

Hilfe bei der OZG-Umsetzung

[11.07.2019] Die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) hat eine neue Publikation zu Erfolgsfaktoren für die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) in Kommunen veröffentlicht.

Praktische Hilfestellungen zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) will die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) mit ihrem neuen KGSt-Bericht geben. Kommunen aller Größenklassen sollten jetzt aktiv am Auf- oder Ausbau von Serviceportalen arbeiten, empfiehlt der kommunale Fachverband. Zahlreiche Aktivitäten auf Bundes- und Landesebene sorgten für Rückenwind, den die Kreise, Städte und Gemeinden nutzen sollten. Die Attraktivität des geplanten Portalverbunds werde in hohem Maße von den kommunalen Serviceportalen abhängen. Der Auf- und Ausbau dieser Portale sei wiederum sehr stark von den Rahmenbedingungen der einzelnen Bundesländer abhängig. Es gebe gute Beispiele, wo Kommunen kostengünstig Portallösungen des Landes mitnutzen und von standardisierten Online-Diensten profitieren können. Im ländlichen Raum lohne es sich, dass Kreise und kreisangehörige Kommunen gemeinsame Serviceportale aufbauen oder entsprechende Angebote kommunaler IT-Dienstleister nutzen. Auch von den Ergebnissen des Digitalisierungsprogramms des IT-Planungsrats können die Kommunen laut KGSt profitieren. Denn in diesem Rahmen werde an standardisierten und nutzerfreundlichen Online-Diensten für den Portalverbund gearbeitet, die auch zahlreiche Prozesse betreffen, die von Kommunen vollzogen werden.

Wichtig für den Erfolg eines kommunalen Serviceportals ist seine Bekanntheit und die Nutzungsfrequenz, hält die KGSt weiter fest. Eine intensive Öffentlichkeitsarbeit, das zielgruppenspezifische Bewerben von Online-Diensten sowie die Bündelung aller Services in einem Portal könnten diese erhöhen. Um die Attraktivität der Serviceportale zu steigern, sollten die Kommunen neben den klassischen Verwaltungsleistungen außerdem freiwillige Leistungen anbieten, etwa den Ticketverkauf, die Anmeldung zu Volkshochschulkursen oder die Beantragung von Parkausweisen. Dies sind laut KGSt in der Regel besonders häufig nachgefragte Leistungen, welche für mehr Bekanntheit der Portale sorgen.

Erhebliche Chancen bietet ein Serviceportal außerdem für die Digitalisierung von Prozessen, heißt es vonseiten der KGSt: Durch die Verknüpfung von Antragsdaten mit Fachverfahren und Servicekonten zur Authentifizierung, der elektronischen Vorgangsbearbeitung und der E-Akte, mobiler Datenbearbeitung, E-Payment und einem Outputmanagement entwickle sich das stark kundenorientierte E-Government-Angebot eines Serviceportals zu einem wichtigen Baustein der internen Prozessoptimierung. Der KGSt-Bericht 5 „Kommunales E-Government. Das Onlinezugangsgesetz (OZG) in Kommunen umsetzen“ kann auf der Website des kommunalen Fachverbands heruntergeladen werden.

(ve)