E-Payment

Digital von A bis Z

[25.05.2021] Können online angebotene Verwaltungsservices von A wie Antrag bis Z wie Zahlung digital erledigt werden, ist das nicht nur effizient, sondern erhöht auch die Zufriedenheit der Bürger. Unterstützung bietet die Multi-Bezahllösung GiroCheckout.

Bis zum Jahr 2022 müssen kommunale Verwaltungen ihren Bürgerinnen und Bürgern laut Onlinezugangsgesetz (OZG) elektronische Zugänge für deren Anliegen zur Verfügung stellen. Die E-Rechnung ist bereits seit April 2020 für Bund, Länder und Kommunen verpflichtend. Damit die Abwicklung aus einem Guss erfolgt, gehört zur digitalen Verwaltung aber nicht nur der Online-Zugang zu Leistungen, sondern auch ein Online-Bezahlverfahren. Wie es um Umsetzung und Nutzung von E-Government und E-Payment im kommunalen Bereich bestellt ist, hat der eGovernment Monitor 2020 der Initiative D21 untersucht. 2020 lag der Studie zufolge die Nutzung von E-Government-Angeboten erstmals über 50 Prozent. Zu den am meisten genutzten Online-Services zählen die Informationssuche und der Formular-Download. Während der Corona-Krise wurde zudem die Online-Terminvereinbarung deutlich stärker genutzt. Hinzu kommen die digitale Kommunikation mit der Behörde und die elektronische Steuererklärung. Außerdem verzeichnet der Monitor bei der Online-Beantragung von staatlichen Unterstützungsleistungen einen Zuwachs von sechs Prozent.

Abwicklung hat Einfluss auf Nutzen

Der eGovernment Monitor 2020 zeigt auch, dass die Abwicklung der kommunalen Online-Services einen entscheidenden Einfluss auf deren Nutzung hat. Eine positive Erfahrung mit digitalen Verwaltungsleistungen führt demnach zu einer wiederholten Nutzung der Angebote. Das kennt man aus dem E-Commerce und auch bei der kommunalen Verwaltung nimmt das Thema E-Payment Einfluss auf die Zufriedenheit. Während im Online-Handel allerdings Verfahren wie PayPal oder Überweisung nach Erhalt einer Rechnung stärker genutzt werden, ist im E-Government die Zahlungsmethode giropay stark verbreitet: 82 Prozent der Kommunen gaben in einer Studie von ibi research an, dieses Verfahren zu nutzen. Daneben gehören Kreditkarten, Lastschriften und paydirekt zu den am häufigsten eingesetzten Zahlungsmöglichkeiten, um beispielsweise Gebührenbescheide, Parkausweise oder Urkunden zu bezahlen.
Für Bürger wie für öffentliche Institutionen bieten Bürgerportale sowie E-Payment Vorteile, die beide Seiten in Befragungen und Studien betonen. Kommunen, die bereits Online-Services und -Bezahlmöglichkeiten anbieten, gaben gegenüber ibi research an, durch die Bezahlung im Internet viele Prozesse effizienter abwickeln zu können und die Bearbeitungszeit zu verkürzen. Auch die Bürger bestätigen die beschleunigte Bearbeitung. Zudem geben die Online-Services ihnen den Vorteil, unabhängig von Öffnungszeiten, ohne Wartezeiten und zusätzliche Wege Behördengänge vorzunehmen.

Verknüpfung mit gängigsten Zahlverfahren

Für die Umsetzung des E-Payment setzen aktuell mehr als 2.200 Kommunen auf das Unternehmen S-Public Services, ehemals GiroSolution. Dessen Multi-Bezahllösung GiroCheckout unterstützt alle gängigen elektronischen Bezahlverfahren, die über Bürgerportale angeboten werden können: giropay, paydirekt, Kreditkarten- oder Lastschriftzahlungen sowie weitere digitale Zahlverfahren. Dabei ist das

Zusammenspiel mit kommunalen Rechenzentren oder IT-Dienstleistern ein entscheidender Faktor. Sie bieten oftmals die Fachverfahren an, in die eine Payment-Lösung integriert ist und über die Zahlverfahren mithilfe eines Payment Service Providers laufen. Daher steht GiroCheckout bereits bei vielen kommunalen Rechenzentren und IT-Dienstleistern zur Verfügung und ist ebenso in die ePayBL-Schnittstelle und epay21 integriert. Teilweise sind auch Direktanbindungen möglich, wenn beispielsweise größere Städte, die nicht mit kommunalen Rechenzentren zusammenarbeiten, auf eigene technische Lösungen setzen. GiroCheckout verknüpft die kommunalen Fachverfahren, Verwaltungsanwendungen und -portale mit den gängigsten Zahlverfahren. Über moderne Schnittstellen werden die relevanten Zahlungsdaten verarbeitet und automatisch für die Buchung im kommunalen Finanzsystem bereitgestellt. Die Abwicklung der Zahlungen erfolgt in einem sicheren, nach ISO 27001 zertifizierten Rechenzentrum und für Kreditkartenzahlungen PCI-konform. Das GiroCockpit stellt dabei die Steuerzentrale für die Kommune dar. Hierüber werden getätigte Transaktionen übersichtlich dargestellt und der gesamte Zahlungsverkehr verwaltet.

Attraktivität der Kommune steigern

Zu den Behörden, die Online-Zahlungen über ihre Bürgerportale via GiroCheckout anbieten, zählt die Stadt Bielefeld. Bürger können mit dem Service i-Kfz/Kfz-Online die An- und Abmeldung von Fahrzeugen erledigen und bezahlen. Darüber hinaus steht ihnen die Begleichung von Ordnungswidrigkeiten und Bußgeldern zur Verfügung. Ähnlich verhält es sich bei der baden-württembergischen Landeshauptstadt Stuttgart. Auch hier können Kfz-Angelegenheiten und Ordnungswidrigkeiten online über GiroCheckout abgewickelt werden. Zudem bietet Stuttgart die Möglichkeit, Standesamtsurkunden, Feinstaubplaketten und Parkausweise digital zu bezahlen. München reiht sich ebenfalls in die Online-Abwicklung ein. Auch dort können Bürger Angelegenheiten am Standsamt, etwa Urkunden, digital beantragen und bezahlen. Mit den Angeboten von S-Public Services können Kommunen ihre Online-Services mit den gängigsten digitalen Bezahlmöglichkeiten ausstatten. Das sorgt nicht nur für Effizienz in den kommunalen Prozessen, sondern fördert zugleich die Zufriedenheit der Bürger. Nicht zuletzt erhöht die Umsetzung von E-Government und E-Payment die Attraktivität der Kommune. Es ist also höchste Zeit, sich diese Vorteile zu sichern und mit E-Payment einen weiteren Schritt in Richtung digitale Verwaltung zu machen.

()

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

Stichwörter: Payment, E-Payement, OZG