

Portale

Düsseldorfer Service

[03.04.2018] Was bei Versandhäusern längst gang und gäbe ist, sucht man bei Behörden oft vergebens: komplett digitale Serviceangebote ohne Papier oder persönliche Vorsprache. Die Stadt Düsseldorf will mit einem Serviceportal Abhilfe schaffen.

Wer gerne online shoppt, hat den damit verbundenen Bestellablauf zu schätzen gelernt: Der Kunde kann sich auf das gesuchte Produkt konzentrieren und braucht sich kaum noch Gedanken darüber zu machen, wohin es geliefert werden soll und über welche Bezahlmethode die Rechnung zu begleichen ist – alles ist voreingestellt, die Handelsplattform kennt den Nutzer. Wenn dieser weiß, was er haben möchte, benötigt er kaum eine Minute für die Bestellung. Dabei ist er es gewohnt, dass der gewünschte Artikel innerhalb weniger Tage bei ihm zu Hause abgegeben oder zu einer Paketstation geliefert wird. Der weltgrößte Marktplatz für alles macht es über verschiedene Online-Zugänge und Apps für PC, Tablet und Smartphone sogar so einfach, Geld auszugeben, dass oft gar nicht mehr lange überlegt wird, ob man kauft oder nicht. Die Einfachheit solcher Transaktionen ist zum Standard geworden und wer als Unternehmen erfolgreich sein will, muss an diesen Service herankommen.

Versandhändler entwickeln ihre Prozesse aber nicht nur für ein tolles Käuferlebnis weiter. Sie stellen damit auch optimale Abläufe sicher, welche die Mitarbeiter von zeitaufwendigen und zuweilen unnötigen Tätigkeiten befreien und den Service verbessern. Es wäre undenkbar, dass der Käufer in einem Portal seinen Namen, seine Adresse und seine Zahlungsinformationen bei jeder Bestellung erneut eingeben muss. Genauso undenkbar wäre es, dass diese Daten und der Bestellwunsch in ein Formular geschrieben, ausgedruckt und an den Versandhändler verschickt werden, damit es dort abgetippt und in das Bestellsystem übertragen wird. So sah der gängige Bestellprozess der Versandhäuser in den 1980er- und 1990er-Jahren aus. Noch heute ist das allerdings die Art und Weise, wie bundesweit viele Behördenleistungen beantragt und bearbeitet werden. Papier, persönliche Vorsprachen und Medienbrüche dominieren, während Online-Services nicht durchgängig bei allen Verwaltungen verfügbar sind. Die vorhandenen Angebote sind zudem sehr unterschiedlich in Gestaltung, Funktion und Umsetzungstiefe.

Basistechnologien zentral bereitstellen

Die Stadt Düsseldorf hat in den vergangenen Jahren eine ganze Reihe von Serviceleistungen digital ausgebaut. Auch andere Kommunen, Länder und der Bund stellen immer mehr Online-Verwaltungsleistungen bereit. Dennoch ist ihre Nutzung bundesweit in den vergangenen zwölf Monaten um vier Prozent gesunken, wie der eGovernment MONITOR 2017 der Initiative D21 aufzeigt. Ein Grund ist unter anderem die fehlende Bekanntheit der Angebote. Darüber hinaus steigt durch die Erfahrungen aus privatwirtschaftlichen Geschäftsprozessen die Erwartungshaltung an Verwaltungen, ihre E-Government-Angebote ebenso einfach, schnell und günstig zu gestalten. Derzeit kann die öffentliche Verwaltung hier nicht mithalten.

Aus kommunaler Sicht wäre es wünschenswert, dass Basistechnologien von Bund oder Ländern zentral bereitgestellt werden. Kommunen könnten sich dann auf die Digitalisierung und Anbindung ihrer Dienstleistungen konzentrieren und müssten nicht auch noch die Infrastruktur dafür schaffen. Zurzeit erfinden alle 11.000 Gemeinden in Deutschland ihre E-Government-Angebote mangels zentraler Lösungen notgedrungen selbst. Nur zum Teil können sie dabei auf Angebote ihrer Bundesländer oder IT-Dienstleister zurückgreifen. Dadurch entsteht ein Flickenteppich digitaler Angebote, wodurch

Verwaltungsleistungen der Kommunen und anderer föderaler Ebenen sehr uneinheitlich wahrgenommen werden. Auch das verhindert eine breite Nutzung und Akzeptanz öffentlicher Online-Dienstleistungen. Die Stadt Düsseldorf setzt sich dafür ein, dass durch zentrale Angebote eine Basisausstattung für Verwaltungen entsteht, von der alle Bürger, Unternehmen und auch die Verwaltungen selbst profitieren. Die steigende Erwartungshaltung der Bürger und Unternehmen ist berechtigt. Sie können erwarten, dass Behörden nach dem aktuellen Stand der Technik arbeiten, ihre Anliegen möglichst schnell bearbeiten und die Verwaltung ihnen verschiedene Zugangskanäle anbietet. Die ungünstige demografische Entwicklung, die Zunahme der Bevölkerung in Großstädten und die Ziele einer Serviceverbesserung machen darüber hinaus deutlich, dass auch die Stadt Düsseldorf ihre Bemühungen zum Ausbau der Online-Dienstleistungen intensivieren muss. Die meisten Bürger- und Unternehmensdienstleistungen liegen auf kommunaler Ebene und damit ebenso der Handlungsdruck.

Freie Bedienung aus dem Werkzeugkasten

Die nordrhein-westfälische Landeshauptstadt hat sich entschieden, ein Serviceportal mit standardisierten und modularen Basistechnologien bereitzustellen und so die Grundlage für die Digitalisierung vieler weiterer Verwaltungsleistungen zu schaffen. Die Basisdienste dienen als eine Art Werkzeugkasten, aus dem man sich je nach Verwaltungsleistung und Anforderung bedienen kann. Hierzu gehören unter anderem Online-Bezahlverfahren, Formular-Server mit Ausfüllassistenten, ein Servicekonto, ein Online-Postfach, der Druck von Bescheiden zu Hause und eine Sachbearbeitungskomponente. Dank des Online-Zugangs können Bürger und Unternehmen in die Bearbeitung von Vorgängen stärker eingebunden werden. Durch Nutzung eines Servicekontos lassen sich Anträge vorausfüllen und Absender identifizieren. Durch das Hochladen von Antragsunterlagen und eine elektronische Plausibilitätsprüfung können Unterlagen außerdem schneller und fehlerfrei zusammengestellt werden. Die Automatisierung von Prüfschritten entlastet wiederum Sachbearbeiter von steigenden Antragszahlen. So wird es möglich sein, Bewohnerparkausweise zu 40 Prozent komplett automatisiert auszustellen. Die Antragstellung ist 24 Stunden am Tag möglich, was die Bürger und Unternehmen von zeitlichen und örtlichen Einschränkungen befreit. E-Payment sorgt für eine sofortige und einfache Bezahlung und Sollstellung. Die Sachbearbeitung muss sich um die Bezahlung also nicht mehr kümmern und kann sich auf den Fachprozess konzentrieren. Düsseldorf setzt dabei auch auf PayPal, ein Zahlungssystem mit hoher Verbreitung und Akzeptanz. Nicht zuletzt reduziert der elektronische Prozess Druck- und Portokosten.

Serviceportal setzt auf erprobte Technik.

So gibt es eine breite Palette von Verwaltungsleistungen, die durch die Basistechnologien für alle Beteiligten einfacher und schneller nutzbar gemacht werden können. Aus dem städtischen Verwaltungsmodernisierungsprojekt Verwaltung 2020 heraus gab es eine ganze Reihe von Anforderungen an Fachverfahren, die künftig auf solche Basistechnologien zurückgreifen werden. Durch die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen entstehen elektronische Akten, die entweder im dazugehörigen Fachverfahren oder in einem Dokumenten-Management-System abgelegt werden können. Letzteres wird noch 2018 in Düsseldorf eingeführt.

Bei der Entwicklung des Serviceportals setzt die Stadt auf bereits erprobte Technik. Es handelt sich um eine Entwicklung von IT-Dienstleister regio iT, die bereits bei der Stadt Aachen und der Städteregion Aachen zum Einsatz kommt. Die Einführung erfolgt in Zusammenarbeit von Stadt, regio iT und dem Kommunalen Zweckverband ITK Rheinland. Das Servicekonto kommt aus dem Dienst Servicekonto NRW. Hierüber wird es künftig möglich sein, sich an verschiedenen Portalen in Nordrhein-Westfalen und später auch bundesweit anzumelden, ohne immer wieder erneut eine Registrierung vornehmen zu müssen.

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe April 2018 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Düsseldorf