Portale

Endlich einfach

[24.05.2016] Über eine Lösung der Firma ITEBO können Kommunen E-Government-Angebote standardisiert bereitstellen. In der Basisausstattung sind dabei die am häufigsten genutzten und nachgefragten Online-Dienstleistungen bereits enthalten.

Seit Jahren verspricht E-Government die Modernisierung der öffentlichen Verwaltung und die Verbesserung der Dienstleistungen für Bürger, Wirtschaft und Ämter. Zwar hat sich bereits viel getan und gibt es zahlreiche Beispiele für gelungene Umsetzungen. In der Fläche jedoch ist E-Government noch nicht angekommen. „Es besteht in Deutschland keine Pflicht zu Online-Prozessen. Dennoch zeigt unsere Erfahrung, dass die Kommunen durchaus engagiert an der Umsetzung von E-Government arbeiten. Allerdings stehen dabei häufig Einzellösungen im Vordergrund, selten wird E-Government als ganzheitliches Konzept gesehen. Das führt zu vielen Parallelentwicklungen und eben nicht zu einer wirtschaftlichen Gesamtlösung. Im Ergebnis fehlen einheitliche Prozesse, Standardisierungen und ein einheitliches Angebot an Serviceleistungen“, resümiert Ronny Kirchner, Leiter Geschäftsstelle der Firma ITEBS in Braunschweig, einem Unternehmen der ITEBO-Gruppe. Die Studie eGovernment MONITOR 2015 zeigt, dass die mangelnde Durchgängigkeit von Online-Angeboten in Deutschland als zweitgrößte Hürde für die Nutzung und Akzeptanz von E-Government gesehen wird. Doch Wirtschaftlichkeit entsteht durch Mehrfachnutzung. Erfolg und Akzeptanz digitaler Angebote hängen entscheidend davon ab, wie bedarfsorientiert, einfach, übersichtlich und vor allem wiedererkennbar sie sich dem Nutzer präsentieren. Das Unternehmen ITEBO geht hier neue Wege. Der IT-Dienstleister bietet eine einfache und unkomplizierte Lösung, die schnelles E-Government mit den wichtigsten und praxisgängigsten Funktionen standardisiert für jede Kommune bereithält.

Nicht isoliert, sondern nutzerorientiert

Die Lösung ermöglicht die flexible Anbindung vorhandener Online-Angebote und Fachverfahren und die schnelle Weiterbearbeitung von Dokumenten und Inhalten. Für den Nutzer stellt sie sich als übersichtliche und inhaltlich konsistente Online-Plattform dar. Für die Kommune bedeutet das eine schnelle und unkomplizierte Umsetzung, ohne den Aufwand eines riesigen Projekts, ohne enormen Kosten-, Zeit- und Ressourcenaufwand. „Grundgedanke der Lösung ist die Möglichkeit zu einem wirklich sinnvollen und einfach umsetzbaren E-Government. Basis ist ein personifizierter Einstieg mit eindeutiger Identifikation zu den Online-Angeboten und eine schnelle Weiterbearbeitung der angeforderten Leistungen. Wir betrachten die Vorgänge in den Verwaltungen nicht isoliert, sondern nutzerorientiert und unter dem Anspruch der Standardisierung. Die Lösung kann grundsätzlich in jeder Kommune sofort eingesetzt werden“, erläutert Benjamin Schock, Servicebereich E-Services/DMS-Servicebereichsleiter bei ITEBO. Dazu werden bereits in der Grundausstattung Basisfunktionen wie E-Payment, Bürgerservices – etwa zu Meldeauskunfts- und Personenstandsvorgängen – und ausgewählte Services für Unternehmen angeboten. „Die Auswahl orientiert sich an den in Deutschland am meisten genutzten und nachgefragten Online-Dienstleistungen. Alle anfallenden Gebühren können direkt online bezahlt werden. E-Payment versteht ITEBO dabei als einen verwaltungsweiten und verfahrensübergreifenden Gesamtprozess, der sich nach Bedarf standardisiert in die digitalen Prozesse der unterschiedlichen Fachverfahren integrieren lässt“, so Schock.

Schneller und einfacher

Wesentliches Merkmal der Lösung ist der Ansatz, dass Fachverfahren zwar über standardisierte Schnittstellen eingebunden werden können, dies aber nicht zwangsweise geschehen muss. Denn häufig ist eine aufwendige Integration für die Bearbeitung der Online-Dienste gar nicht notwendig. „Wichtig ist doch die schnelle Bearbeitung digitaler Dokumente“, erklärt Benjamin Schock weiter. Dazu werden alle Anfragen, die über die Online-Anwendungen eingehen, in einem zentralen, webbasierten Back End für den weiteren Bearbeitungsprozess durch die Verwaltung zur Verfügung gestellt. „Für eine moderne, kundenorientierte Verwaltung bietet unsere Lösung eine schnelle und kostengünstige Möglichkeit, Online-Dienste für Bürger und Wirtschaft schnell und effizient umzusetzen. Ein einheitlicher Aufbau und einheitliche Angebote – das erleichtert den Bürgern und der Wirtschaft die Nutzung ungemein. Damit wird E-Government endlich einfach“, fasst Ronny Kirchner zusammen.

()

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

Stichwörter: Panorama,