Düren

Wie beim Online-Shopping

[26.11.2015] In der Stadt Düren können die Bürger städtische Dienstleistungen auch über den Online-Service PayPal bezahlen. Für Konzeption und Umsetzung zeichnete der kommunale IT-Dienstleister regio iT verantwortlich.

Seit August 2013 in Kraft, verpflichtet das E-Government-Gesetz die Behörden unter anderem dazu, den elektronischen Austausch mit ihren Bürgern zu fördern. Verwaltungsvorgänge sollen effizienter und der Bürgerservice komfortabler werden. Das Internet steht jederzeit zur Verfügung und ein großer Teil zeitraubender Behördengänge könnte so einfach vermieden werden. Die Stadt Düren hat schon früh den Nutzen eines solchen Ansatzes erkannt und wollte ihren Bürgern diesen Service von Anfang an bieten. Bereits im Juli 2012 gab die kommunale Verwaltung deshalb den Startschuss für ihr digitales Bürgerportal mit einer Schnittstelle zum Elektronischen Lastschriftverfahren für Behörden (ELBe), über welches die Einwohner der Stadt beispielsweise Bewohnerparkausweise medienbruchfrei beantragen, bezahlen und ausdrucken können. Seit dem Jahr 2014 steht nun auch PayPal als zusätzliches Bezahlverfahren im Bürgerportal zu Verfügung. Mittlerweile hat die Stadt Düren giropay als weiteres Zahlungsmittel in ihrem Bürgerportal implementiert, um den Bürgern die Möglichkeit zu geben, aus einer Vielzahl von Bezahlmethoden eine individuelle Entscheidung zu treffen.

Kooperation mit regio iT

Der kommunale IT-Dienstleister regio iT übernahm die Konzeption und Implementierung von PayPal in das Bürgerportal der Stadt Düren. Das Unternehmen ist auf Lösungen für Kommunen und Schulen, Energieversorger und Entsorger sowie Non-Profit-Organisationen spezialisiert. regio iT führt dabei auch Abrechnungen zwischen Einrichtungen und Kunden durch und hat eigens dafür eine Bürgerportallösung mit
entsprechenden Schnittstellen zu den Finanzsystemen der Kommunen und zu PayPal entwickelt. Das Aachener Unternehmen mit Niederlassung in Gütersloh betreute die Entwicklung und Installation der Schnittstellen, um verschiedene Antragsprozesse im Portal zu ermöglichen. In Zusammenarbeit mit dem PayPal-Team wurde die Anbindung an die Bezahlplattform geschaffen, die seitdem auch in Projekten mit anderen Kommunen ohne großen Entwicklungsaufwand genutzt werden kann. Auch die Einbindung in die internen Prozesse der Stadtverwaltung verlief reibungslos. Spezielle Schulungen für die Mitarbeiter der Stadt Düren waren nicht erforderlich. Für die Einrichtung des PayPal-Kontos und aller nachgelagerten Prozesse stand ein Team speziell geschulter Ansprechpartner bei PayPal zur Verfügung.

PayPal als sichere Bezahlmethode

Die Vorbehalte gegen die Eingabe sensibler Daten im Internet sind oftmals groß. Gerade bei der Bankverbindung mit Kontonummern, Bankleitzahlen, PIN- und TAN-Codes ist diese Hemmschwelle sehr hoch und selbst die Abwicklung über Kreditkarten ist vielen nicht geheuer. Hier hat sich PayPal als sicherer Anbieter für E-Payment einen Namen gemacht. Für den Bezahlvorgang wird der Bürger an PayPal weitergeleitet. Seine Bankverbindung ist, sofern er schon Kunde bei PayPal ist, für die Bezahlung hinterlegt, weshalb für die Transaktion keine Bankdaten eingegeben werden müssen. Da PayPal in Europa über eine Banklizenz verfügt, wird das Unternehmen wie andere Banken reguliert und es gelten strenge Sicherheits- und Datenschutzvorschriften. Zudem werden alle Zahlungen rund um die Uhr – auch über die

Landesgrenzen hinaus – überprüft und komplex verschlüsselt. Die PCI- und SAS70-Zertifizierungen bezeugen dabei die hohen Standards beim Schutz von Kundeninformationen. Zudem hat PayPal auf die besonderen Bedürfnisse von Behörden im Bereich der Finanzbuchhaltung reagiert und ein spezielles Gebührenmodell für den öffentlichen Sektor entwickelt. So werden die PayPal-Gebühren nicht wie im E-Commerce üblich mit der Transaktion einbehalten, sondern im Nachgang in einer monatlichen Rechnung gesammelt abgerechnet. Die Zuordnung und Verbuchung der Zahlungseingänge ist über den PayPal Kontoauszug und gesonderte Reporting-Dateien möglich. Die Kommune erhält eine Aufstellung aller Einzeltransaktionen, die über das Kassenzeichen oder andere IDs der Forderung zugeordnet und im Kassensystem verarbeitet werden können.

Hohe Bürgerfreundlichkeit

Die Möglichkeit, über das Internet mit der Kommune in Verbindung treten und dort mit den unterschiedlichen Bezahlmethoden PayPal, giropay oder ELBe bezahlen zu können, wird von den Bürgern sehr gut angenommen. Seit Januar 2015 stehen ihnen im Bürgerportal daher weitere bezahlpflichtige Leistungen wie Personenstandsurkunden und Meldebescheinigungen zur Verfügung. Dies entlastet die Verwaltung und sorgt für mehr Effizienz durch einen schnelleren Zahlungseingang, sinkenden Mahnaufwand und weniger Nachbearbeitung durch Falschüberweisungen. Dass immer mehr Verwaltungsdienste schnell und einfach bezahlbar sind, wirkt sich natürlich auch positiv auf die Zufriedenheit der Bürger aus, Stichwort Bürgerfreundlichkeit. Eine Studie der Hochschule Harz belegt, dass mehr als die Hälfte der Bürger damit rechnet, in den kommenden drei Jahren Verwaltungsvorgänge vollständig über das Internet abwickeln zu können. Eine Erwartungshaltung, der die Stadt Düren durch entsprechende Angebote nachkommt – ein Beispiel, dem immer mehr Kommunen folgen.

()

Stichwörter: Payment, Düren, giropay, ELBe