Kiel

Mit Vollgas zum digitalen Bescheid

[21.02.2024] Im Schnelldurchlauf hat die Stadt Kiel den Prozess der Antragsabwicklung für das „Mobile Halteverbot“ digitalisiert. Innerhalb von nur zehn Wochen wurde eine vollautomatisierte Bescheiderstellung realisiert.

Um die Verwaltungsdigitalisierung voranzutreiben nutzt die Stadt Kiel das sich zunehmend etablierende Hilfsmittel Hackathon. Ziel dieser meist mehrtägigen Events ist es, gemeinsam mit etwa Software-Herstellern, IT- und Fachexperten innovative, kreative und nützliche Software-Produkte und Lösungen für vorgegebene Herausforderungen (Challenges) zu finden. Im Rahmen des ersten OZG-Verwaltungshackathon Schleswig-Holstein (wir berichteten) konnte die Landeshauptstadt Kiel 46 digitale Anträge für die Stadtverwaltung entwickeln.
Während der Fokus im Juli 2022 auf der Gestaltung von Online-Diensten lag, sprich: Die Sicht der Bürgerinnen und Bürger in Form von intelligenten Antragsassistenten verbessert wurde, stand im September 2023 die Abarbeitung der Anträge im Mittelpunkt. Ziel des zweiten SH:digital Hackathons war es daher, über Online-Anträge hinaus den gesamten Verwaltungsprozess vollständig zu digitalisieren.
„Beim ersten landesweiten Hackathon SH:digital wurde Zukunft greifbar gemacht – und durch die Mitarbeitenden der kommunalen Verwaltungen aktiv mitgestaltet. Wir schaffen uns hier als Verwaltungen Freiraum, gemeinsam sinnvolle digitale Lösungen auf den Weg zu bringen, die für alle intuitiv nutzbar sind“, betonte Kiels Oberbürgermeister Ulf Kämpfer. „Denn Automatisierung entlastet die Mitarbeitenden und ermöglicht den flexiblen Gang zum Amt für alle Bürgerinnen und Bürger – egal zu welcher Uhrzeit und ohne unnötige Wege.“

Paradebeispiel Mobiles Halteverbot

Bei der Frage: „Was kann automatisiert werden?“ beziehungsweise „Was erfordert die meiste Handarbeit?“ wurde das Paradebeispiel schnell gefunden: das Mobile Halteverbot. Für den Online-Dienst „Mobiles Halteverbot“ gehen bei den vier Mitarbeitenden der Kieler Straßenverkehrsbehörde jährlich etwa 7.000 Anträge ein, Tendenz steigend. Die Abarbeitungszeit pro Antrag betrug bisher etwa sieben bis zehn Minuten. Das Erstellen der Bescheide war äußerst aufwendig: Datenübernahme, Stempel, Unterschrift, dann das Ganze einscannen und per E-Mail an die antragstellende Person zurücksenden. Die Lösung: Ein digitaler Bescheid muss her, am besten komplett vollautomatisiert. Gesagt, getan.
Der neue Verwaltungsprozess läuft nun wie folgt ab: Die antragstellende Person meldet sich mit dem eigenen Account beim Servicekonto Schleswig-Holstein an und stellt den Online-Antrag auf „Mobiles Halteverbot“. Nach dem Absenden landet dieser im Posteingang des Fachverfahrens Alfa (Allgemeine Fachanwendung) innerhalb der OZG-Cloud. Im Anschluss folgt die Prüfung auf Vollständigkeit sowie Richtigkeit. Bei fehlenden Unterlagen wird die antragstellende Person über das Servicekonto informiert, sodass diese online nachgereicht werden können. Diese Prüfung ist derzeit seitens der Fachabteilung noch gewünscht, kann in einem weiteren Schritt jedoch auch entfallen. Sind alle Angaben und Unterlagen vollständig und korrekt, wird per Knopfdruck der Bescheid erstellt und wieder in das Postfach des Servicekontos der antragstellenden Person zurückgespielt.

Viele Komponenten spielen zusammen

Für die Umsetzung des digitalen Verwaltungsprozesses kommen die Komponenten OZG-Cloud, die Allgemeine Fachanwendung, die Antragsmanagement-Lösung von Form-Solutions sowie das Vorlagen-Management-System SmartDocuments des gleichnamigen Herstellers zum Einsatz.
Die OZG-Cloud ist eine verwaltungsseitige IT-Systemlandschaft für Kommunen und öffentlich-rechtliche Körperschaften oder Anstalten, die von Kommunen initial ins Leben gerufen wurden. Seit dem Jahr 2022 wird die OZG-Cloud von einer breiten Initiative des Landes Schleswig-Holstein, des ITV.SH, der schleswig-holsteinischen Kommunen und des IT-Dienstleisters Dataport vorangetrieben und mit Mitteln des Bundes entwickelt. Die OZG-Cloud ist für eine medienbruchfreie und digitale Sachbearbeitung von Verwaltungsleistungen konzipiert. Sie besteht aus einer webbasierten Allgemeinen Fachanwendung, die in einer Cloud-Umgebung läuft. Mit Alfa können Kommunen sowie öffentlich-rechtliche Körperschaften und Anstalten Anträge aber auch Anfragen von Bürgern und Unternehmen mit digital gestützten Workflows einfach bearbeiten.
Die mit dem Antragsassistenten eingereichten Daten werden von der Fachanwendung Alfa weiterverarbeitet und via Web-Service-Schnittstelle an SmartDocuments übergeben. Über das zentrale Vorlagen-Management-System wird im Hintergrund die Vorlage für den Bescheid des „Mobilen Halteverbots“ aufgerufen. Diese wird mit den erforderlichen Daten aus der Fachanwendung befüllt, der Bescheid generiert und an die Fachanwendung Alfa zurückgespielt.

Umsetzung im Schnelldurchlauf

Die Umsetzung des Digitalisierungsprojekts erfolgte im Schnelldurchlauf. Von der Prototypgestaltung im September bis zur Live-Schaltung Anfang Dezember 2023 vergingen nur circa zehn Wochen. „Wir sind begeistert, wie schnell Online-Dienste an den Start gehen können, wenn alle Beteiligten Hand in Hand arbeiten. Auch die ersten Erfolge können sich wirklich sehen lassen“, schwärmt Jonas Dageförde, Chief Digital Officer (CDO) der Landeshauptstadt Kiel.
Mit dem neuen vollautomatisierten Prozess wird pro Antrag nur noch knapp eine Minute Bearbeitungszeit benötigt. Das bedeutet eine Zeitersparnis von etwa vier Monaten pro Jahr. Die Straßenverkehrsbehörde sieht das als Chance, sich zeitraubende Standardarbeiten vom Hals zu halten und sich lieber aufwendigeren, komplexeren Themen und Projekten zu widmen.
Neben dem „Mobilen Halteverbot“ wurden in Kiel noch weitere Online-Dienste mit einer vollautomatisierten Bescheiderstellung ausgestattet, so beispielsweise die „Windelförderung“, die „Mitteilung zum Kauf eines Kraftfahrzeugs“ oder die „Hundesteueran- sowie -abmeldung“. Perspektivisch werden weitere Fachbereiche folgen.

()

Stichwörter: Fachverfahren, Kiel, Verkehrswesen, Antragsmanagement, Dokumenten-Management, OZG, OZG-Cloud