

Portale

Lüdenscheid zentral

[11.11.2015] Statt eines bloßen Website-Relaunchs hat die Stadt Lüdenscheid ein Bürgerportal geschaffen. Es umfasst nicht nur digitale Formulare, sondern auch Dienstleistungen mit direkter Fachverfahrensanbindung.

In der Privatwirtschaft ist es längst Alltag: Kunden geben online ihre Bestellungen ab, bezahlen digital und verfolgen den Versand via Internet. Ebenso können sie das Produkt direkt auf den PC oder dem Mobilgerät erhalten. Weite Teile des öffentlichen Bereichs hinken diesen Dienstleistungen hingegen um Jahre hinterher. So war auch die Web-Seite von Lüdenscheid in die Jahre gekommen. Das nahm die Stadt zum Anlass, um ihre Internet-Präsenz von Grund auf neu zu gestalten. Angestrebt wurde nicht nur ein modernes Design. Auch ein zentrales Bürgerportal, in dem die Nutzer möglichst viele Dienstleistungen online abwickeln können, sollte Bestandteil der neuen Präsenz sein. Für dieses Vorhaben wurde eine Arbeitsgruppe ins Leben gerufen. Kreativität und Spaß am Thema standen bei der Auswahl ihrer Mitglieder aus allen Fachbereichen der Stadt im Vordergrund – technisches Know-how war keine Voraussetzung. Im ersten Schritt erstellte die Arbeitsgruppe einen Anforderungskatalog für das Bürgerportal. Der fiel überraschend kurz aus. Neben einigen Funktionen für die Nutzerfreundlichkeit sollte das Portal vor allem Signaturen unterstützen und Dokumenten-Safes sowie Bürgerpostfächer bereitstellen. Dass die eID künftig die Schriftform ersetzen würde, war damals noch nicht bekannt.

Mit diesem Anforderungsprofil hat Lüdenscheid verschiedene Anbieter im Rahmen einer Marktrecherche zu Verfahrenspräsentationen eingeladen. Ausgewählt wurde dann das CitkoPortal von KDZ Citkomm. Ausschlaggebend war unter anderem die Schnittstelle des Portals zum Formularverfahren von Form-Solutions, das die Stadt für die Bereitstellung von Internet-Formularen nutzte.

E-Government-Potenzialanalyse

Parallel zur Verfahrensauswahl hat die Lüdenscheider Arbeitsgruppe auch die Dienstleistungen ermittelt, die bereits mit der Portaleinführung angeboten werden sollten. Eine E-Government-Potenzialanalyse musste durchgeführt werden. Hierfür stellten die Projektverantwortlichen in einem ersten Schritt eine Liste mit mehr als 80 Dienstleistungen zusammen, die für die Online-Abwicklung geeignet schienen. Im nächsten Schritt sollte die tatsächliche E-Government-Fähigkeit der Dienstleistungen beurteilt werden. Die hierfür notwendigen Daten erfragte die Arbeitsgruppe mit vorbereiteten Fragebögen in den jeweils zuständigen Fachdiensten der Stadt. Wichtig waren dabei unter anderem Angaben zu Fallzahlen, formellen Anforderungen, technischen Schnittstellen und Zielgruppen. Statt aufwendiger Datenermittlungen genügte bei einigen Dienstleistungen die fundierte Schätzung der zuständigen Mitarbeiter. Bei der Auswertung der gesammelten Daten gingen die Projektverantwortlichen pragmatisch vor. Im Ergebnis wurden über 20 Dienstleistungen identifiziert, die zum Start des Bürgerportals online gehen sollten. Die dafür notwendigen Formulare sollten möglichst einfach auszufüllen sein und auch auf mobilen Endgeräten funktionieren. Auf die bislang auf der Website angebotenen PDF-Formulare sollte deshalb verzichtet werden.

Digitale Formulare

Stattdessen wechselt die Stadt auf die so genannten Ausfüllassistenten von Form-Solutions. Sie können von der Schnittstelle des CitkoPortals mit den persönlichen Daten der registrierten Nutzer befüllt werden.

In der Umsetzung zeigte sich dann die tatsächliche Bedeutung der Schnittstelle zwischen Portal und Form-Solutions. Schon nach einer eintägigen Schulung konnten vorhandene Formulare selbständig digitalisiert werden. Externe Dienstleister mussten nicht beteiligt werden, sodass die Stadt von kurzen Abstimmungswegen im eigenen Haus profitierte und Änderungswünsche der zuständigen Fachdienste umgehend selbst umsetzen konnte. Auf diese Art integrierten die Projektverantwortlichen die Antragstellung für rund 30 Dienstleistungen in das Portal. Ein großer Teil der so gestellten Anträge erreichen die zuständigen Sachbearbeiter in elektronischer Form. Bei Dienstleistungen, die von Rechts wegen eine eigenhändige Unterschrift erfordern, können die vom Portal vorbefüllten Formulare ausgedruckt und – wie bislang auch – per Post an die Verwaltung geschickt werden.

Fachverfahrensanbindung

In Lüdenscheid sollten aber nicht nur digitale Formulare eingebunden werden. Auch Dienstleistungen mit direkter Fachverfahrensanbindung sollten in das Portal integriert sein. Ziel war die komplette Online-Abwicklung von Dienstleistungen, zu deren Abschluss die Anwender im Idealfall ihr Ergebnis in den Händen halten. Antragsteller, Portal und angebundenes Fachverfahren sollten dabei die Rolle der zuständigen Sachbearbeitung zumindest teilweise übernehmen. Die Online-Abwicklung des Bezahlvorgangs für Gebühren beziehungsweise Nutzungsentgelte sollte ebenfalls Teil des Prozesses sein. Hierfür wurde ein Vertrag mit der Firma GiroSolutions geschlossen, der die Einbindung der Bezahlfunktionen GiroPay und SEPA-Lastschrift ermöglicht. Die Umsetzung dieser Dienstleistungen war allerdings problematischer als vermutet. Fachverfahrenshersteller hatten teilweise kein Interesse daran, ihr Verfahren für das Portal zu öffnen und verwiesen oft auf eigene, speziell auf ihr Verfahren zugeschnittene Portale.

Homogenes Bürgerportal

Nur schleppend konnten sie von der Philosophie der Stadt Lüdenscheid überzeugt werden, die den Bürgern ein homogenes Portal anbieten wollte. Diesen Weg wird die Stadt auch beim künftigen Ausbau des Portals verfolgen, denn zum einen wird die Verwaltung dadurch entscheidend entlastet und zum anderen erfüllt das die Erwartungen der Digital Natives. Darüber hinaus verbessert Lüdenscheid zusammen mit KDZ Citkomm stets die Nutzerfreundlichkeit des Portals. Dazu gehört auch die Erweiterung der Basisfunktionen. So ist unter anderem geplant, die Payment-Funktionen im Portal um PayPal zu erweitern. Auch die Einbindung der eID als Unterschriftenersatz ist vorgesehen. Damit werden künftig weitere Dienstleistungen digitalisiert. Zwar nutzen bislang nur wenige Bürger die eID tatsächlich, die Stadt Lüdenscheid versteht das jedoch als Auftrag, weitere Einsatzbereiche zu schaffen. Nichtsdestotrotz sollte der Gesetzgeber den Einsatz der eID für Serviceanbieter und deren Nutzer weiter vereinfachen.

()

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

Stichwörter: CMS | Portale, Lüdenscheid, CitkoPortal, GiroSolutions, GiroPay