

Bürgerservice

Portal bündelt sinnvoll

[15.01.2016] Es brummt im Bürgerportal der Stadt Düren. Katja Schmitz vom Sachgebiet Organisation und IT nennt die Gründe und stellt die Services vor.

In manchen Kommunen stockt die Weiterentwicklung der Online-Dienstleistungen, auch wegen der eher mäßigen Resonanz. Ganz anders in der Stadt Düren. Frau Schmitz, wie erklären Sie sich das?

Einkaufen über das Internet und mobile Endgeräte sind für die Bürgerinnen und Bürger längst selbstverständlich, der schnelle und einfache Service ohne Wartezeiten wird heute auch von einer Stadtverwaltung erwartet. Wir haben uns dieser Herausforderung gestellt und Online-Dienstleistungen geschaffen, die durch die Anbindung von E-Payment einen Gang zur Behörde unnötig machen. Mit gezielten Marketingmaßnahmen und Beratungen in den Serviceämtern hat die Verwaltung auf ihre Online-Angebote aufmerksam gemacht. Um die Personenstandsunterlagen aus dem Standesamt ist sogar ein regelrechter Boom entstanden. Die Online-Quote liegt hier bei über 50 Prozent, Tendenz steigend.

Welche Services bietet die Stadt den Bürgern?

Zuerst wurden alle Dienstleistungen – Volkshochschulkurse buchen, Theaterkarten kaufen, Informationen aus dem Ratsinformationssystem abrufen – auf einer zentralen Seite der Homepage der Stadt Düren gebündelt. Seit der Einführung des Bürgerportals können Hunde zur Hundesteuer angemeldet, Abfallbehälter online be- oder abbestellt werden und der Bewohnerparkausweis medienbruchfrei – mit print@home-Funktion – beantragt werden. Die Plattform wurde gemeinsam mit dem kommunalen IT-Dienstleister regio iT entwickelt. In den vergangenen zwei Jahren sind die Melde- und Aufenthaltsbescheinigung mit dem neuen Personalausweis (nPA), die Urkundenanforderungen aus dem Standesamt und die Einfache Melderegisterauskunft als neue Dienstleistungen in das Bürgerportal aufgenommen worden. Als Bezahlmöglichkeiten sind das Elektronische Lastschriftverfahren für Behörden (ELBe), PayPal und giro pay implementiert. Gerade befindet sich das Projekt Formulare selbst entwickeln in der Abschlussphase.

„Es wird nur das umgesetzt, was einen Mehrwert bietet.“

Wie werden Sie die Angebotspalette erweitern?

Im Rahmen des Projekts Modellkommune E-Government möchte die Stadt eine Bezahlplattform einrichten, über die zukünftig alle Rechnungen und Bescheide beglichen werden können. Die Gewerbeanzeige und die Auskunft aus dem Gewerberegister werden zügig folgen. Ebenfalls in diesem Jahr wird ein Bürger-Terminal mit einem nPA-Lesegerät für Dienstleistungen mit Online-Ausweisfunktion aufgestellt. Little Bird soll zum Kindergartenjahr 2016/2017 eingeführt werden. Es wird einen interaktiven Rundgang mit Informationen zum Theater Düren geben und die Leistungen der Ticket-Software werden um Online-Buchungen für alle Plätze, um Angebote von print@home sowie um Gutscheine erweitert.

Wo sehen Sie die Online-Dienste der Stadt in zwei bis drei Jahren?

Ziel ist es, alle Dienstleistungen im Bürgerportal zu bündeln. Viele Behördengänge werden die Bürger dennoch weiterhin vor Ort erledigen. Denn es wird nur das online umgesetzt, was sowohl für die Bürgerinnen und Bürger, als auch für die Verwaltung, einen Mehrwert hat, was nicht für alle

Dienstleistungen zutrifft.

()

Dieses Interview ist in der Januar-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Düren, Katja Schmitz, E-Payment, nPA