DSGVO: Datensicherheit, Datenzugriff, Datenschutz

Thematische Ergebnisse



Ausgearbeitete Ideen auf Dokupostern:

## Thematische Ergebnisse



### WORKSHOPS

**TITEL** (Kommunikation) Bürgerkonto

#### Was ist die Idee?

- Einsicht in meine Daten
- Einheitliche Kommunikation mit der VW
- "Alles von zu Hause"
- Leichte Identifikation mit der VW, kein Medienbruch
- Einheitlicher Zugriff durch die VW

#### Erste Umsetzungsschritte: Wer müsste was tun?

- Leistungsstarke Rechner
- Städtische Cloud
- Schnittstellen für unterschiedliche IT-Systeme
- Bürger\*innen brauchen geeignete Hardware
- Jeden -"- mitnehmen

#### Ideengeber? (Für Nachfragen)



### WORKSHOPS

**TITEL** (Kommunikation) Idee von Frau Kaiser

#### Was ist die Idee?

- Dienstleistung lebenslagenorientiert anbieten (Bsp: Umzug)

#### Erste Umsetzungsschritte: Wer müsste was tun?

- Verknüpfung verschiedener Dateien für Basisdaten
- Organisatorische Grenzen betrachten/aufweichen
- Einheitliche Prozesse

#### Ideengeber? (Für Nachfragen)

## Thematische Ergebnisse



### WORKSHOPS

**TITEL** (Kommunikation) Idee von Herrn Flesch

**Was ist die Idee?**

- Bürgerbeteiligung (Online-Plattform, Barcamps)
- "on doing process"

**Erste Umsetzungsschritte: Wer müsste was tun?**

- Aktive Mitarbeit initiieren
- Stakeholder gewinnen

**Ideengeber? (Für Nachfragen)**



### WORKSHOPS

**TITEL** (Kommunikation) Barcamp + Online

**Was ist die Idee?**

- Diskussionsformat (Selbstorganisation)

**Erste Umsetzungsschritte: Wer müsste was tun?**

- Organisation

**Ideengeber? (Für Nachfragen)**

## Vermischtes

### Erste Ideensammlung:

Idee
Papierlose Kommunikation → auch „Bescheide“
Möglichkeit, seine Gebühren per App zu bezahlen.
Verbesserung der Suchfunktion auf duisburg.de und der Duisburg App (Chatbot)
ÖPNV auf Abruf, mit Zeitanzeige (wie lange dauert es, bis der Bus/die Bahn kommt?).
Authentifizierung per Fingerabdruck o.ä.
Multi-Kanal-Zugang für städtische Services
Tickets für Museen, Theater, usw. zentral digital kaufen.
Flexibles Begleichen von Gebühren: EC-Karte, Bar, Kreditkarte, Paypal, ...
Digitales Büro (ohne Papier)
Städtische Dienstleistungen stehen den BürgerInnen rund um die Uhr zur Verfügung
“Bring your own Device“
Bessere Bündelung der bereits vorhandenen Online-Funktionen/-Dienste zur besseren Auffindbarkeit (Was ist schon vorhanden?) → Beispiel: Meldung wilder Mülldeponien
Zustellung von Bescheiden/Kommunikation per De-Mail zwischen: Stadt → Bürger Stadt → Behörde
Open Data! → Portal (anonym!) → Verknüpfungen
Online Baustellenregister (à la Wien)

## Thementische Ergebnisse

→ Navis

→ Straßenbahn

→ Abstimmung unter Bauherren

Bahn fällt aus → Alternativvorschlag

Kind anmelden über App → ELFE, Bremen

→ Aufforderung, Kind in Schule anzumelden

Bürger-Profil:

→ Kontaktdaten

→ evtl. Bankverbindung

→ behördliche Infos

→ Je nach benötigtem Service können die entsprechenden Infos genutzt werden

Bitte alle Formulare online und am PC ausfüllbar zur Verfügung stellen (Keine pdf-Files, die man downloaden, ausfüllen, unterschreiben, einscannen, hochladen und wieder zurückmailen oder sogar als Original per Post zurückschicken muss)

Ich wünsche mir, dass ich nur noch dann persönlich zu den Behörden/zur Verwaltung gehen muss, wenn ich 1:1-Beratung brauche. Für den Rest reichen doch virtuelle/digitale Kontaktmöglichkeiten. Vieles kann man online erledigen!

Mehr Dienstleistung: Ich wünsche mir Behörden, die mich bei einem Thema von A-Z begleiten. Mir ist als Bürger egal, welches Amt was erledigt! Ich wünsche mir durchgehenden "Service" (nach Lebenslagen → z.B. Hochzeit, Anmeldung, Schule/Ganztag) und Hilfe (z.B. Umzug, Ummeldung Kfz, Schule, Einwohnermeldeamt, Parkausweis) → vgl. Predictive Services

Digi-Scout

Bürger E-Konto

Thematische Ergebnisse

Bürger E-Briefkasten

Ausgearbeitete Ideen auf Dokupostern:

## Thematische Ergebnisse



### WORKSHOPS

**TITEL** (Vermischtes) Flexibles Begleichen von Gebühren, i.v.m. App, Tickets und v.m.

#### Was ist die Idee?

- Unabhängig von der städtischen Leistung/"Konzern Duisburg können verschiedene Bezahlarten genutzt werden: Kreditkarte, Bar, Paypal, Barzahlen.de, EC-Karten
- Ortsunabhängig
- Online-Portal/App

#### Erste Umsetzungsschritte: Wer müsste was tun?

- Vernetzung der Fachanwendungen (auch im gesamten Konzern)
  - zentrale Buchhaltungsleistungen (Blockchain!)
- Online-Portal/App

#### Ideengeber? (Für Nachfragen)



### WORKSHOPS

**TITEL** (Vermischtes) ÖPNV auf Abruf in Echtzeit

#### Was ist die Idee?

- Mobilität nach persönlichem Bedarf in Echtzeit bestellen
- Echtzeitstandorte der vorhandenen Mobilitätsmöglichkeiten
- Alternativvorschläge erhalten
- Bezahlmöglichkeit per App

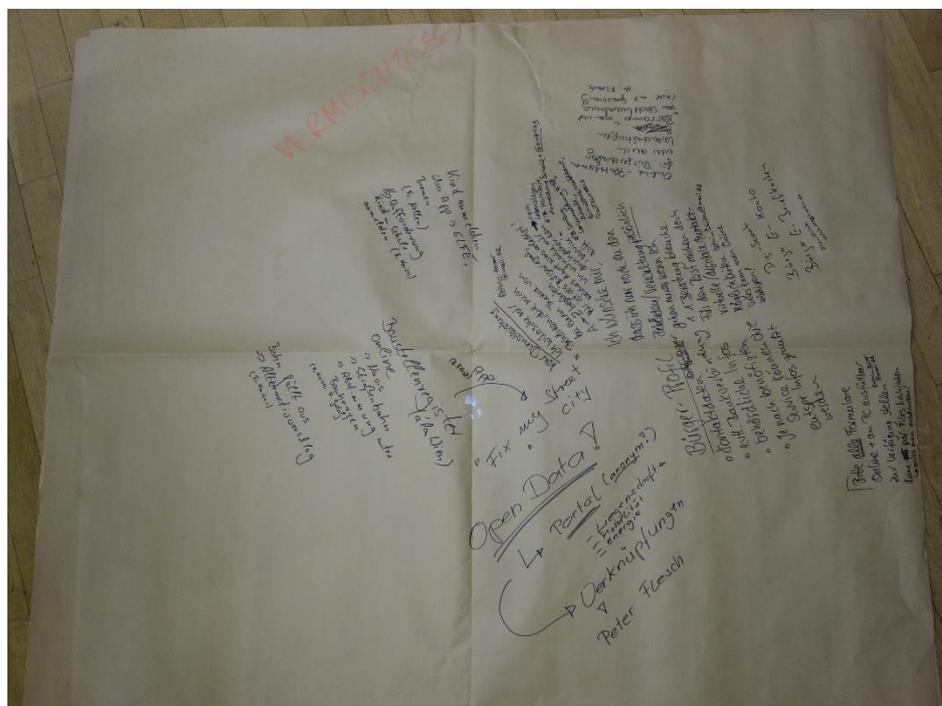
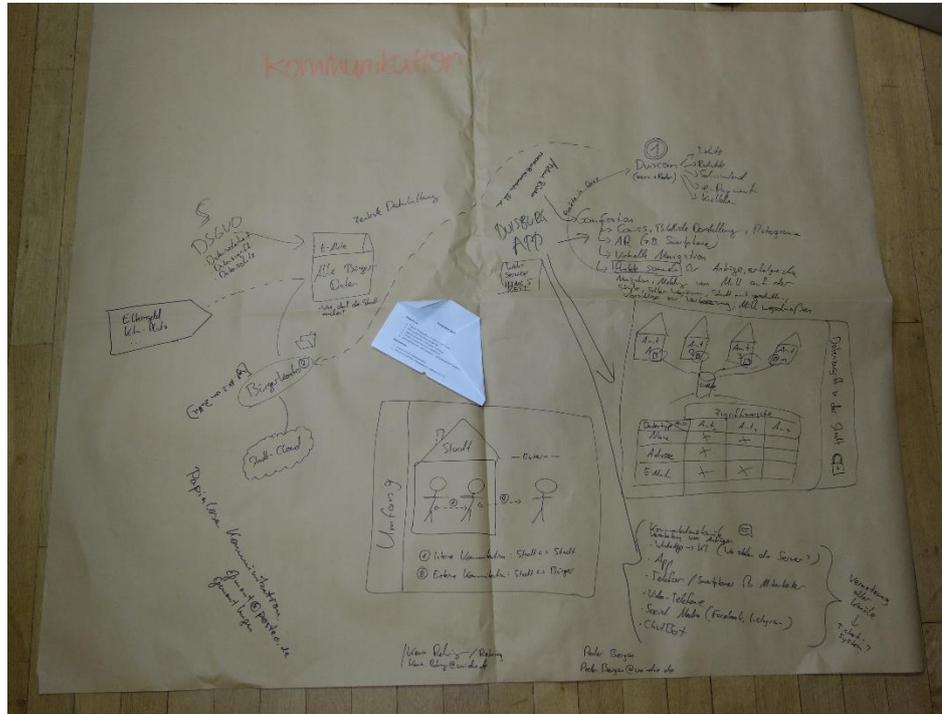
#### Erste Umsetzungsschritte: Wer müsste was tun?

- Prüfung der technischen Rahmenbedingungen (Fahrzeuge)
- Anpassung der "noch" DVG-App (Integration in eine App)
- Öffentlichkeitsarbeit
- Feedbackmöglichkeiten für den Kunden
- Mehrsprachigkeit (Wichtig für Tourismus)

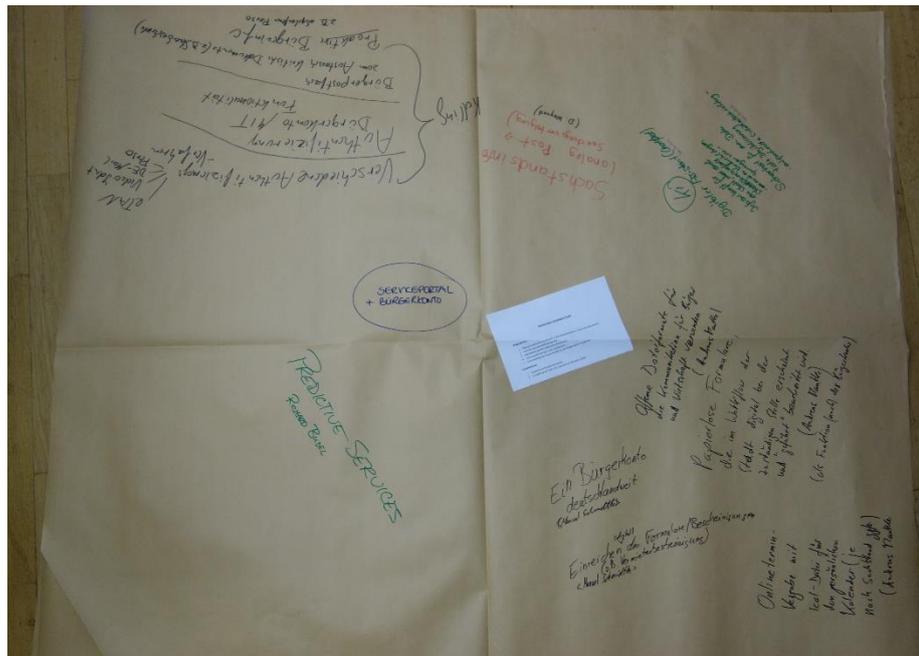
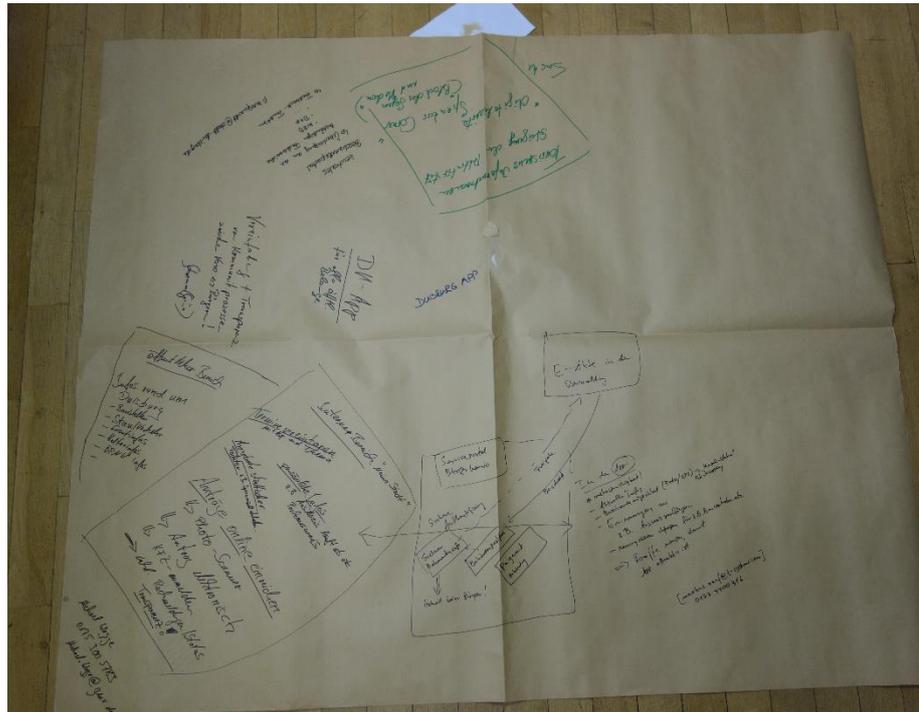
#### Ideengeber? (Für Nachfragen)

# Anlagen

## Fotos



Anlagen



Anlagen

