



Wie erfolgreich sind Ihre Onlinedienste?

Transparente Statistiken mit dem
eGovernment Service- und Analyse-Dashboard

Dr. Karen Verbist, Stadt Marburg, digitale.Kommune@Hessen

Sven Herbert, ekom21

ekom21

DIE ZUKUNFT DER VERWALTUNG



DIGITALE
KOMMUNE
@ HESSEN 



Die Referenten

- Dr. Karen Verbist (Stadt Marburg)

- Sven Herbert (ekom21)



Universitätsstadt Marburg
Dr. Karen Verbist
FD19 - Digitalisierung
Karen.Verbist@marburg-stadt.de
digital@marburg-stadt.de





Limburg
an der Lahn



MARBURG
UNIVERSITÄTSSTADT



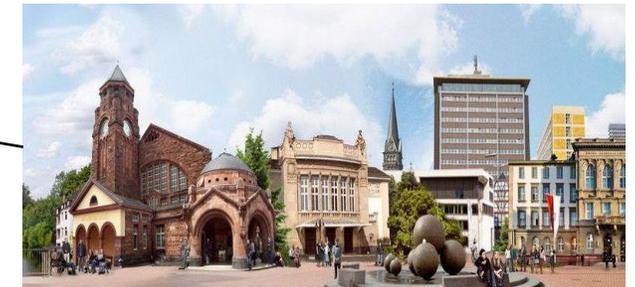
STADT WETZLAR



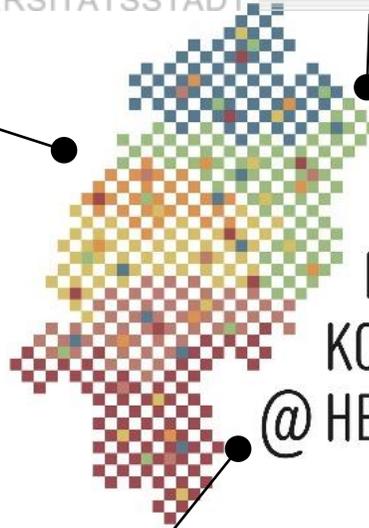
FULDA
UNSERE STADT



Offenbach
am Main
OF



Gießen



DIGITALE
KOMMUNE
@HESSEN



Überblick

- Die Ausgangslage: eGovernment in Hessen: das Land für die Kommunen
- Der Sachstand: Kunde im Nebel
- Die Lösung: Eine Plattform als Leuchtturm
- Die Vision: Gemeinsam mehr wissen
- Die Premiere: Ein Blick erster auf unser Dashboard
- Der Appell: Wie können Sie mitwirken
- Der Ausblick: Wie profitieren Sie vom Projekt



Die Ausgangslage - Onlinedienste in Hessen

- Einzigartige OZG Strategie, Unterstützung durch Land Hessen für Kommunen und Landkreise u.a.
- ekom21 ist ein wichtiger Umsetzungspartner für das Land Hessen und seine Kommunen
- Zentrale Infrastruktur zur Realisierung online-Anträge = > civento
- Digitalisierungsfabriken zur Bereitstellung von Onlinedienste
- einfache Inbetriebnahme via OZG-Dashboard und Vererbungsstruktur
- 90% der Kommunen und 100% Landkreise sind in civento eingerichtet



MENÜ  

MARBURG @igital
UNIVERSITÄTSSTADT

Verwaltungsleistung suchen 

Unsere aktuellen Online-Services:

- Meldebescheinigung beantragen
- Geburtsurkunde anfordern
- Führungszeugnis beantragen
- Beantragung eines Bewohnerparkausweises
- Kindertagesbetreuung Online Anmeldeportal
- Gewerbemeldungen Online

Online-Service für BÜRGER*INNEN

Online-Service für UNTERNEHMEN

Dienstleistungen von A – Z

Universitätsstadt Marburg
Markt 1
35037 Marburg
Tel 06421 201-0
<https://www.marburg.de/>

- Startseite
- Nutzungsbedingungen
- Datenschutz
- Presse
- Barrierefreiheit

- Copyright
- Sitemap
- Kontakt
- Impressum



Der Sachstand: Kunde im Nebel

- Wie oft wird der Service genutzt?
- Wie oft wird abgebrochen?
- Wie oft wird E-Payment verwendet
- Wie ist das Feedback zum Prozess?
- Bekommen Sie Verbesserungsvorschläge?





Die Lösung

- eine bürgerorientierte und auch digital bürgerorientierte Verwaltung
- Kontinuierlicher Kreislauf
- Wirkungscontrolling
 - Service Standard OZG
 - Nr. 18 und 19
 - Single Digital Gateway
 - Benennt explizit die Notwendigkeit Nutzungsfeedback und Nutzungsanalyse an ein EU Portal zu melden
 - Frist Ende 2023



WIRKUNGSCONTROLLING –

- 18** Die Wirksamkeit der digitalen Angebote wird anonym anhand von Nutzungsintensität und Nutzerzufriedenheit erhoben. Um die Transparenz zu erhöhen, werden die Ergebnisse veröffentlicht. Diese werden auch in maschinenlesbarer Fassung bereitgestellt.
- 19** Die Evaluation der Nutzerzufriedenheit der digitalen Angebote wird zum festen Bestandteil der Betriebsprozesse, um daraus kontinuierlich und für zukünftige Weiterentwicklungen Maßnahmen zur Verbesserung abzuleiten.

Informieren Sie sich zusätzlich unter

www.onlinezugangsgesetz.de

Unterstützt von:





Die Lösung: Eine Plattform als Leuchtturm



eGovernment
Service & Analyse
Dashboard



Gefördert von:



Hessische Staatskanzlei
Hessische Ministerin für
Digitale Strategie und Entwicklung



digitales.hessen
SMARTER REGION

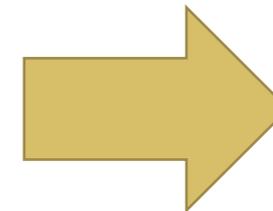
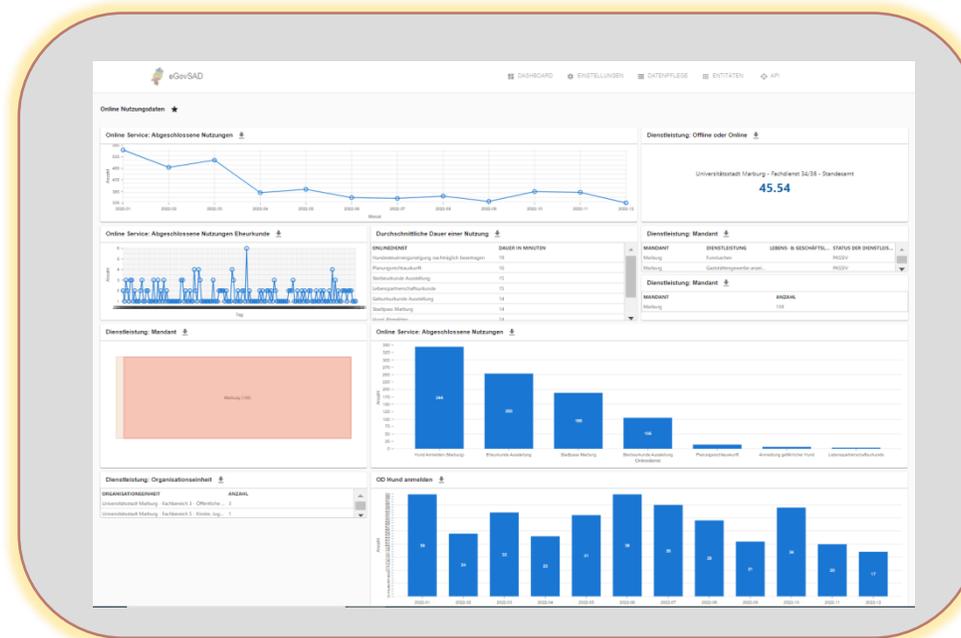
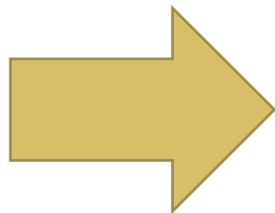


Für eine Stadt oder Kommune oder Landkreis

ZEICHEN

Viele Quellen

- civento
- Online-Module von Fachverfahren
- Formular-Editor Systeme
- Low-Code Plattformen für Onlinedienste



WISSEN



[zurück](#)



Beschreibung
Online-Dienst
Zuständigkeit
Ansprechpartner
Erforderliche Unterlagen
Formulare
Voraussetzungen
Rechtsgrundlage(n)
Rechtsbehelf
Verfahrensablauf
Bearbeitungsdauer
Kosten
Hinweise (Besonderheiten)
Bemerkungen
Gültigkeitsgebiet
Fachliche Freigabe
Stichwörter

Stadt / Ort / PLZ

Marburg (Kreis Marburg-Biedenkopf, Hessen) ▼ 🗑️

Eheurkunde Ausstellung [Online erledigen](#)

Eheurkunde beantragen

Sie benötigen eine Eheurkunde? Ihre Eheurkunde erhalten Sie beim Standesamt, das die Ehe beurkundet hat. Das Standesamt stellt die Eheurkunde aus dem Eheregister aus.

Beschreibung

Haben Sie geheiratet und benötigen Sie eine neue Eheurkunde Hierfür wenden Sie sich bitte an das Standesamt, in dessen Zu Die Eheurkunde beweist die Eheschließung von Ihnen mit Ihr Vor- und Familiennamen zum Zeitpunkt der Eheschließung ur der Geburt der Ehegatten, den Ort und Tag der Eheschließung. Sie können die Eheurkunde in folgenden Formen erhalten:

- Eheurkunde
- Internationale (mehrsprachige) Eheurkunde/Mehrsprachig
- Beglaubigter Registerausdruck aus dem Eheregister

Ein beglaubigter Ausdruck aus dem Eheregister (bisher Familie im Zusammenhang mit Ihrer Eheschließung eingetragen hat. Sie erhalten die Urkunde einschließlich eventuell vorhandener

- neuen Ausdruck aus dem elektronischen Register (sofern b
- Kopie oder wortgenaue Abschrift des Eheeintrags aus dem

Hinweise für Marburg: Eheurkunde beantragen
Als Nachweis über die Eheschließung erhalten Sie nach der

Online-Dienst

Eheurkunde Ausstellung

[Online erledigen](#)

- [Eheurkunde Ausstellung](#)

Vertrauensniveau
untergeordnet

Zuständigkeit

Das Standesamt,

- vor dem die Ehe geschlossen wurde oder
- das eine im Ausland geschlossene Ehe beurkundet hat

Ansprechpartner

[Universitätsstadt Marburg - Fachdienst 34/36 - Standesamt](#)



civento Kommunal – Die Digitalisierungsplattform

- Flächendeckende Einrichtung in Hessen (> 90%)
- über 10.000 Anwender
- ca. 240.000 Vorgänge in 2022
- 118 Onlinedienste in aktiver Nutzung
- 175 Prozesse in der civento Prozessbibliothek
- ca. 70 civento Mandantmanager in Hessen
- ca. 200 civento Prozessdesigner in Hessen im civento Fortbildungsprogramm

 civento Prozessbibliothek

🏠 > [Bibliothek](#)

Bibliothek

🔍 erweiterte Suche

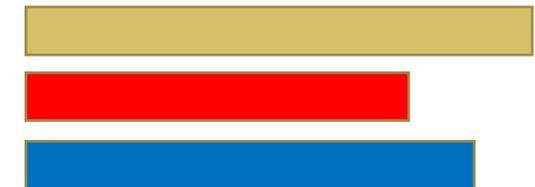
Aktionen	Bezeichnung	Schlagn...
+ 👁	Anträge zum Abfallbehälter	# 3.6.12
+ 👁	Unterhaltsvorschussantrag	# 3.6.12
+ 👁	Registrierung von Lebensmittelbetrieben Eintragung	# 3.8.00
+ 👁	Antrag auf Befreiung von der Biotonne	# Abfall
+ 👁	Baumfällgenehmigung	# 3.6.12 # Antra
+ 👁	Genehmigung zum Aufstellen oder Verändern von Grabmalen und anderen baulichen Anlagen auf Friedhöfen	# 3.6.12
+ 👁	<i>Wohnberechtigungsschein - schwebend: dieser Prozess wurde nach der Freigabe bearbeitet</i>	# 3.8.00
+ 👁	Stellenbeschreibung	# Antra
+ 👁	Versammlung	# 3.6.12 # Antra
+ 👁	Verbringerlaubnis	# 3.6.12

Zeige Zeile 1 bis 10 von 175 Zeilen. **10** Zeilen pro Seite.



Daten aus VIELEN Stadt, Kommunen oder Landkreise

Online Quote Marburg
Online Quote Größenklasse
Online Quote Hessen





Die Vision: Gemeinsam mehr wissen!



Teile dein Wissen!
Gemeinsam besser
werden



Die Premiere: Ein erster Blick auf unser Dashboard

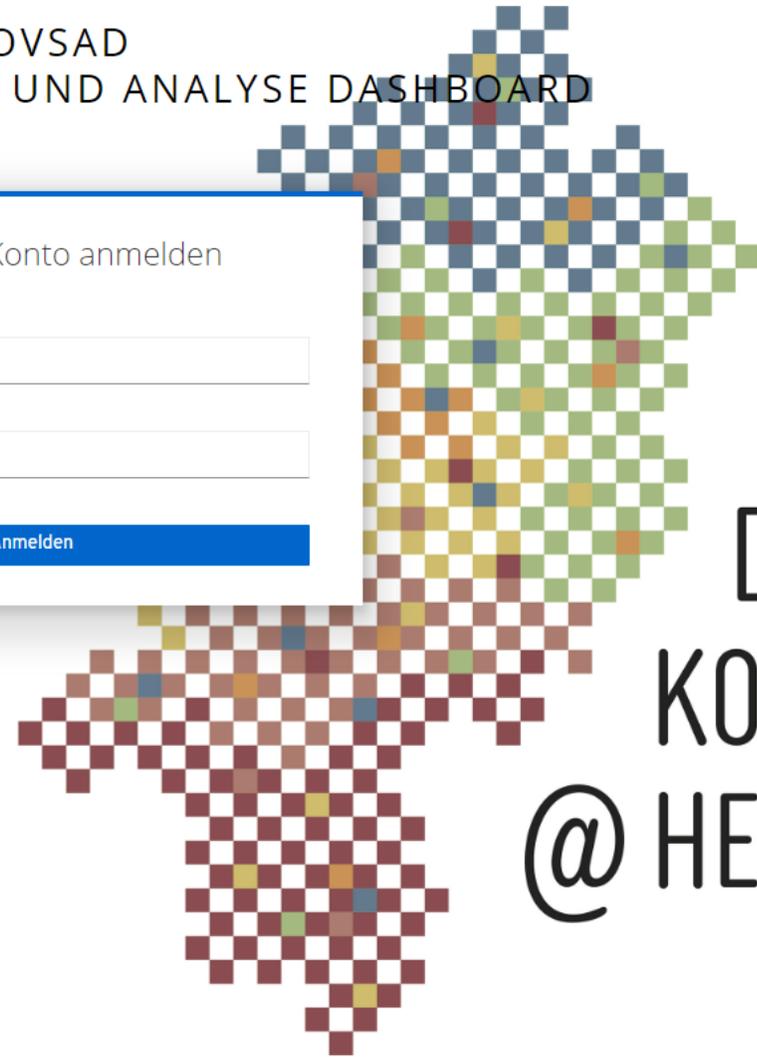


EGOVSD
EGOVERNMENT SERVICE- UND ANALYSE DASHBOARD

Bei Ihrem Konto anmelden

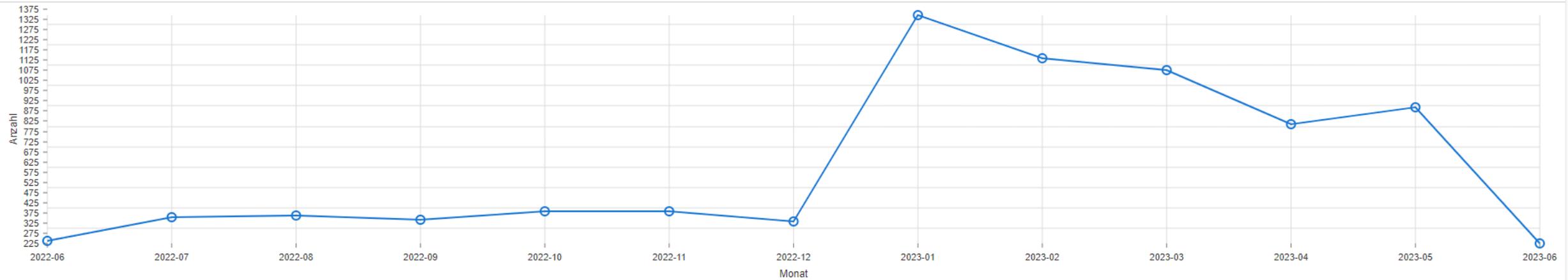
Benutzername

Passwort



DIGITALE
KOMMUNE
@ HESSEN

Onlinedienst: Abgeschlossene Nutzungen ▾



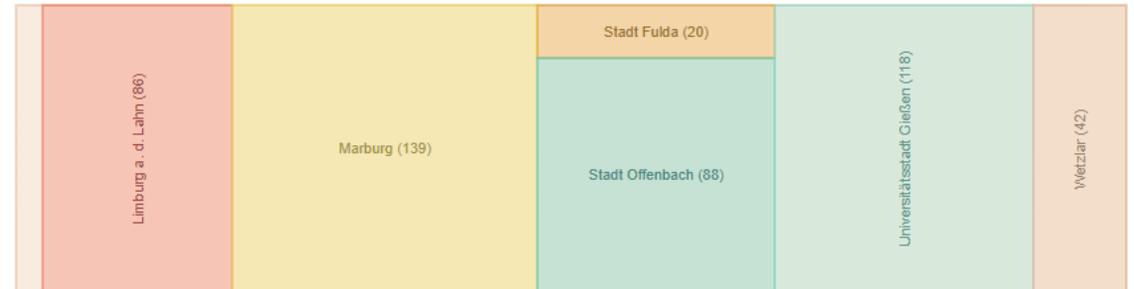
Durchschnittliche Dauer einer Nutzung ▾

ONLINEDIENST	DAUER IN MINUTEN
Zuschuss Mehrwegwindeln	14
Ersatz Hundemarke	13
Hundsteuervergünstigung nachträ...	13
Geburtsurkunde Ausstellung	14
Lebenspartnerschaftsurkunde	13
Hund Abmelden	14
Stadtpass Marburg	14
Sterbeurkunde Ausstellung	16
Fahrradförderung	13
Anmeldung gefährlicher Hund	9
Planungsrechtsauskunft	22

Onlinedienste: Mandant ▾



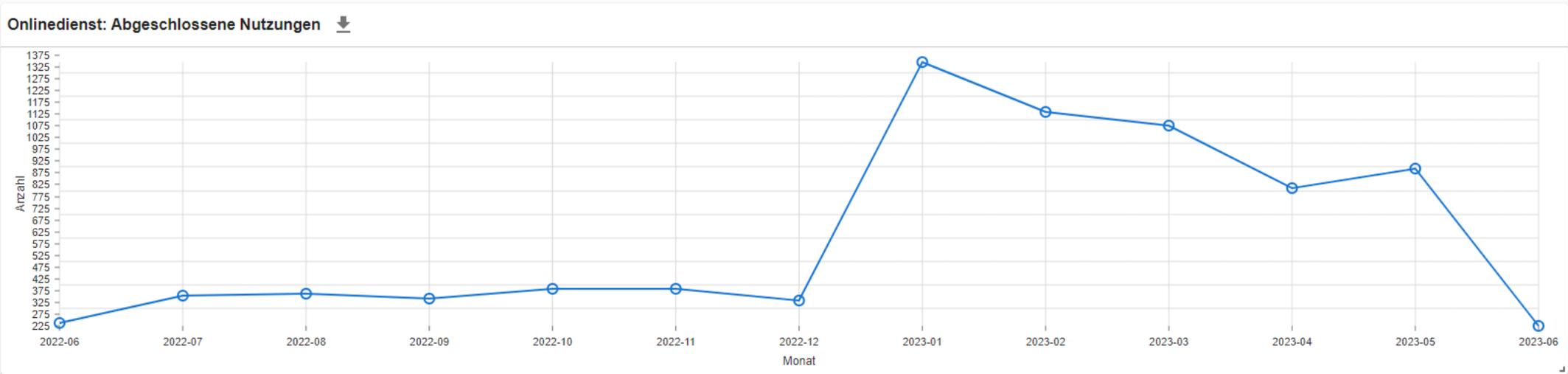
Dienstleistungen: Mandant ▾



Test-Dashboard eXPO 2023 ★

AKTION ▾

- < Onlinedienst: Abgeschlossene Nutzungen ▾
- Dienstleistungen: Mandant +
- Dienstleistungen: Organisationseinheiten +
- Onlinedienste: Mandant +
- Onlinedienste: Organisationseinheiten +
- Onlinedienst: Abgebrochene Nutzungen +
- Onlinedienst: Abgeschlossene Nutzungen +
- Durchschnittliche Abbruchquote je Nutzung +
- Onlinedienst: Begonnene Nutzungen +
- Durchschnittliche Dauer einer Nutzung +
- Dienstleistung: Offline oder Online +
- Onlinedienst: Bewertung +

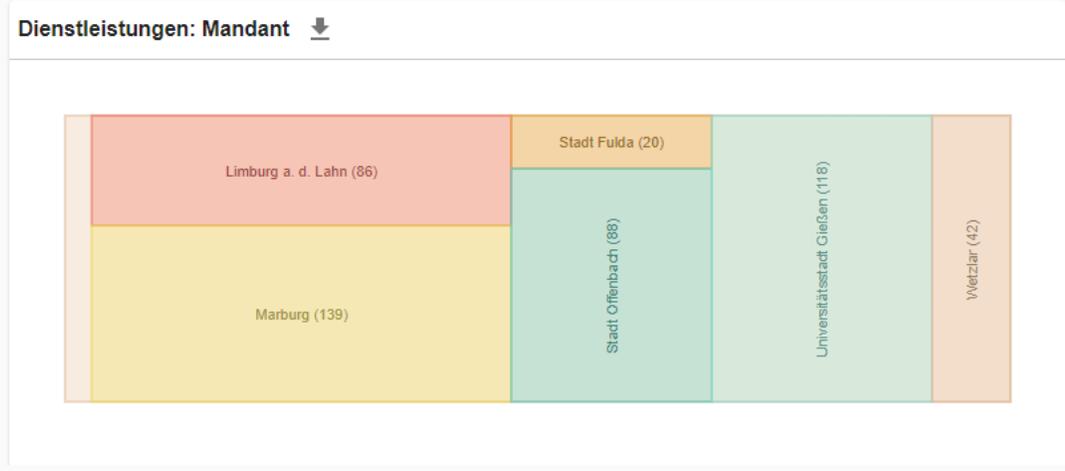


Durchschnittliche Dauer einer Nutzung ▾

ONLINEDIENST	DAUER IN MINUTEN
Zuschuss Mehrwegwindeln	14
Ersatz Hundemarke	13
Hundesteuervergünstigung n...	13
Geburtsurkunde Ausstellung	14
Lebenspartnerschaftsurkunde	13
Hund Abmelden	14
Stadtpass Marburg	14
Sterbeurkunde Ausstellung	16
Fahrradförderung	13
Anmeldung gefährlicher Hund	9
Planungsrechtanfrage	??

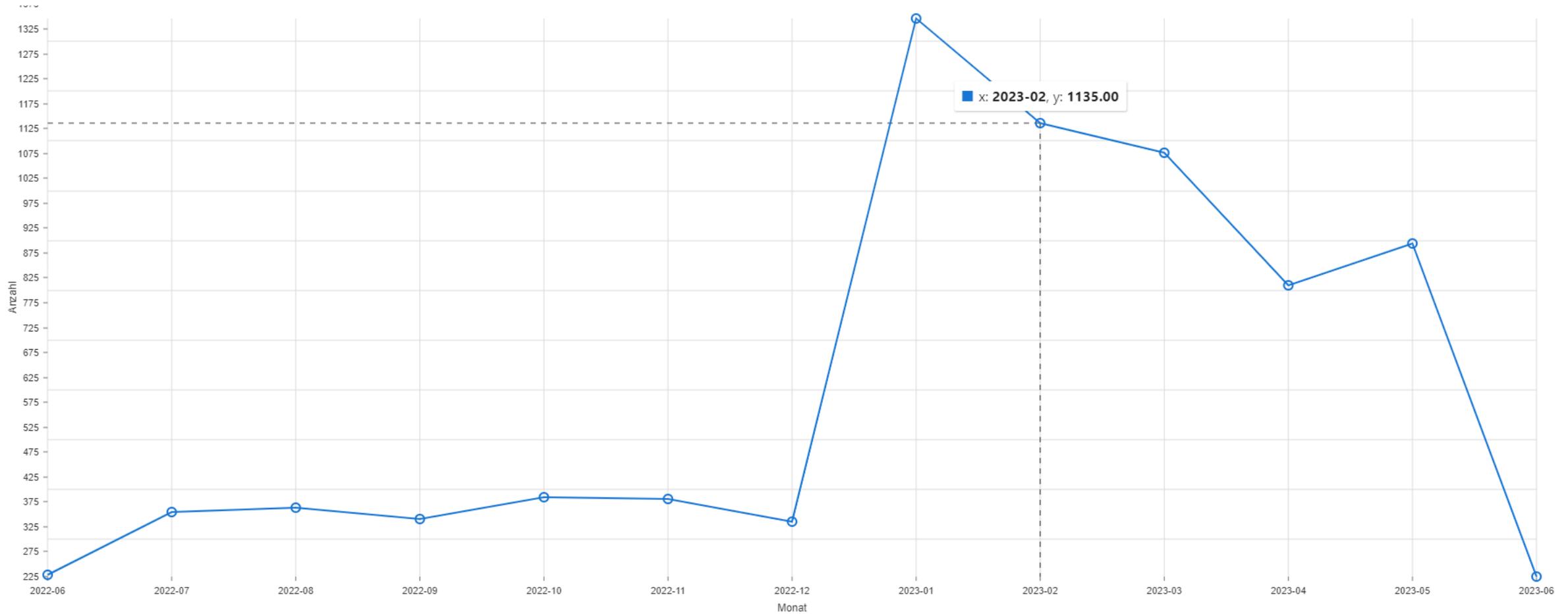
Onlinedienste: Mandant ▾

Marburg
33



Name des Modules
Onlinedienst: Abgeschlossene Nutzungen

Darstellungsart: **Linien** Filter Aggregation: **Monat** Betrachtungszeitraum: **Letzte 12 Monate** Begrenzung



Name des Modules
Onlinedienst: Abgeschlossene Nutzungen

Darstellungsart
Linien

Filter
Ausgewählte Filter: 4

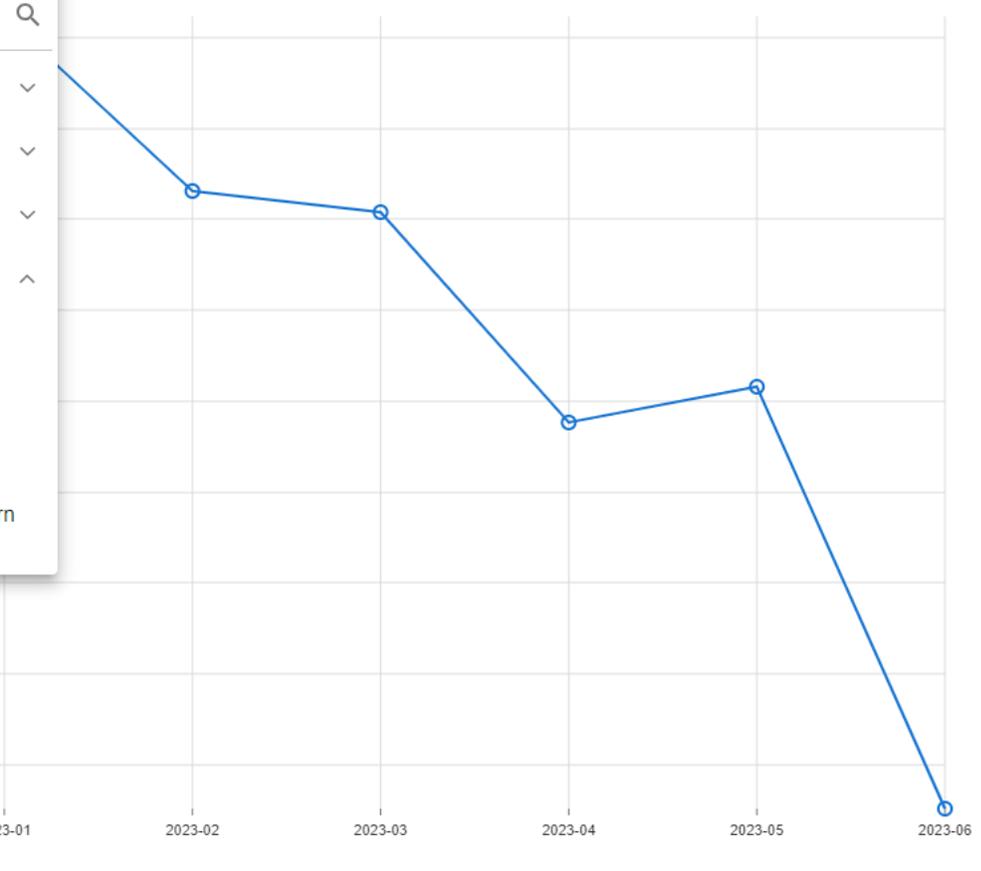
Aggregation
Monat

Betrachtungszeitraum
Letzte 12 Monate

Begrenzung

Geburtsurkunde

- Organisationseinheit 0
- Status des Onlinedienstes 0
- Zahlungsart 0
- Leistungsschlüssel 4
 - Geburtsurkunde Ausstellung bei Hausgeburten
 - Geburtsurkunde Ausstellung mehrsprachig
 - Geburtsurkunde; Ausstellung
 - Geburtsurkunde Ausstellung bei Geburt im Ausland sowie in den ehemaligen deutschen Gebieten oder aus den Konsular- und Kolonialregistern

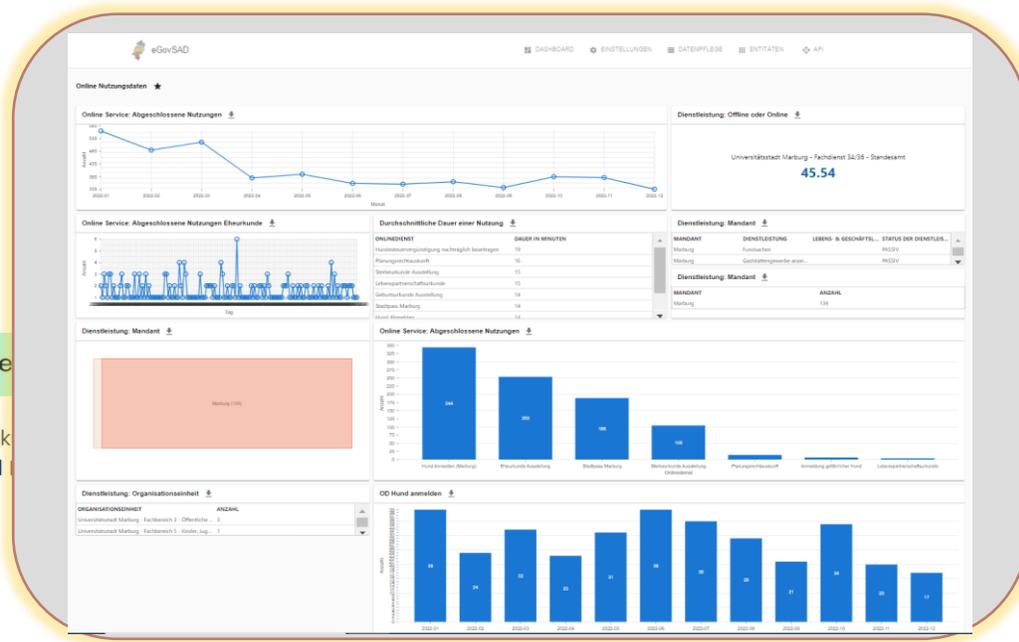




Der Appell: Wie können Sie mitwirken?

Dienstleistungen
Verwaltungsportal
Hessen

automatisch



Bürgerinnen | Bürger Unte

- > Bürgerinnen | Bürger > Ausweise und Dok
- > Bürgerinnen | Bürger > Partnerschaft und

zurück

- Beschreibung
- Online-Dienst
- Zuständigkeit
- Ansprechpartner
- Erforderliche Unterlagen
- Formulare

Stadt / Ort / PLZ

Marburg (Kreis Marburg-Biedenkopf, Hessen)

Ehekunde Ausstellung [Online erledigen](#)

☰ Ehekunde beantragen

Sie benötigen eine Ehekunde? Ihre Ehekunde erhalten Sie beim Standesamt, das die Ehe beurkundet hat. Das Standesamt stellt die Ehekunde aus dem

Datenpflege



Der Appell: Wie können Sie mitwirken?

Dienstleistungen
Verwaltungsportal
Hessen



civento
Instanzen
EfA-Leistung
Civento BRD

Bewegungsdaten
civento
automatisch

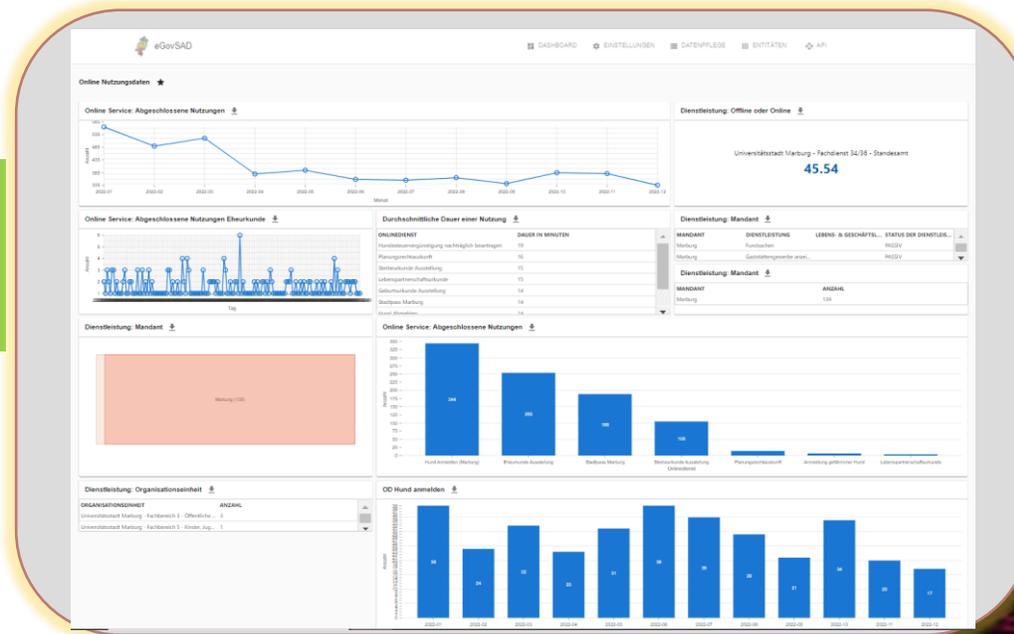


Online-Module
Fachverfahren

Schnittstelle
Offen, neutral



EfA-Leistungen
Nachnutzung





Datenlieferanten

Dritthersteller die eine Datenlieferchnittstelle entwickeln im Projekt:



Gespräche / Verhandlung mit: HSH (vois Online 2.0),

Es wäre schön auch Datenlieferungen zu bekommen von: EfA Inbound Lösungen für das Land Hessen



Der Ausblick: Wie profitieren Sie vom Projekt?

- Verfügbarkeit für alle Kommunen/Landkreise ist im bewilligten Projektantrag verankert
 - Dashboard mit sinnvoller Darstellung des eigenen behördlichen Leistungsspektrums und Kennzahlen der Online-Nutzung/Offline-Nutzung
 - Betrieb durch ekom21 für Kommunen/Landkreise
 - Civento wird erweitert (Nov. 2023): Möglichkeit zur Nutzung von Kundenfeedback
 - Datenlieferung für eGovSAD von genutzten „Dritt-Systeme“: über frei verfügbare Beschreibung Datenschnittstelle/Datenmodell per Webservice oder manueller Erfassung
⇒ Alle „ihre“ Hersteller können Daten anliefern

Unsere Bitte an Sie als Kommunen oder Landkreise:

- ⇒ Bedarfe und gute Ideen melden
- ⇒ Ihre Hersteller auffordern die Datenlieferschnittstelle zu implementieren
- ⇒ Bei Ausschreibungen BITTE die Datenlieferschnittstelle als MUSS Kriterium aufnehmen



Fragen: ?
Neugierig?

gerne am Stand Nr. 13 Civento

Digitale Kommune@Hessen: Stand B4

Ein Projekt von der interkommunalen Zusammenarbeit
„Digitale Kommune@Hessen“

www.digitalekommunehessen.de

Gefördert von:



Hessische Staatskanzlei
Hessische Ministerin für
Digitale Strategie und Entwicklung



digitales.hessen
SMARTE REGION



DIGITALE
KOMMUNE
@ HESSEN 