

Ingolstadt

Portal setzt auf nPA

[28.10.2011] Ingolstadt testet als Pilotkommune das neue Bürgerservice-Portal der AKDB. Mithilfe der Authentifizierungsfunktion des neuen Personalausweises (nPA) können Behördengänge darüber medienbruchfrei im Internet erledigt werden.

In Ingolstadt kommt seit Frühjahr dieses Jahres das neue Bürgerservice-Portal der Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) zum Einsatz. Die innovative Portaltechnologie mit Online-Authentifizierungsmöglichkeiten bietet neue Perspektiven für das E-Government. Bürgerdienste aus verschiedenen Fachbereichen werden gebündelt, was die öffentliche Verwaltung entlastet und zu mehr Komfort für die Bürger führt. In der Vergangenheit mussten die Bürger meist persönlich auf dem Amt erscheinen oder auf Formularlösungen zurückgreifen, die selten medienbruchfrei waren. Zudem war vor der Einführung des neuen Personalausweises (nPA) keine eindeutige und sichere Identifizierung im Internet möglich.

#titel+ Reges Interesse der Bürger#titel-

Die erste Zwischenbilanz der Ingolstädter Verwaltung ist positiv. Das Portal stößt auf reges Interesse bei den Bürgern. Die angebotenen Vorgänge werden bereits zu mehr als einem Drittel über die Web-Plattform abgewickelt. Um die Online-Funktion des nPA nutzen zu können, muss die eID-Funktion auf dem Ausweis freigeschaltet werden, die eine eindeutige Identifizierung ermöglicht. Diese lassen in Ingolstadt bereits über 65 Prozent der Bürger freischalten, im Bundesdurchschnitt sind es nach einer Erhebung des Kompetenzzentrums neuer Personalausweis erst 45 Prozent. Ein Teil der angebotenen Dienste im Bürgerservice-Portal der AKDB ist auch ohne Einsatz des neuen Personalausweises nutzbar. Je mehr Angebote es aber gibt, für die der neue Ausweis effektiv eingesetzt werden kann, desto mehr Gründe gibt es für die Bürger, sich mit der neuen Technologie zu beschäftigen, um deren Vorteile zu entdecken.

#titel+ Online-Formular oder integriertes Portal?#titel-

Bei der Frage nach der richtigen Technologie für E-Government existieren gegenwärtig zwei Ansätze: Online-Formulare für die einzelnen Dienste oder ein Bürgerservice-Portal als Integrationsplattform für mehrere Web-Angebote. Wird Portaltechnologie genutzt, laufen die Geschäftsprozesse eigenständig als kleine Anwendungen – so genannte Portlets, vergleichbar mit kleinen Apps auf dem iPhone. Jedes Portlet bildet einen einzelnen Behördengang benutzerfreundlich und individuell ab, was über die Formularlösung so nicht möglich ist. Das Formular beinhaltet viele Datenfelder für Spezialfälle, die meisten dieser Felder werden normalerweise aber gar nicht benötigt. Das Bürgerservice-Portal kommuniziert während der einzelnen Vorgänge direkt mit den entsprechenden Fachverfahren vor Ort. Will ein Vereinsvorsitzender beispielsweise einen Raum für die nächste Sitzung reservieren, kann er mittels Web-Formular lediglich eine Anfrage an die Verwaltung senden. Im Portal dagegen ist sofort ersichtlich, wann welche Räume frei sind. Die Buchung gelangt in den Belegungsplan der Kommune. Zusätzlich sorgen bestimmte Berechtigungsabfragen dafür, dass Räume gezielt nur an bestimmte Personengruppen vergeben werden.

#titel+ Durchgängige Vorgangsbearbeitung#titel-

Die größten Nutzungsbarrieren für E-Government waren bislang die unzureichende Hilfestellung und die Komplexität der Angebote. Ein Web-Formular kann diese Barriere nicht aufheben, denn die Integration von Hilfstexten oder Anleitungen ist nur bedingt möglich. Im Bürgerservice-Portal leitet eine einfache Benutzerführung mit einzelnen Masken durch die Vorgänge und bietet bei Bedarf zusätzlich eine Hilfefunktion. Die Anwender sind kaum noch auf telefonischen Support angewiesen, was wiederum die Verwaltung entlastet. Weitere Hindernisse bei der Nutzung von Online-Diensten sind System- und Medienbrüche durch eine unvollständige Abwicklung der Vorgänge. Web-Formulare müssen nach dem Ausfüllen per E-Mail an das Amt geschickt oder – falls die Daten direkt übernommen werden – von der Verwaltung in das Fachverfahren eingepflegt werden. Die Formulare werden teilweise noch ausgedruckt und per Post oder Fax verschickt. Das Bürgerservice-Portal ermöglicht hingegen eine durchgängige medienbruchfreie Vorgangsbearbeitung im Internet. Die vom Bürger eingegebenen Daten gelangen direkt in die EWO-, Verkehrs- oder Finanzfachverfahren.

Ein zusätzlicher Medienbruch entsteht bei allen kostenpflichtigen Behördendiensten. Häufig müssen die Bürger für die Bezahlung noch persönlich bei der Amtskasse erscheinen. Eine unmittelbare Integration von E-Payment-Funktionen in ein Web-Formular ist schwierig, im Bürgerservice-Portal der AKDB aber bereits realisiert. Am Ende eines Vorgangs gelangt der Nutzer automatisch zur Bezahlung des Online-Dienstes. Eine E-Payment-Lösung, die kommunale Besonderheiten berücksichtigt, lässt den Bürger zwischen verschiedenen Zahlungsmitteln wählen und medienbruchfrei ans Ziel kommen.

Alle Dienste, die eine Behörde in Verbindung mit dem neuen Personalausweis anbietet, erfordern ein Berechtigungszertifikat, dessen Beantragung Zeit und Geld kostet. Beim Bürgerservice-Portal profitieren die bayerischen Kommunen von den Zertifikaten der AKDB, die regelmäßig aktualisiert werden. Darüber hinaus sind bei Online-Formularen die Möglichkeiten der individuellen Anpassung an das Design einer Kommune begrenzt. Das Portal hingegen ist komplett in die bestehenden Websites und damit in die für den Bürger gewohnte Umgebung integriert. Online-Formulare werden trotz ihrer Nachteile in einer Übergangsphase weiterhin auf den kommunalen Websites zu finden sein. Bürgernahe Verwaltungen werden allerdings auf echtes E-Government setzen – das heißt auf das Bürgerservice-Portal. Auch hier lassen sich zunächst noch einzelne Formularservices integrieren, die dann aber sukzessive von praktikablen Portalanwendungen abgelöst werden.

#titel+ Sukzessive Erweiterung geplant#titel-

Der Trend geht in Richtung eines konsequenten Ausbaus weiterer Online-Dienste. Das Potenzial in diesem Bereich ist schwer zu beziffern, ein Vergleich mit dem eher verhaltenen Beginn des Online-Bankings bietet sich an: Auch hier dauerte es eine Weile, bis sich die Technologie großflächig durchsetzen konnte. Für 2012 plant die AKDB, die in Ingolstadt bestehenden und in den Städten Würzburg und Unterschleißheim erfolgreich getesteten Dienste aus dem Einwohnermeldebereich schrittweise zu erweitern. Zudem sollen die Gesamtauskunft und die Beantragung eines Führungszeugnisses in das Bürgerservice-Portal integriert werden.

Im Führerscheinbereich können bereits heute zahlreiche Vorgänge medienbruchfrei abgewickelt werden. Mit einer Anbindung an ein E-Payment-Verfahren werden sie noch komfortabler. Das Bürgerservice-Portal führt auch im Personalbereich zu Erleichterungen, etwa beim Stellenanzeigen-Management oder bei Online-Bewerbungen. Weitere geplante Verbesserungen der Portallösung betreffen Abgabebescheide ohne Behördengang, die Online-Abfrage bei der Bearbeitung von Bauanträgen oder Schadensmeldungen bei kommunalen Einrichtungen. Im Kulturbereich ist ein Einsatz des Bürgerservice-Portals für den Kartenvorverkauf inklusive Online-Bezahlung denkbar, analog zur Raumreservierung für Veranstaltungen. Die permanente Erweiterung der Portaltechnologie sorgt bei den Kommunen für Investitionssicherheit und wird die Anzahl der Nutzer langfristig erhöhen.

()

Zum Bürgerservice-Portal der Stadt Ingolstadt

Stichwörter: Digitale Identität, Ingolstadt, Bürgerservice