Portale

Interoperabel kommunizieren

[24.04.2019] Wie sollte der Zugang zu Verwaltungsportalen und die Kommunikation zwischen Bürgern und Behörden geregelt werden? Vitako hat jetzt konkrete Vorschläge gemacht, wie die Nutzerverwaltung im Portal umgesetzt werden kann.

Bürger und Unternehmen erwarten von der Verwaltung komfortable und leistungsfähige digitale Angebote, wie sie es aus dem Alltag gewohnt sind. Die Wirtschaft erhofft sich, durch elektronische Services Verwaltungskontakte weitgehend über Schnittstellen aus der Unternehmens-IT abwickeln zu können und dadurch Kosten und Zeit zu sparen. Bürger wollen einfache und nutzerfreundliche digitale Lösungen, die es ihnen ermöglichen, Verwaltungsleistungen unbürokratisch zu erhalten und abzuwickeln. Eine der größten Digitaloffensiven der Verwaltung steht nun bevor. Bis zum Jahr 2022 sollen gemäß Onlinezugangsgesetz (OZG) die wichtigsten Verwaltungsleistungen auch in digitaler Form vorliegen, sodass Bürger und Unternehmen nicht mehr den Gang aufs Amt antreten müssen. Zurzeit befinden sich 575 Leistungen aus 55 Lebens- und Geschäftslagen auf der OZG-Prioritätenliste. Bund, Länder und Kommunen haben sich die Aufgabenerfüllung untereinander aufgeteilt, wobei Kommunen und Länder etwa 80 Prozent übernehmen.

Organisationskonto gewährt Zugang

Damit Bürger und Unternehmen Zugang zu diesen Diensten bekommen, soll ein Portalverbund geschaffen werden, ein Netzwerk von Verwaltungsportalen aller föderalen Ebenen. Die Leistungen der Länder und des Bundes sollen in Portalen verbunden und die einzelnen Portale wiederum über einen Gesamtverbund (Portalverbund) logisch und technisch verknüpft werden. Für den Zugang zu einem Verwaltungsportal ist ein Servicekonto notwendig. Ausdrücklich zählt das OZG auch Unternehmen zu den Nutzern, da diese bereits heute vielfach Leistungen der Verwaltungen einholen. Da es sich hierbei um juristische Personen handelt und neben Unternehmen auch Vereine oder Stiftungen darunterfallen, spricht die Bundes-Arbeitsgemeinschaft der Kommunalen IT-Dienstleister, Vitako, von einem Organisationskonto. Gleichwohl handeln auch für Organisationen immer natürliche Personen. Insofern müssen Zugangsregeln und Berechtigungen für Personen und ihre Stellvertreter definiert werden. So stellt sich für Unternehmen und Organisationen die Frage, wer die Rechte innehaben soll und wie diese verwaltet werden sollen. Bei Organisationskonten können juristische Personen Nutzerkonten anlegen, über die ein oder mehrere Vertretungsberechtigte im Auftrag dieser juristischen Person digital handeln können. Die Daten der jeweils im Auftrag handelnden Personen können beliebig wechseln, die juristische Person dagegen bleibt bestehen.

Rechte- und Rollenverteilung

Wie eine solche Nutzerverwaltung umgesetzt und wie ein Rechte- und Rollenkonzept gestaltet werden kann, darüber gibt es – auch im IT-Planungsrat – noch keine festen Vorstellungen. Vitako hat hierzu im Positionspapier „Interoperable Postfächer und Servicekonten“ konkrete Vorschläge gemacht. In einem ersten Schritt sollte ein Rechte- und Rollenkonzept eingeführt werden, das auf den beiden Rollen Administrator und (fachlicher) Benutzer beruht. Fachliche Nutzer sind dabei die tatsächlich stellvertretend für eine Organisation handelnden natürlichen Personen. Die Rolle Administrator berechtigt zusätzlich

dazu, ein Konto anzulegen, weitere natürliche Personen mit diesem zu verknüpfen und so zu stellvertretenden Handlungen zu befähigen. In der Praxis könnte beispielsweise eine Geschäftsführerin oder ein Prokurist als Administrator fungieren und einige angestellte Fachleute bevollmächtigen, das Organisationskonto im Auftrag zu führen. Ein weiterer Baustein für eine benutzerfreundliche und medienbruchfreie Kommunikation mit der Verwaltung sind Postfächer. Diese Funktionalität gehört nach Auffassung von Vitako unbedingt zur Konzeption von Servicekonten. Bei der Nutzung von Verwaltungsleistungen entsteht in vielen Fällen Kommunikationsbedarf. Oft müssen im laufenden Verwaltungsverfahren zusätzliche Informationen und Angaben von Antragstellern nachgereicht werden, seien es Nachweise, Belege oder weitere amtliche Bescheinigungen. So kann beispielsweise die Abgabe von zusätzlichen Dokumenten nach Durchsicht eines Bauantrags erforderlich sein, oder es sind Angaben widersprüchlich, und der Sachbearbeiter möchte eine Rückfrage an den Antragsteller richten. Umgekehrt können Verwaltungsdienste den Antragsteller über den Prozessstatus informieren oder elektronische Bescheide zustellen.

Internationale Standards nutzen

Für diese Fälle sind Postfächer notwendig. Im Idealfall sollten sie bidirektional ausgerichtet sein, sodass beide Seiten darüber kommunizieren können, auch wenn einige Fachgesetze dies noch nicht vorsehen. Klar muss allerdings sein, dass nur anlassbezogen über Postfächer in Servicekonten kommuniziert werden soll. Es ist zudem ratsam, nur dann mit Bürgern und Unternehmen digital zu kommunizieren, wenn diese den Verwaltungsprozess digital initiiert oder einer Kommunikation über das Postfach zugestimmt haben. Ein dem Nutzer unerwartet digital zugestelltes „Knöllchen“ würde gegenwärtig noch stark akzeptanzmindernd wirken.
Im Programm Connecting Europe Facility (CEF) hat sich die Europäische Kommission mit der Übermittlung von elektronischen Nachrichten und Dokumenten über die Grenzen der Mitgliedsstaaten hinweg beschäftigt. Aus Vitako-Sicht ist es sinnvoll, sich mit solchen vorhandenen Konzeptionen auseinanderzusetzen und geeignete Lösungen zu adaptieren. Internationale Standards können die Nutzung von digitalen Verfahren und Interoperabilität erleichtern. Für die Postfachfunktionalität von Servicekonten würden sich Anleihen beim CEF eDelivery-Konzept anbieten. Eine Herausforderung bei der Kommunikation von Postfächern in Servicekonten unterschiedlichen Typs ist die Interoperabilität. Ein Servicekonto, das in Schleswig-Holstein benutzt wird, kann nicht unbedingt direkt mit einem Servicekonto in Bayern kommunizieren. Gleichwohl benötigt die bayerische Meldestelle aber Unterlagen zum Wohnungswechsel eines Bürgers aus dem hohen Norden. Hierfür sieht das eDelivery-Konzept ein Netzwerk von so genannten Access Points vor, die als Kommunikationsknoten verstanden werden können und zwischen den verschiedenen Servicekonten vermitteln. Auf diese Weise ließe sich leicht Interoperabilität herstellen.

Investitionen sollen nicht verloren gehen

Für Vitako ist es wichtig darauf hinzuweisen, dass es auf der kommunalen Ebene vielfach bereits Servicekonten gibt, die seit Längerem im Einsatz sind und gut funktionieren. Sie sind wichtige Bausteine im Portalverbund. Um nun das Rad nicht neu erfinden zu müssen, hat Vitako mit seinem Positionspapier konkrete Vorschläge gemacht, wie das Zusammenspiel von Servicekonten und Postfächern zu gewährleisten ist – und somit die Investitionen, die Kommunen bereits in die Digitalisierung gesteckt haben, nicht verlorengehen.

()

Das Positionspapier „Interoperable Postfächer und Servicekonten“ kann auf der Website von Vitako als PDF-Datei abgerufen werden

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe April 2019 von Kommune21 im Schwerpunkt Portale erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Vitako, Onlinezugangsgesetz (OZG), Portalverbund