

Ennepe-Ruhr-Kreis

Gemeinsam zum Portal

[31.07.2018] Die Einführung eines Bürgerportals ist keine einfache Aufgabe. Die Kommunen im Ennepe-Ruhr-Kreis wollen diese Herausforderung daher gemeinsam stemmen. IT-Dienstleister Citkomm unterstützt sie dabei.

Um die interkommunale Zusammenarbeit zu stärken, haben die Kommunen im Ennepe-Ruhr-Kreis einen hochrangig besetzten Arbeitskreis unter Leitung der Kreisdirektorin eingerichtet. Erstes wichtiges Vorhaben war die Auswahl eines gemeinsamen Bürgerportals unter dem Label „Serviceportal Ennepe-Ruhr“. Anhand eines Kriterienkatalogs wurde der Markt gesichtet. Die Wahl fiel schließlich auf die Lösung citkoPortal des kommunalen IT-Dienstleisters Citkomm, die bereits viele der vom Ennepe-Ruhr-Kreis nachgefragten Features im Portfolio hatte. Zudem überzeugte das Zusammenspiel von Produkt, Vorgehensmodell, E-Government-Know-how und Projekt-Management. Eine der wichtigsten Anforderungen war die Integration der Formular-Assistenten der Firma Form-Solutions. Als enger Partner des Anbieters konnte Citkomm hier eine in der Praxis bewährte Lösung bereitstellen.

E-Payment als zentrale Komponente

Eine zentrale Komponente von citkoPortal ist die Einführung von E-Payment. Als Payment-Dienstleister ist das Unternehmen GiroSolution integriert. Die Kommunen des Ennepe-Ruhr-Kreises haben hierfür von Citkomm alle notwendigen Informationen an die Hand bekommen, welche Verträge mit welchen Optionen geschlossen werden müssen; die tatsächlichen Vertragsschlüsse muss aber jede Kommune für sich tätigen. Dabei sind die örtlichen Sparkassen wichtige Ansprechpartner. Hausintern sind möglichst bald die Kasse und das Rechnungsprüfungsamt mit ins Boot zu holen.

Das elektronische Bezahlen ist das eine, die Verbuchung im Finanzwesen aus Sicht der Kommunen jedoch mindestens ebenso wichtig. Daher wurde gemeinsam evaluiert, welche Software-Produkte kreisweit im Finanzwesen eingesetzt werden. Da es sich dabei nur um zwei Lösungen handelt, gestaltete sich die Abstimmung mit den Herstellern vergleichsweise unproblematisch. Zudem unterstützen beide Produkte den Standard XFinanz, sodass eine gemeinsame Kassenschnittstelle entwickelt werden kann und somit Synergien realisiert werden können. Da citkoPortal über eine Anbindung an das Servicekonto.NRW verfügt, konnte Citkomm außerdem die Zugänglichkeit des Bürgerportals im Ennepe-Ruhr-Kreis für Nutzer des Servicekontos bereitstellen, ohne dass dafür in den Kommunen Aufwand entstanden wäre. Da das Servicekonto.NRW auch eine eID-Infrastruktur beinhaltet, ist das Vorhalten einer lokalen eID nicht erforderlich, was erhebliche Kosten spart.

Gemeinsam, aber doch individuell

Bei aller Gemeinsamkeit ist die Einführung eines Bürgerportals auch immer ein individuelles Projekt. Die Projekt-Manager der Citkomm führten daher mit jeder einzelnen Verwaltung im Ennepe-Ruhr-Kreis Projektplanungsgespräche. Dabei wurde auch geklärt, welche Services die Kommunen ihren Bürgern jeweils anbieten möchten. Individuelle Services, im citkoPortal Add-on-Services genannt, sind in denjenigen Bereichen erforderlich, die durch kommunale Satzungen geregelt werden. Da sich diese oft stark unterscheiden, sind Lösungen nicht immer gut übertragbar. Klassisches Beispiel ist die Beantragung von Sperrgutabfuhr. Da es sich hierbei erfahrungsgemäß um einen sehr häufig genutzten Service handelt, lohnt es sich, den jeweiligen Prozess zu analysieren und nach einer möglichst medienbruchfreien

Umsetzung mit den Partnern Portalanbieter, Kommune und Entsorger zu suchen.

Darüber hinaus muss sich jede Kommune bei der Einführung eines Bürgerportals damit beschäftigen, welche individuellen Assistenten benötigt werden und ob sie diese selbst erstellen oder in Auftrag geben möchte. Es müssen Schnittstellen zu den entsprechenden Fachverfahren aktiviert und der Informationsfluss zu den Fachämtern sichergestellt werden. Zudem ist festzulegen, wer Administratorrechte für das Bürgerportal erhalten soll, und es müssen Rollen und Rechte für die Sachbearbeiter eingerichtet werden. Zu klären ist darüber hinaus, ob die Kommune eine Anmeldung am eigenen Portal zulassen will oder ob immer auf das Servicekonto.NRW verwiesen werden soll. Für all diese Fragen wird in jeder Kommune ein Ansprechpartner benötigt, der für die Abstimmung mit Citkomm zuständig ist.

Pioniergeist ist hilfreich

Bereits an diesen Punkten lässt sich erkennen, dass die Einführung eines Bürgerportals kein einfaches Vorhaben ist. Insbesondere die Qualität des Projekt-Managements ist ein erfolgskritischer Faktor. Im Rahmen von citkoPortal gibt es bereits viele bewährte Lösungen, ein gewisser Pioniergeist ist aber wie immer im E-Government hilfreich. Der Arbeitskreis „Serviceportal Ennepe-Ruhr“ tagt regelmäßig. So ist die Abstimmung der Beteiligten untereinander gesichert. Zu Themen von allgemeinem Interesse können die Kommunikation mit Citkomm gebündelt, Weiterentwicklungsvorschläge abgestimmt oder Fehler gemeldet werden.

Auch dann, wenn die Portale bei den Kommunen des Ennepe-Ruhr-Kreises online sind, ist das Projekt nicht wirklich zu Ende. Die Kommunen im Ennepe-Ruhr-Kreis profitieren von der laufenden Weiterentwicklung des Produkts citkoPortal. Sie können und werden jedoch auch ihren Teil dazu beitragen, indem sie eigene Vorschläge einbringen oder neue Lösungen anstoßen. Bei allen Problemen, die im Detail auch in diesem Projekt aufgetreten sind, kann das Vorgehen des Ennepe-Ruhr-Kreises dabei als Vorbild für andere dienen, die sich im E-Government neu auf den Weg machen.

()

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

Stichwörter: CMS | Portale, Ennepe-Ruhr-Kreis