



# e-komm Bürgerservice

Dienstleistungskatalog  
Auskunftssystem und Fallerfassung

**e-komm Bürgerservice** ist als Auskunftssystem kommunaler Verwaltungen ein Produktkatalog für Dienstleistungen mit integrierter Handkassenlösung, Formulare Speicher und Schnittstelle zu Vorgangsbearbeitung und Webpräsentation.

**e-komm Bürgerservice** wurde geschaffen, um Mitarbeitern in kommunalen Verwaltungen eine Wissensbasis zur Abwicklung von Dienstleistungen und zur sachkundigen Antragserfassung in der gesamten Breite der Ämter und Fachbereiche bereitzustellen. Dabei kann das in Verantwortung der Ämter dokumentierte und gepflegte Fachwissen nicht nur zentrale Servicecenter wie Bürgerbüros, Call-Center oder Auskunfts- und Vermittlungsstellen maßgeblich in Ihrer Arbeit unterstützen. Mit der amtsübergreifenden Bereitstellung der Daten ist es möglich, eine Verwaltung zunehmend auch nach innen transparenter zu gestalten.

Wichtige Informationen, Formulare, Preise oder Gesetzestexte werden an zentraler Stelle aktualisiert bereitgestellt, ein Vorteil insbesondere bei dezentraler Verwaltung.

- **Produktkatalog und Dienstleistungsverzeichnis**

Der DL-Katalog stellt das Herzstück von e-komm Bürgerservice dar und dient als Übersicht zu Verwaltungsdienstleistungen mit Preisliste und allgemeinen Bürgerinformationen. Dabei erfolgt die Anordnung sowohl nach verwaltungsin-  
terner Benennung als auch im bürgerbezogenen Bezeichnungskontext nach Lebenslagen.

Zur Unterstützung der dezentralen Datenerfassung und -pflege ist eine Freigabeverwaltung mit Wiedervorlageüberwachung integriert.

In der **Bibliothek Rechtsgrundlagen und Gesetzestexte** werden kommunale Satzungen, Beschlüsse sowie Merk- und Informationsblätter bereitgestellt.

- **Formularbibliothek**

Ergänzend zur Dienstleistungsbeschreibung bietet das Programm für alle Dienstleistungen, die sich nicht auf zentrale kommunale Verfahren stützen, Formulare zur Antragserfassung, -bearbeitung und für Bescheide an.

- **Handkassenlösung / Kassenanbindung**

Das Zusatzmodul e-komm Handkasse ermöglicht das Buchen und Kassieren unmittelbar im Servicevorgang. Bei anschließender Datenübergabe an das zentrale Haushaltskassenwesen besteht auch die Möglichkeit der Erfassung von Ist-Buchungen.

- **Telefonbuch der Verwaltung**

Ausgehend von der Hinterlegung des Ansprechpartners für vertiefende Auskünfte von Seiten des Fachamtes, erfolgt eine Verknüpfung des hierarchisch aufgebauten Telefonbuches mit dem DL-Katalog.

- **Dienstleistungsstatistik**

Im Bereich Statistik wird das Dienstleistungs- und Auskunftsgeschehen nach qualitativen und quantitativen Merkmalen sowie nach Standort, Zeit und Amtszuordnung erfasst und dargestellt.

- **Flexibilität**

Ausgehend von der Erfahrung, dass auch andere Verwaltungsbehörden, ebenso wie Dienstleistungsunternehmen in der Wirtschaft, Servicecenter und Auskunftsstellen betreiben, ergeben sich damit weitere interessante Einsatzfelder für e-komm Bürgerservice.



e-komm Bürgerservice		Call	Web	AZ
<input checked="" type="checkbox"/>	Abbruchgenehmigung	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .63
<input checked="" type="checkbox"/>	Abfall	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .15
<input checked="" type="checkbox"/>	Abfallbehälter (bis 1 100 l)	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .70
<input checked="" type="checkbox"/>	Abfallbilanz	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .15
<input checked="" type="checkbox"/>	Abfallgebühren	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .70
<input checked="" type="checkbox"/>	Abfall, illegale Ablagerung	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .15
<input checked="" type="checkbox"/>	Abmeldung nach dem Meldegesetz	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .10
<input checked="" type="checkbox"/>	Altautoverordnung	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .15
<input checked="" type="checkbox"/>	Anfrage Beschwerdemanagement	●	●	02.02 Bürgeranfragen, Bürgerbeschwerden, .10
<input checked="" type="checkbox"/>	Anwohnerparkausweise	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .10
<input checked="" type="checkbox"/>	Aufstellerlaubnis	●	●	
<input checked="" type="checkbox"/>	Auskünfte aus dem Melderegister	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .10
<input checked="" type="checkbox"/>	Außerschulische Nutzung von Schulräumen	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .40
<input checked="" type="checkbox"/>	Baugenehmigung	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .63
<input checked="" type="checkbox"/>	Bebauungsplan	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .61
<input checked="" type="checkbox"/>	Beglaubigungen von Abschriften und Ablichtungen	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .10
<input checked="" type="checkbox"/>	Beglaubigungen von Unterschriften	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .10
<input checked="" type="checkbox"/>	Beistandschaft, Amtsvormundschaft, Amtspflegschaft, Beurku.	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .51
<input checked="" type="checkbox"/>	Berechtigungsscheine für öffentl. geförderte Wohnungen	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .50
<input checked="" type="checkbox"/>	Bestattungsgenehmigung	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .30
<input checked="" type="checkbox"/>	Ehefähigkeitszeugnis	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .30
<input checked="" type="checkbox"/>	Enten füttern, Information	●	●	02.01 Dienstleistungen Call-Center, .15

Abb: Ausschnitt aus dem Dienstleistungskatalog

## Bereitstellung von Rechtsgrundlagen

- Dateianhänge von MS-Word und anderen Programmen (interne Nutzung)
- PDF-Dokumente zum Download
- Einbindung von Gesetzeskatalogen für Bundes- und Landesrecht

## Funktionen e-komm Handkasse

- Buchen und Quittungserstellung direkt am Arbeitsplatz
- personalisierte Quittungen – Einbindung einer PLZ- und Straßen-Datenbank
- Führen und Abrechnen von Handkassen der Mitarbeiter
- Sammelabrechnung des Bereiches / Amtes an die Stadtkasse mit Möglichkeit Datenexport an Haushaltskassenwesen
- vielfältige statistische Auswertungen

## Dienstleistungsstatistik

- nach Jahr – Monat – Tag
- nach Kalenderwoche
- nach Standort / Amt / Außenstelle
- nach Tageszeitbereich (stundenweise)

## Systemanforderungen

- Lotus Notes / Domino 6 oder höher

## Bestandteile der Applikation

- Produktkatalog und Dienstleistungsverzeichnis
- Bibliothek Rechtsgrundlagen und Gesetzestexte
- Formularbibliothek
- Handkassenlösung / Kassenanbindung
- Telefonbuch der Verwaltung
- Dienstleistungsstatistik

## Informationen zur Dienstleistung

- allgemeine Beschreibung und Fristen
- Voraussetzungen (für Antragstellung, Genehmigung etc.)
- zuständiges Amt
- benötigte / vom Bürger vorzulegende Dokumente
- Gebühren
- Formulare und Merkblätter
- Rechtsgrundlagen
- Ansprechpartner im Fachamt

## Schnittstellen

- Webmodul Dienstleistungskatalog (Präsentation freigegebener Inhalte im WWW)
- Formularserver- Anbindung für Nutzer im Internet
- Formularserveranbindung verwaltungsintern
- Aufruf Vorgangsbearbeitung beim Einsatz im Fachamt bzw. im Call-Center

## Bereitstellung von Formularen

- Dateianhänge von MS-Word und anderen Programmen (interne Bearbeitung oder als PDF zum Download)
- PDF-Dokumente zum Ausfüllen und Drucken
- PDF-Formulare von Formularservern mit Übertragung im Internet



n-komm GmbH  
 Waldhornstrasse 49  
 D-76131 Karlsruhe  
 Tel. +49 (0)721 / 35460-0  
 Fax +49 (0)721 / 35460-60  
 E-Mail: info@n-komm.de