E-Payment

Zukunft für Verwaltungen

[30.09.2014] Online-Dienste sollten sich auch via Internet bezahlen lassen. Damit optimieren Behörden nicht nur ihren Bürgerservice, sondern reduzieren auch den Verwaltungsaufwand. Wie einfach Vorgänge mit E-Payment abgewickelt werden können, demonstriert die Stadt Nürnberg.

Wer heute im Internet einkauft, bezahlt die bestellten Artikel und gebuchten Flüge, Hotelzimmer oder Konzertkarten gleich online. Warum sollte das bei Verwaltungsvorgängen anders sein? Für Bürger ist es weder verständlich noch serviceorientiert, wenn ein Antrag zwar online gestellt werden kann, ein paar Tage später jedoch per Post eine Rechnung kommt und die Bezahlung separat erfolgen muss. Gebühren fallen bei vielen Antrags- und Verwaltungsprozessen an. Wirtschaftlich und effizient wird es, wenn diese auch online bezahlt werden können, die Bearbeitung also medienbruchfrei durchgeführt werden kann. Das E-Government-Gesetz (EGovG) verpflichtet Verwaltungen dazu, alle wichtigen Leistungen auch über die Internet-Portale der Länder und Kommunen anzubieten. Den Bürgern soll für kostenpflichtige Vorgänge mindestens eines der üblichen Zahlungsverfahren wie Überweisung, Lastschrift, EC-Karte, Kreditkarte oder elektronische Bezahlsysteme angeboten werden.

In Nürnberg gefragt

Erfolgreich wird E-Payment bereits bei der Stadt Nürnberg eingesetzt. Auf Basis von cit intelliForm wird die elektronische Bezahlung für Verfahren wie Registerauskünfte, Anträge auf Bewohnerparken und steuerliche Unbedenklichkeitsbescheinigungen oder für Urkundenbestellungen möglich. Weitere Anwendungen sind geplant. So sollen im Herbst dieses Jahres zehn neue Vorgänge aus den Bereichen Kultur, Museen, Ordnungsamt und Stadtarchiv hinzukommen. Ist die Grundinstallation erfolgt und sind alle organisatorischen und finanztechnischen Maßnahmen getroffen, ist es sehr einfach, weitere Anwendungen in Betrieb zu nehmen. Damit nimmt der Komfort für die Bürger zu, während der Verwaltungsaufwand abnimmt. In Nürnberg wird derzeit jeden Monat in mehr als 1.100 Vorgängen E-Payment genutzt. Klarer Spitzenreiter ist das Einwohneramt mit knapp 700 Anträgen. Dazu gehören Aufenthaltsbescheinigungen, Bewohnerparkausweise oder einfache Melderegisterauskünfte. Knapp 300 Nürnberger bestellen und bezahlen jeden Monat Geburtsurkunden, -zeitanfragen oder Bescheinigungen über die Anmeldung einer Eheschließung beim Standesamt. Mehr als 100 Bürger bestellen Tickets für den Zoo online. Die Nutzer des Angebots sind begeistert. In ihrer Rückmeldung bezeichnen sie den Service als „vorbildlich, perfekt und traumhaft“. Insbesondere für Berufstätige sei er Gold wert, da er auch außerhalb der Amtszeiten nutzbar ist. „Super, dass es jetzt so etwas gibt“, lobt ein Bürger. „Erspart Zeit für die Anfahrt in die Innenstadt und Wartezeit am Schalter. Lob an die EDVler.”

Richtig einführen

Das Beispiel Nürnberg zeigt, wie einfach und effizient Vorgänge mit E-Payment und einer geeigneten Plattform vollständig abgewickelt werden können. Bei der Einführung sollten einige Punkte beachtet werden. Zunächst ist es sinnvoll, frühzeitig alle Beteiligten, insbesondere die Finanzverantwortlichen, in die Planung einzubeziehen. In einem ersten Schritt müssen alle potenziell online bezahlbaren Angebote identifiziert werden. Darüber hinaus gilt es zu klären, ob die Gebühren für diese Angebote bereits bei der Antragstellung oder erst bei Zustellung des Gebührenbescheids feststehen. Anschließend können

verschiedene Vorgänge unter Berücksichtigung von Gebührenaufkommen, Fallzahlen und Umsetzungsaufwand priorisiert werden. In der Planungsphase muss geklärt werden, wer verwaltungsintern die anfallenden Kosten übernimmt. Zudem ist zu hinterfragen, ob es sinnvoll ist, wenn alle Dienststellen eigene Kontenkreise beim Bezahl-Provider einrichten lassen. Die Kosten für die Einführung von E-Payment lassen sich generell als gering einschätzen. Die laufenden Kosten variieren je nach gewählter Zahlungsmethode. Für eine Lastschrift werden der Verwaltung in der Regel 24 Cent berechnet. Drei bis sechs Prozent vom Umsatz sind bei Kreditkartenanbietern fällig. Wer hier auf Flexibilität in Bezug auf den Bezahl-Provider und das Verfahren setzt und beispielsweise nur ausländischen Antragstellern die Zahlung per Kreditkarte anbietet, erzielt konkrete Einsparungen gegenüber dem manuellen Vorgang.

Flexibel und unabhängig

Eine E-Payment-Lösung sollte als zentrale Lösung für eine Kommune konzipiert werden und sich flexibel in unterschiedliche Verfahren einbinden lassen. Empfehlenswert ist eine Technik, die eine möglichst große Flexibilität und Unabhängigkeit bietet. Das E-Payment-Modul der Firma cit unterstützt zum Beispiel alle relevanten Möglichkeiten der Bezahlung, also elektronische Lastschrift, Kreditkarten, Micropayment oder Rechnung. Dank des breiten Spektrums an Anbindungen an Bezahl-Provider wie giropay (Sparkasse), ePayBL (Bundesländer), Direct-POS (LBBW), B+S ePayment (B+S Card Service) und PayPal wird die Verwaltung unabhängig. Darüber hinaus sollten verschiedene Buchungsarten, wie die sofortige Buchung oder Buchung erst nach Freigabe durch die Sachbearbeitung, unterstützt werden. Wichtig ist in diesem Zusammenhang die Mandantenfähigkeit des Gesamtsystems inklusive des Bezahl-Providers. Schließlich sollte das verwendete System automatisiert PDF-Druckrechnungen erstellen können. Mit Blick auf Wirtschaftsunternehmen ist auch die Unterstützung international gebräuchlicher Formate für elektronische Rechnungen – beispielsweise UBL-Invoice – von zunehmender Bedeutung. Hierbei sollte die XML-Struktur der elektronischen Rechnung automatisiert in das PDF-Dokument der Rechnung eingebettet werden können.

E-Payment zahlt sich aus

In einigen Jahren wird E-Payment aus den Verwaltungen nicht mehr wegzudenken sein. Wenn grundlegende Punkte bei der Planung und Implementierung berücksichtigt werden, profitieren alle Beteiligten vom Einsatz einer intelligenten Lösung. IT-Kosten für Anschaffung, Anbindung und Systempflege lassen sich mit der richtigen Anwendung erheblich minimieren. Margit Pfeiffer-Beck, Dienststellenleiterin des Amts für Organisation, Informationsverarbeitung und Zentrale Dienste in Nürnberg, sagt: „E-Payment ist für Bürger und Verwaltung gleichermaßen ein Gewinn. In Nürnberg wird E-Payment von den Nutzern sehr gut angenommen und wir werden weitere Verwaltungsverfahren damit optimieren.“

()

Dieser Beitrag ist in der Oktober-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt E-Payment erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Payment, E-Payment, Nürnberg, cit intelliForm