

Neuer Personalausweis

Bürgerkonto hilft

[24.02.2015] Die Datenzentrale Baden-Württemberg (DZBW) bietet mit ihrem KM-eGovCenter einen zentralen Zugang zu Bürgerservices. Bürgerkonten lösen damit das Henne-Ei-Problem beim neuen Personalausweis.

Derzeit ist die Skepsis gegenüber der Nutzung des neuen Personalausweises (nPA) noch recht hoch. Bis zum Januar 2014 waren circa 25 Millionen neue Ausweise ausgegeben worden. Nur bei jedem vierten Ausweis wurde die Online-Ausweisfunktion (eID) aktiviert. Diese relativ geringe Einschaltquote hängt nicht nur mit der noch immer großen Verunsicherung der Bürger bezüglich der Sicherheit ihrer Daten zusammen, sondern auch mit der Beratung in den Bürgerämtern und vor allem mit dem geringen Angebot an E-Government-Anwendungen, die sich mit dem nPA nutzen lassen. Ohne ein umfassendes Angebot an nPA-fähigen Services fehlt dem Bürger die Motivation, sich für diese Technologie zu entscheiden. In diesem klassischen Henne-Ei-Szenario muss die öffentliche Verwaltung im Eigeninteresse vorangehen. Die Erfahrung hat gezeigt, dass in Kommunen, die viele eID-Anwendungen anbieten, auch überdurchschnittliche Einschaltquoten erzielt werden. Die Umfrage „E-Government Monitor 2014“ hat die drei wichtigsten Gründe für die teilweise immer noch mangelnde Nutzung von E-Government-Angeboten herausgearbeitet: Dem Bürger sind die Angebote nicht genügend bekannt, er hat Sorge um die Datensicherheit und er scheut die Komplexität der Anwendungen und Zugangshürden. Im Resultat fällt es den Kommunen natürlich schwer, neue Anwendungen zu entwickeln, wenn diese am Ende nicht genutzt werden. Mit der richtigen Herangehensweise lässt sich hier jedoch Abhilfe schaffen. Ein erster Schritt in diese Richtung ist der Einsatz eines zentralen Bürgerkontos.

Einheitliches Verfahren erwünscht

Der Bürger sieht die Verwaltung ebenso als eine Einheit wie beispielsweise seine Online-Bank und es ist ihm nur schwer zu vermitteln, warum er sich für verschiedene Verwaltungsvorgänge mehrmals – unter Umständen sogar auf unterschiedliche Art und Weise – neu anmelden und identifizieren muss. Wie bei seiner Bank wünscht sich der Nutzer auch für Verwaltungsleistungen einen einheitlichen und sicheren Zugang zu den Angeboten der einzelnen Behörden. Zusätzliche Hilfen, wie etwa das automatische Befüllen von Formularen mit bereits bekannten Informationen oder eine aktive Benachrichtigung des Systems für anstehende Fristen – zum Beispiel der Ablauf des Reisepasses oder Personalausweises – runden das Bild dann ab. Der nPA kann ein Schlüssel zu diesen Angeboten sein. Mit KM-eGovCenter, einem Produkt aus der Familie DZ-Kommunalmaster eGovernment, hat die Datenzentrale Baden-Württemberg (DZBW) ein solches Bürgerkonto für die sichere Abwicklung beliebiger Verwaltungsdienstleistungen umgesetzt. Den Experten der DZBW war es wichtig, ein sicheres Verfahren zu schaffen, das gleichzeitig die Einstiegshürden für die Bürger niedrig hält. Besonders einfach lässt sich ein Bürgerkonto mithilfe der eID-Funktion des neuen Personalausweises anlegen, aber auch traditionelle Formen der Anmeldung werden unterstützt.

Verbesserte Datenqualität

Bei der Nutzung der eID-Funktion für das Bürgerkonto profitiert der Bürger vor allem von einer höheren Sicherheit, von einer verbesserten Datenqualität und letztlich mehr Komfort. Wird das Bürgerkonto mit dem nPA genutzt, erfolgt die Authentifizierung in beide Richtungen. Der Bürger weist sich mit dem nPA

gegenüber der Verwaltung aus. Umgekehrt muss sich auch die Verwaltung gegenüber dem Bürger durch ein Sicherheitszertifikat ausweisen, um vorab genau definierte Daten aus dem nPA auslesen zu können. Dieser Vorgang erfolgt nur mit Zustimmung des Bürgers und schützt ihn vor dem Diebstahl seiner Daten. Ein weiterer Vorteil der eID-Funktion liegt in der verbesserten Qualität der Daten, da diese nicht mehr manuell eingegeben werden müssen, sondern aus dem nPA stammen und maschinell ausgelesen werden. Damit können die Prozesse in der Verwaltung enorm optimiert und der Service verbessert werden. Sofern der nPA mit einem Signaturzertifikat aufgeladen ist, lassen sich damit auch sichere qualifizierte elektronische Signaturen zum Beispiel unter Verträge und Anträge übermitteln. So kann nicht nur die Datenqualität gesteigert werden, sondern der Gesamtvorgang ist für den Bürger auch komfortabler. Aber auch Bürger mit herkömmlichem Sichtausweis oder neuem Personalausweis mit deaktivierter eID-Funktion werden beim Anlegen eines Bürgerkontos unterstützt, indem der Sachbearbeiter im lokalen Bürgeramt das Konto vor Ort bestätigt. Einmal angelegt, kann sich der Bürger wahlweise mit der eID, mit Benutzerkennung und Passwort und optional mit einem weiteren Sicherheitsmerkmal, beispielsweise SMS-TAN, beim Bürgerkonto anmelden. Gelegenheitsnutzer können E-Dienste und E-Formulare auch ohne Registrierung nutzen, das heißt, die Daten werden für jeden Verwaltungsvorgang temporär aus dem Ausweis ausgelesen und nicht gespeichert.

Digitaler Briefkasten für Bürger

Die Daten des zentralen Bürgerkontos liegen gebündelt in einer sicheren Umgebung. Damit können sensible Daten und Informationen zwischen Bürger und Verwaltung fachverfahrenübergreifend ausgetauscht werden. Das Bürgerkonto im KM-eGovCenter verfügt hierzu über eine Art digitalen Briefkasten für die Bürger. Damit können sowohl von den Sachbearbeitern als auch maschinell durch beliebige Verfahren erstellte Mitteilungen, Bescheide und Unterlagen zentral und sicher für den einzelnen Bürger elektronisch zugestellt werden. Um die geforderte Datensicherheit zu gewährleisten, wurde das System so entwickelt, dass die Daten nur mit Zustimmung des Bürgers und nur für die von ihm definierten Vorgänge genutzt werden können. Einstellungen zu Kontaktdaten, etwa bevorzugte Telefonnummer, E-Mail-Adressen oder Zustellungswunsch werden zentral im Bürgerkonto verwaltet und können von Sachbearbeitern und Fachverfahren genutzt werden. Als Kommunikationsweg wird auch De-Mail unterstützt. KM-eGovCenter bietet für externe Fachanwendungen einen Zugriff auf die ID-Daten über eine standardisierte Schnittstelle an. Damit können auch dezentrale Fachverfahren angebunden werden und auf die bestätigten ID-Daten der angelegten Bürgerkonten kontrolliert zugreifen, ohne sich mit den technischen Details des nPA oder den Prozessen der Kontoführung auseinandersetzen zu müssen. Der Bürger muss diesen Zugriff explizit erlauben.

Erleichterung durch zentralen Zugang

Mit dem KM-eGovCenter zeigt die DZBW auf, wie die Nutzung des neuen Personalausweises gefördert werden kann. Die Einstiegshürden werden durch die Wahlmöglichkeit zwischen nPA und anderen Authentifizierungsformen zunächst niedrig gehalten. Das Bürgerkonto schafft einen einheitlichen Zugang zu allen Verwaltungsverfahren und damit Transparenz und Vertrauen. Durch die Bündelung der Zugriffsformen und Kommunikation können alle Verwaltungsverfahren schnell mit dem Ausweis nutzbar gemacht werden. Auch Interoperabilität zwischen einzelnen eID-Lösungen ist möglich. Damit können übergreifende Szenarien für ganzheitliches E-Government geschaffen werden. Mit einem steigenden überzeugenden Angebot ist auch mit einer Steigerung der Akzeptanz des neuen Personalausweises zu rechnen.

()

Dieser Beitrag ist in der Februar-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Digitale Identität, Bürgerkonto, Bürgerservice