Bürgerservice-Portale

Digital Maßstäbe setzen

[07.09.2017] Mit digitalen Bürgerbüros auf Basis integrativer IT-Lösungen können Kommunen ein ganz neues Serviceniveau bieten. Von Behördengängen ohne Warteschlangen profitieren unter anderem die Bürger in Augsburg, Wiesbaden sowie in Schwangau im Allgäu.

Zum fest gebuchten Termin mit nur einem Ansprechpartner schnell und reibungslos selbst komplexe Behörden-Themen erledigen: Manche Kommunen bieten mit modernen Bürgerbüro-Konzepten schon heute eine hohe Servicequalität und lassen den One-Stop-Government-Ansatz Wirklichkeit werden. Oft können zahlreiche Dokumente und Vorgänge auch bequem am heimischen PC oder auf mobilen Endgeräten beantragt und erledigt werden. Möglich wird all dies durch moderne, integrative IT-Lösungen. Zeitaufwendige Behördengänge gehören zusehends der Vergangenheit an. Viele Menschen organisieren ihr Leben online, mehr und mehr auch per Smartphone. Dies ist genereller Trend zu einer immer weiteren Digitalisierung des Alltags, der auch an Verwaltungen neue Ansprüche stellt. Zudem erzwingen steigende interne Anforderungen, etwa in Bezug auf Datensicherheit oder Gesetzeskonformität, eine umfassende Modernisierung, Vernetzung und Integration kommunaler IT-Landschaften.

Augsburg beim Online-Bürgerservice spitze

So manche Städte und Gemeinden haben sich von Anfang an bewusst an die Spitze der Entwicklung gesetzt. Sie haben ihre Geschäftsprozesse durch IT-Fachverfahren Zug um Zug digitalisiert und kleinteilige Insellösungen und IT-Silos durch integrative Gesamtlösungen ersetzt.
Bei der Stadt Augsburg beispielsweise können Bürger online über die Website der Stadtverwaltung einen festen Termin für ihr Anliegen vereinbaren. Technisch eine klassische Einsteigerlösung, die trotzdem schon vieles bewirkt: Warteschlangen und genervte Kunden gehören der Vergangenheit an, Bürger sowie die Mitarbeiter in den Verwaltungen profitieren von einem deutlich entspannteren Klima. „Für uns ist die Online-Terminvergabe ein hervorragendes Steuerungsmodell, um die Besucherfrequenz besser auf die verfügbare Belegschaft abzustimmen“, meint Amtsleiter Dieter Roßdeutscher. In der Termin-Management-Software sind für den jeweiligen Mitarbeiter dann bereits die Anliegen mit durchschnittlicher Bearbeitungszeit inklusive Sicherheitspuffer hinterlegt.
Immer mehr Behördengänge erledigen die Augsburger auch gleich im Internet: Im Online-Bürgerservice-Portal der Stadt können sie unter anderem Geburts-, Ehe-, Lebenspartnerschafts- und Sterbeurkunden, Bewohnerparkausweise und BAföG beantragen, Informationen zur eigenen Rente abfragen oder ihr Auto abmelden. Ab Oktober 2017 ist auch die Wiederzulassung von Kfz auf den gleichen Halter online möglich.

Wiesbaden senkt Aufwände

Die Stadt Wiesbaden gehört mit ihrem Online-Bürgerservice-Portal ebenfalls bundesweit zu den Pionieren bei den Web-Angeboten. Bürger können hier unter anderem Briefwahlunterlagen online bestellen oder Meldebescheinigungen und Führungszeugnisse beantragen. Ganz in Eigenregie erkämpfte die hessische Landeshauptstadt, dass auch Abmeldungen ins Ausland online erfolgen dürfen. „Seitdem ist unser Melderegister deutlich korrekter“, freut sich Rüdiger Wolf, Leiter der Abteilung Einwohnerwesen und Bürgerservice des Ordnungsamts der Stadt Wiesbaden – mehr Genauigkeit und weniger Fehler sind hier also genereller Nebeneffekt einer Digitalisierung und Online-Bereitstellung unter Einsatz integrativer

Lösungen. Nebenbei sinken auch die Aufwände für Bearbeitungsprozesse und Datenpflege.
Kommunen, die den Einsatz eines Online-Bürgerservice-Portals planen, empfiehlt Jan Wischnat zeitnah zur Tat zu schreiten, sich dabei aber mit Geduld zu wappnen: „Behörden müssen jetzt einfach derartige Angebote schaffen, auch wenn sie anfangs meist noch wenig genutzt werden“, sagt der IT-Leiter der Gemeinde Schwangau im Allgäu, die ebenfalls stark auf Digitalisierung setzt. Für die nötige Bekanntheit der Online-Angebote könne zum Beispiel eine Wahl sorgen. „Wir hatten schon im ersten Jahr rund 10.000 per Website angeforderte Briefwahlunterlagen, wodurch viele Bürger unsere weiteren Online-Services entdeckt haben“, bestätigt Rüdiger Wolf von der Stadt Wiesbaden.

eID ermöglicht neue Angebote

Eine Reihe von Online-Angeboten sind erst durch die eID-Funktion des neuen Personalausweises realisierbar geworden. Erstmals ist damit in vielen Fällen auch ohne persönliche Anwesenheit eine gesetzlich ausreichende Legitimierung möglich. Hier werde in Zukunft noch viel mehr passieren, ist sich Augsburgs Amtsleiter Dieter Roßdeutscher sicher. Das werde auch intern Veränderungen nach sich ziehen: „Vorgänge verschieben sich zunehmend vom Front- ins Backoffice. Damit können Kommunen ihr Personal gezielter einsetzen.“ Bei der Umsetzung rät er, auf eine gute Abstimmung zwischen der IT als Ganzes, der vorhandenen Hardware, dem Software-Anbieter für das jeweilige Fachverfahren sowie mit Drittanbietern wie etwa der Bundesdruckerei zu achten. Ganz bewusst leistet sich das Bürgeramt Augsburg vor diesem Hintergrund eigene Fachverfahrensbetreuer. Sie wirken als Bindeglied zwischen der IT und dem Fachverfahrenshersteller.
Unter den Anbietern für integrative IT-Lösungen tut sich regelmäßig die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) hervor. Mit dem Bürgerbüro-Arbeitsplatz auf Basis der neu entwickelten SYNERGO-Produktplattform bietet der kommunale IT-Dienstleister eine integrative Arbeitsumgebung, mit der Behördenmitarbeiter einen Großteil aller gängigen Bürgeranliegen schnell, effizient und medienbruchfrei erledigen können – sowohl im Publikumsverkehr als auch online über das Bürgerservice-Portal eingegangene Anträge. Das Bürgerservice-Portal der AKDB gilt mit seinen 70 Online-Diensten und seiner Verbreitung von rund 1.000 Kommunen in elf Bundesländern als E-Government-Portallösung, die bundesweit Maßstäbe setzt.

()

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

Stichwörter: CMS | Portale, Bürgerservice-Portal, Augsburg, Wiesbaden