Online-Services

Schnittstellen nutzen

[27.01.2021] Eine klare Konzeption hilft dabei, die Anforderungen des Onlinezugangsgesetzes in den Kommunen Schritt für Schritt umzusetzen. Mit einem modernen Portal und einer Schnittstelle zum Landes-Zuständigkeitsfinder sind bereits wichtige Punkte erfüllt.

Eine der wichtigsten Erkenntnisse der zurückliegenden Monate in vielen Kommunalverwaltungen lautet: Es gibt nicht die eine Software, mittels derer die komplette Digitalisierung der Verwaltung realisiert werden kann – auch wenn viele das gehofft hatten oder es ihnen so suggeriert wurde. Je klarer den Verwaltungen die Aufgabe wird, umso strukturierter gehen sie die neuen Herausforderungen an – und zwar Schritt für Schritt, mit dem Blick auf das Machbare und natürlich auch auf die Kosten. Andere hingegen stellen fest, dass manche übereilt eingesetzte Lösung sogar weitere Probleme und Maßnahmen nach sich zieht. „Immer mehr Kommunalverwaltungen erkennen, dass sie mit einem modernen Kommunalportal und einer Schnittstelle zum Landes-Zuständigkeitsfinder, zum Beispiel BUS Niedersachsen oder Hessenfinder, bereits einige wesentliche Punkte erfüllt haben“, berichtet Uwe Warnecke, Geschäftsführer des E-Government-Spezialisten Nolis. „Ein mobilfähiges Stadtportal, also eine im Responsive Design erstellte kommunale Website, ist die beste Plattform, um den Zugriff auf die Online-Services ganz leicht und einfach zu ermöglichen. Wer über eine Suchmaschine die Informationen zu kommunalen Serviceleistungen gefunden hat, will auch direkt einen Online-Antrag stellen. Und nicht erst in ein gesondertes Portal verlinkt werden.“ Nolis hat aus diesem Grund das in das Content-Management-System (CMS) NOLIS | Kommune integrierte Bürgerservice-Modul um die Funktion Rathausdirekt erweitert.**Keine doppelte Datenpflege** Anstatt zusätzliche Schnittstellen oder Software-Produkte installieren zu müssen, können vorhandene Daten und Schnittstellen genutzt werden, was auch eine doppelte Datenpflege verhindert. In Niedersachsen beispielsweise nutzen mehr als 130 Kommunen seit vielen Jahren die bidirektionale Schnittstelle zum Bürger- und Unternehmensservice des Landes Niedersachsen (BUS). Wenn eine Verwaltung einen Online-Service für die eigene Website oder ein ergänzendes Serviceportal bereitstellt, wird dieser automatisch und ohne weiteren Aufwand an das Landessystem übertragen, sodass das Online-Angebot auch vom Serviceportal Niedersachsen aus erreichbar ist. Damit ist gleichzeitig die Übertragung an den bundesweiten Portalverbund gesichert. #bild2 Einige niedersächsische Kommunen haben sich mittlerweile für eine Vollintegration in das Stadtportal entschieden, unter anderem die Städte Syke, Verden und Nienburg. In den Stadtportalen werden die Online-Services prominent dargestellt. Zudem sind sie für alle Bürger sowie für Unternehmen ganz einfach über die Portalsuche oder über Suchmaschinen zu finden. Andere Kommunen gehen beim Thema Bürgerservice noch einen Schritt weiter. So hat die Stadt Burgdorf im Herbst 2020 – ergänzend zum bestehenden Stadtportal – ein eigenständiges Serviceportal freigeschaltet. Des Weiteren betreibt die Stadt Langenhagen seit mehr als einem Jahr ein Serviceportal. Im Jahr 2021 sollen dessen Inhalte dann in ein modernes Stadtportal integriert werden. **Verden bietet kreisweite Plattform** Der Landkreis Verden bietet eine kreisweite Plattform für alle online verfügbaren Services. Dort sind sowohl sämtliche Informationen über kommunale Dienstleistungen der angehörigen Kommunalverwaltungen als auch die bereits nutzbaren Online-Services aufgeführt. Die beteiligten Kommunen bestimmen eigenständig das Tempo und die Taktrate der Bereitstellung der Services. Sobald entsprechende Dienste vorhanden sind und diese im CMS beziehungsweise in NOLIS | Rathausdirekt einmalig administriert werden, stehen sie gleich auf vier verschiedenen Portalen zur Verfügung. Der Zugriff ist über das jeweilige Stadt- oder Gemeindeportal, über

die Website des Landkreises, über das kreisweite Serviceportal sowie über den Landes-Zuständigkeitsfinder möglich. Effizienter geht es nicht. Wesentlicher Vorteil der OZG-Lösung Rathausdirekt ist die Möglichkeit, technisch unterschiedliche Online-Services einheitlich darzustellen. „Gerade diese einheitliche Nutzerführung und die Berücksichtigung der kommunalen Corporate Identity wissen viele Kommunen zu schätzen“, erklärt David Jauch, Leiter Projektmanagement bei Nolis. Er betreut aktuell einige Relaunch-Projekte. „Anspruchsvolle Internet-Verantwortliche setzen darauf, den Besuchern der Websites eine intuitive und auf einheitliche Darstellung aufbauende Nutzerführung anzubieten. Da sind einfache Link-Listen oder auch grafisch völlig verschiedene Oberflächen wenig gefragt.“ **Anbindung an Servicekonto Niedersachsen** Die Anbindung der so genannten Basisdienste ist mittlerweile Standard. Dazu gehören neben dem Zuständigkeitsfinder auch E-Payment sowie – in manchen Bundesländern eher noch perspektivisch – die Länder-Servicekonten. Aktuell hat Nolis die Anbindung des Servicekontos Niedersachsen zur Authentifizierung technisch eingerichtet und erfolgreich getestet. „Wir warten jetzt auf den Echtbetrieb und die Möglichkeit, Daten und Dokumente zu übertragen“, berichtet Mark Scholtes, Leiter der Software-Entwicklung bei Nolis. Weitere Komponenten von Rathausdirekt sind neben einer gesicherten und verschlüsselten Datenübertragung auch ein integriertes Servicekonto, das mit den Landeskonten verknüpft werden kann, sowie eine geschützte Dialog-Komponente, die es den Verwaltungen ermöglicht, bei Online-Anträgen Nachrichten zu versenden, Rückfragen zu stellen oder fehlende Nachweise sicher zu empfangen. **Integrierter digitaler Workflow** Für zahlreiche häufig in Anspruch genommene Services stellt Nolis ein Paket von mehr als 40 administrierbaren HTML-Formularen zur Verfügung, die kurzfristig eingesetzt werden können. Dabei ist der reine Empfang ebenso möglich wie die Anbindung an einzelne Fachverfahren oder an ein Dokumenten-Management-System via Schnittstelle. Ein weiterer wichtiger Bestandteil ist der integrierte digitale Workflow für alle Vorgänge, die nicht über Schnittstellen in ein bestimmtes Fachverfahren übertragen werden. Damit ist die Grundlage für die medienbruchfreie Abwicklung auch solcher Anträge geschaffen, für die es bisher kein Fachverfahren gibt oder für die sich gerade bei kleineren Verwaltungen aufgrund der geringen Fallzahlen eine weitergehende technische Lösung wirtschaftlich nicht lohnt. **Digitalisierung möglichst vieler Prozesse** Neben zahlreichen Kommunen haben sich unter anderem die beiden kommunalen Rechenzentren KDG und HannIT für Rathausdirekt entschieden. Gemeinsam wurden bereits erste Projekte realisiert. Die Verantwortlichen möchten aber über die reine Erfüllung der OZG-Anforderungen hinausgehen. Im Fokus steht in diesen Kooperationen die Digitalisierung möglichst vieler Prozesse in den Verwaltungen. Dabei soll eine größtmögliche Flexibilität und Individualität der einzelnen Verwaltungen gewahrt bleiben. Ob Einer-für-Alle-Lösungen, Nutzung der Nolis-Formulare, Einsatz von Formular-Servern oder Bereitstellung von Web Front Ends einzelner Fachverfahren – alles wird unter einen Hut gebracht. Denn mittlerweile ist bei vielen Fachleuten die Erkenntnis gereift, dass die Digitalisierung je Prozess beziehungsweise Fachverfahren individuell nach Komplexität, verfügbaren Personalressourcen und technischen Gegebenheiten beurteilt und umgesetzt werden sollte.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Januar 2021 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, NOLIS, E-Payment, Kreis Verden, Langenhagen, Nienburg, OZG, Rathausdirekt, Syke