Niedersachsen

Medienbruchfrei bezahlen

[25.05.2022] Für nutzerfreundliche E-Government-Angebote ist die digitale Bezahloption ein entscheidender Faktor. In Niedersachsen wird pmPayment als Basisdienst für das elektronische Bezahlen angeboten. Der Service findet Fans aber auch über die Landesgrenzen hinaus.

Mit der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) verpflichten sich Bund, Länder und Kommunen dazu, ihre Verwaltungsleistungen bis Ende 2022 allen Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen online anzubieten. Verwaltungen müssen Nutzern zudem mindestens ein elektronisches Zahlungsverfahren zur Verfügung stellen, sofern online Gebühren anfallen. Viele Kommunen setzen deshalb vermehrt auf E-Government- sowie speziell auch auf E-Payment-Lösungen, um den wachsenden Bedürfnissen der Anwender gerecht zu werden.
Warum Verwaltungen die Anforderungen der Endnutzer an die eingesetzten Systeme im Blick behalten sollten, zeigen die Ergebnisse des eGovernment MONITOR 2021. Obwohl die Zahl der Personen, die Verwaltungsleistungen online abwickeln, in den ersten Jahren nach Einführung des OZG gestiegen ist, verzeichnete die Studie für den Betrachtungszeitraum 2020/2021 einen leichten Rückgang an Nutzern sowie eine abnehmende Zufriedenheit. Die Gründe dafür sind vielfältig. Während die Ansprüche der Anwender an die angebotenen Leistungen gestiegen sind, gibt es für Verwaltungen nach wie vor Herausforderungen, die damit einhergehen. Das betrifft vor allem die Zuverlässigkeit der verwendeten Systeme. Viele Nutzer kritisieren zudem die Bedienbarkeit sowie die Aktualität der Angebote und die Auffindbarkeit von benötigten Informationen. Auch verschiedene Barrieren wie zu wenig Online-Dienste und die mangelnde Durchgängigkeit von Angeboten ließen viele Anwender ernüchtert zurück.

Vielfältige Lösung

Zuverlässige, leicht bedienbare und medienbruchfreie Online-Dienste sind also eine Voraussetzung für eine reibungslose Umsetzung des OZG sowie für ein zufriedenstellendes Nutzungserlebnis. IT-Dienstleister bieten aufgrund dieser Entwicklung entsprechende E-Government-Angebote für den kommunalen Bereich an. So vertreibt beispielsweise die Firma GovConnect unter anderem die medienbruchfreie E-Payment-Lösung pmPayment, in die alle gängigen Bezahlarten integriert sind. Bürger können über pmPayment per PayPal, Lastschrift, Kreditkarte, giropay und paydirekt bezahlen.
„Dadurch wird die Akzeptanz der Bürgerinnen und Bürger erhöht und die Abbruchquote minimiert. Da pmPayment bei allen elektronischen Verwaltungsverfahren genutzt werden kann, ergeben sich vielfältige Einsatzmöglichkeiten für Verwaltungen“, erklärt Patricia Pichottki, Geschäftsführerin von GovConnect. Neben den klassischen Verwaltungsleistungen gehören dazu zum Beispiel der Kauf von Freibadtickets oder anfallende Gebühren in der Stadtbibliothek. Auch in der Volkshochschule sowie für verschiedene weitere Kulturangebote kann pmPayment genutzt werden. Kommunen können in der Bezahllösung je Fachanwendung festlegen, ob sie den Bürgern für bestimmte Verfahren alle Zahlungsarten oder nur eine Auswahl zur Verfügung stellen. Dies ist aufgrund der unterschiedlichen Kostenstrukturen der Anbieter je nach Anwendungsfall sinnvoll.
Durch die vorhandene Integration in über 40 Portale, Content-Management-Systeme und Formulare sowie die einfache Anbindung an zahlreiche Fachverfahren ist der Einführungsaufwand für pmPayment auf ein Minimum beschränkt. So ist die Anwendung beispielsweise Bestandteil der Lösungen OpenR@thaus der ITEBO-Unternehmensgruppe, KDO-Kommune365 der Kommunalen Datenverarbeitung Oldenburg (KDO),

Rathausdirekt von Anbieter NOLIS sowie des Bürgerportals von regio iT. Zudem besteht eine Anbindung an das Informationsregister der Firma HSH und an das Antragsmanagement 4.0 von Form-Solutions.

Basisdienst in Niedersachsen

pmPayment wird in niedersächsischen Behörden als Basisdienst für das elektronische Bezahlen angeboten, findet aber auch Verbreitung über die Landesgrenzen hinaus. In Bayern, Berlin, Brandenburg, Bremen, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Nordrhein-Westfalen, dem Saarland, Sachsen-Anhalt und Schleswig-Holstein wird pmPayment ebenfalls genutzt. So setzt die schleswig-holsteinische Stadt Flensburg pmPayment an verschiedenen Stellen ein, etwa um Bewohnerparkausweise online beantragen und bezahlen zu können. Nicole Ertzinger, Leiterin des Bürgerbüros, erläutert: „Durch die direkte Eingabe über den Online-Dienst erfolgt eine automatisierte Bearbeitung des Anliegens und die Bürgerin oder der Bürger erhält umgehend eine Antwort. Das erspart Zeit im Arbeitsablauf und fördert die Kundenzufriedenheit.“ Das Standesamt der Stadt Flensburg nutzt die E-Payment-Lösung, damit Bürger Personenstandsurkunden online beantragen und bezahlen können.
Auch der eGovernment MONITOR 2021 zeigt aufseiten der Anwender von Online-Verwaltungsdiensten einige positive Entwicklungen: Trotz leicht sinkender Nutzerzahlen gab es bei den Erstnutzern im Betrachtungsjahr starken Zuwachs. Um diese langfristig zu halten, bedarf es vor allem komfortabler Zugänge, die gleichsam barrierefrei, verzahnt und mobil gestaltet sind. Auch bei den restlichen Anwendern wächst der Wunsch nach einer Bezahloption auf mobilen Endgeräten laut eGovernment MONITOR deutlich.
Um diese mobile Bezahloption zu realisieren, können Verwaltungen QR-Codes auf Bescheide, Mahnungen und Rechnungen drucken. Die Bürger können diese scannen und die Leistungen via pmPayment bezahlen. Dabei sind alle Informationen wie der Betrag und das Kassenzeichen im QR-Code hinterlegt. Das bringt beiden Seiten Vorteile: Die Bürger können komfortabel bezahlen und die Kommunen die Daten ohne Fehler, wie etwa Zahlendreher, weiterverarbeiten. Außerdem lassen sich QR-Codes auf Verwarnungen aufdrucken, beispielsweise mit der pmOWI-App aus dem Hause GovConnect.

System läuft geräuschlos

Damit möglichst wenig Aufwand bei der Verbuchung der Zahlungseingänge entsteht, sollte die E-Payment-Lösung die für die Buchung benötigten Informationen medienbruchfrei und automatisiert an das Finanzverfahren weitergeben. Um dies zu gewährleisten, können in der Lösung pmPayment im Vorfeld der Zahlungseingänge Kassenzeichen, Nummernkreise und Vermerke individuell von der Verwaltung definiert werden. Die Buchungen werden nach dem Zahlungseingang gemäß den Vorgaben von pmPayment aufbereitet, anschließend an das jeweilige Finanzverfahren der Verwaltung übergeben und automatisiert verarbeitet. Aufgrund der offenen Schnittstelle lässt sich pmPayment grundsätzlich mit allen Finanzverfahren einsetzen.
Die niedersächsische Stadt Oldenburg nutzt die Lösung in Verbindung mit dem Finanzverfahren SAP. Torsten Brüggemann, Bereichsleiter Zahlungsverkehr und stellvertretender Stadtkassenleiter bei der Stadt, stellt fest: „Durch die automatisierten Prozesse, die wir eingeführt haben, insbesondere die automatische Weiterverarbeitung und Verbuchung aller Daten im angeschlossenen SAP-Verfahren, läuft das gesamte System gewissermaßen geräuschlos. Auch von den Bürgern gibt es praktisch keine Nachfragen oder Meldungen zu technischen Problemen; das System scheint problemlos und intuitiv bedienbar.“

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Mai 2022 von Kommune21 im Schwerpunkt Payment erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Payment, Niedersachsen, pmPayment, Oldenburg