

Erkrath

Einfach und einheitlich

[24.11.2020] Im Serviceportal der Stadt Erkrath können sich die Bürger nicht nur über die Dienstleistungen der Verwaltung informieren, sondern auch Anträge stellen und diese bezahlen. Datenschutz und Einheitlichkeit sind der Kommune dabei wichtige Anliegen.

Der Begriff Serviceportal ist derzeit in aller Munde. Kein Wunder, gilt es doch, bis Ende 2022 einen Großteil der Verwaltungsleistungen digital anzubieten und unter anderem die Online-Antragstellung zu ermöglichen. Die Stadt Erkrath in Nordrhein-Westfalen startete dazu Anfang Oktober dieses Jahres ihr Serviceportal für die eigenen Verwaltungsdienstleistungen und geht mit der Online-Bezahlung noch einen Schritt weiter.

Übersichtlich präsentiert Erkrath im neuen Serviceportal alle Leistungen der Stadtverwaltung nach Themen sortiert und durch eine Suchfunktion ergänzt. „Wir haben bei der Konzeption und Entwicklung des Serviceportals vor allem auf bestehende und verlässliche Komponenten gesetzt“, erklärt der städtische Digitalisierungsbeauftragte Philipp Kalverkamp. Als Ort für das neue Online-Angebot kam für die Erkrather nur die eigene Website infrage. Diese ist den Bürgern und auch bei Suchmaschinen seit vielen Jahren bekannt und bot ein ideales Fundament für den Ausbau als Serviceportal. Mit der Implementierung des Servicekonto.NRW als verbindlicher und einziger Authentifizierungskomponente im Serviceportal setzt die Stadt Erkrath ganz bewusst ein Zeichen für Datenschutz und -sicherheit. „Bei uns werden die Daten der Bürgerinnen und Bürger, die sie im Servicekonto.NRW hinterlegt haben, nur temporär für die Zeit des Besuchs und für die Übergabe an die jeweiligen Online-Antragsassistenten zur komfortablen Vorbefüllung von Formularfeldern genutzt und gespeichert. Wir legen mit den Daten aus dem Servicekonto.NRW kein weiteres, permanentes Benutzerkonto in unserem Serviceportal an“, sagt Kalverkamp.

Sicherheit geben

Einfachheit und Einheitlichkeit – auch das sind Begriffe, mit denen sich die Zielsetzung der Stadt für ihr Serviceportal beschreiben lässt. Um den Bürgern Sicherheit im Umgang mit den neuen digitalen Möglichkeiten für die Beantragung von Leistungen zu geben, setzt Erkrath auf das Antragsmanagement der Firma Form-Solutions mit einer Vielzahl an intelligenten Antragsassistenten, bei denen auch das für die jeweilige Antragsstellung erforderliche Authentifizierungslevel (STORK-Level) von den Verantwortlichen der Stadt gepflegt wird. Für die Kommunikation und die Datenübergabe zwischen der Website und dem Form-Solutions-Server sorgt eine spezielle Form-Solutions-Schnittstelle des Content-Management-Systems (CMS) iKISS von Anbieter Advantic, auf dessen technischer Basis die Website der Kommune seit Langem betrieben wird. Über diese Schnittstelle werden die Daten der Bürger aus dem Servicekonto.NRW vom Serviceportal auf verschlüsseltem Transportweg an die Form-Solutions-Antragsassistenten übergeben. Dabei wird geprüft, ob das Authentifizierungslevel des Nutzers dem für die Antragstellung erforderlichen Vertrauensniveau entspricht. Dieser und weitere Workflows im Zusammenhang mit dem Servicekonto.NRW wurden in enger Zusammenarbeit zwischen dem Erkrather Digitalisierungsteam um Philipp Kalverkamp sowie dem CMS-Anbieter Advantic aus Lübeck erarbeitet und getestet.

Schnelle Implementierung geplant

Auch auf die Implementierung der vom Land Nordrhein-Westfalen angekündigten und erwarteten Komponenten Postkorb und Dokumenten-Safe ist das Serviceportal der Stadt Erkrath vorbereitet. Hier setzt die Kommune ebenfalls von Anfang an auf die zentralen Lösungen des Landes und möchte diese in seinem Online-Angebot für die Nutzer bestmöglich verfügbar machen. Des Weiteren ist die schnelle Implementierung des einheitlichen digitalen Unternehmenskontos geplant. Dieses bietet Unternehmen, Existenzgründern und Interessierten einen zentralen Zugang zu digitalen Verwaltungsdienstleistungen und der einfachen Online-Antragstellung und -bezahlung. Die Verantwortlichen in Erkrath warten daher gespannt auf die Entwicklung und Pilotierung des Unternehmenskontos durch das Land Nordrhein-Westfalen in Kooperation mit dem Bundesland Bayern, die noch für dieses Jahr angekündigt sind. Mit der geplanten Anbindung des Serviceportals an den im Aufbau befindlichen zentralen Zuständigkeitsfinder des Landes Nordrhein-Westfalen will die Stadt Erkrath Bürgern und Unternehmen künftig einen landes- und bundeseinheitlichen Standard an Dienstleistungen bieten.

Automatisierter Datenaustausch

Schon bald soll der automatisierte Datenaustausch zwischen dem kommunalen Serviceportal und dem Verwaltungsportal des Landes im XZuFi-Standard laufen. Konkret bedeutet das: Von den Ressorts der Landesregierung freigegebene Dienstleistungstexte nach dem FIM-Standard (Föderales Informationsmanagement) fließen über die Schnittstelle stets aktuell in die Website der Stadt Erkrath. Umgekehrt werden über die bidirektionale Schnittstelle die von der Kommune im CMS iKISS gepflegten zuständigen Stellen und Online-Dienste an das Land übertragen.

Das neue Serviceportal bedeutet nicht nur für die Bürger und Unternehmen schon jetzt mehr Leistung und Komfort. Auch die Stadtverwaltung selbst wird von der Digitalisierung und dem Serviceportal profitieren. Philipp Kalverkamp und sein Team haben ehrgeizige Ziele. Denn schließlich geht es bei der Umsetzung der Vorgaben des E-Government-Gesetzes Nordrhein-Westfalen (EGovG NRW) sowie des Onlinezugangsgesetzes des Bundes (OZG) nicht nur darum, die Beantragung von Leistungen online zu ermöglichen. Insbesondere die Anbindung des Serviceportals an das bestehende Dokumenten-Management-System, sowohl für den digitalen Antragseingang als auch den Postausgang, ist bei der Stadt Erkrath fest eingeplant. So sollen Verwaltungsverfahren ganzheitlich digitalisiert und medienbruchfrei gestaltet werden.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe November 2020 von Kommune21 im Schwerpunkt Portale erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Erkrath