

Sachverhalt:

Mit Antrag vom 4.10.2017 (Anlage 1) bittet die CDU-Stadtratfraktion über geplante Maßnahmen hinsichtlich der Einführung von E-Government-Diensten und das weitere Vorgehen zu informieren. Der Antrag nimmt Bezug auf einen Änderungsvorschlag der CDU-Stadtratfraktion zum Haushaltsentwurf 2017 mit Schreiben vom 16.11.2016 (Anlage 2).

Einleitung

Das Thema E-Government hat im Zuge der E-Government-Gesetze des Bundes (2013) und des Landes NRW (2016) zwischenzeitlich einen enormen Schub erhalten und wird mittlerweile auf allen Ebenen der Politik und Verwaltung thematisiert.

Orientiert an den Vorgaben des E-Government-Gesetzes des Landes NRW (EGovG NRW) beabsichtigt die Verwaltung ein Bürgerportal einzuführen. Ein aus der Bürgermeisterkonferenz der StädteRegion heraus erarbeitetes IT-Strategiepapier sieht im Übrigen als Vorschlag vor, dass die StädteRegion, die Stadt Aachen und die städteregionsangehörigen Kommunen ein Bürgerportal anbieten, das auf einer Softwarelösung basiert, die von der regio iT angeboten wird. Somit soll eine Einheitlichkeit gewährleistet werden. Die Stadt Eschweiler beabsichtigt, entsprechend zu verfahren. Das Bürgerportal soll einen neuen elektronischen Zugang zur Verwaltung über gesicherte Internetverbindungen eröffnen. Dies stellt neben den bisherigen Kontaktmöglichkeiten (Telefon, Fax, E-Mail und persönliches Erscheinen) eine weitere Form der Kontaktaufnahme zur Verwaltung dar. Ziel ist es über diese Kommunikationsplattform möglichst viele Verwaltungsdienstleistungen elektronisch als Prozess abzubilden und auf elektronischem Wege anzubieten.

Ein Verwaltungsprozess wird in der Regel durch einen Antrag ausgelöst. Grundsätzlich könnte der Antrag formlos oder über elektronische Formulare mit Hilfe eines Ausfüllassistenten am Bildschirm beantragt werden, ohne dass dieser ausgedruckt und unterschrieben werden müsste. Der weitere Verlauf und Bearbeitungsstatus soll jederzeit durch das Portal einsehbar sein und nach Möglichkeit medienbruchfrei auf elektronischem Wege erfolgen.

Vorteile für die Bürgerinnen und Bürger

Nach alledem sollen die Bürgerinnen und Bürger durch das Bürgerportal in die Lage versetzt werden, Verwaltungsdienstleistungen über ihren privaten Internetzugang mit Hilfe ihrer Endgeräte (PC, Tablet oder Smartphone) abzurufen. Der Behördengang ins Rathaus würde erspart bleiben und die Onlinedienste könnten unabhängig von Öffnungszeiten und Standorten zur Verfügung stehen.

Servicekonto.nrw

Auch soll der landeszentrale Authentifizierungsdienst Servicekonto.nrw unterstützt werden. Einmal registriert werden sich Bürgerinnen und Bürger landesweit sicher anmelden und elektronisch ausweisen können. Das Erfordernis der mehrfachen Registrierung für die Nutzung verschiedener Dienste soll hierdurch behördenübergreifend innerhalb von NRW vermieden werden. Laut dem Betreiber wird in Zukunft auch der Zugang zu allen Verwaltungsdiensten in Deutschland und sogar europaweit möglich werden (e-IDAS-Kompatibilität). Ferner ist die Funktionserweiterung für die Unterstützung von Unternehmenskonten und der mobilen Authentifizierung mittels Smartphone auf der Grundlage der Beschlüsse des IT-Planungsrates vorgesehen.

Serviceportal der regio iT

Für die zuvor genannten Anforderungen an eine Portallösung hat die regio iT ein Produkt namens Serviceportal entwickelt, welches von einigen Gebietskörperschaften derzeit eingesetzt wird und das die Stadt Eschweiler künftig einsetzen möchte. Die Einführung setzt umfangreiche organisatorische Vorarbeiten voraus, mit denen bereits begonnen wurde. Zwischenzeitlich haben eine Produktvorstellung der regio iT und ein Informationsnachmittag für alle beteiligten Dienststellen stattgefunden.

Behördeninformationssystem und Registrierung

Die Serviceportal-Lösung der regio iT ist ein Set aus Kern- und Zusatzmodulen. Die Kernmodule enthalten u.a. ein Behördeninformationssystem (BIS). Im BIS werden die Aufbau- und Ablauforganisation einer Verwaltung dargestellt und es werden alle Dienststellen, Mitarbeiter sowie Dienstleistungen aufgeführt. Das BIS bildet somit die Grundlage zur Darstellung von Zuständigkeiten und Prozessen innerhalb des Portals.

Für die Bürgerinnen und Bürger ist das BIS der Einstieg ins Bürgerportal. Die bereitgestellten Informationen können ohne eine vorherige Registrierung oder Anmeldung abgerufen werden. Erst wenn eine

Verwaltungsdienstleistung, welche auch online angeboten wird, beantragt werden soll, ist eine Registrierung bzw. Anmeldung erforderlich.

Die Registrierung unterscheidet sich zwischen der Registrierung mit normalem und hohem Vertrauensniveau. Letztere ist grundsätzlich für den Austausch von sensiblen sowie personenbezogenen Daten erforderlich oder wenn das persönliche Erscheinen des Antragsstellers gesetzlich vorgeschrieben ist.

elektronischer Identitätsnachweis

Der elektronische Identitätsnachweis wird durch das Kernmodul „eID-Service“ ermöglicht. Die Bürgerinnen und Bürger sind hierdurch in der Lage, mit Hilfe ihres Personalausweises (nPA) bei aktivierter Onlinefunktion und einem entsprechenden Kartenlesegerät (in Zukunft auch mittels Smartphone) sich elektronisch auszuweisen. Ferner kann auf Wunsch der nPA ausgelesen und die darin enthaltenen personenbezogenen Daten in den eigenen Stammdaten hinterlegt werden. Auf Grundlage der Stammdaten, welche mit dem jeweiligen Zugang (Bürgerkonto) verknüpft sind, können bei elektronischen Formularen die jeweiligen Datenfelder wiederum immer wieder automatisch ausgefüllt werden, so dass sie nur noch ergänzt werden müssen. Fehleingaben und infolgedessen auftretende Verzögerungen können so minimiert werden.

Auftragsmanagement

Die Kommunikation zwischen Bürgern und der Verwaltung wird intern durch ein Auftragsmanagement gesteuert. In der einfachsten Form wird ausgehend von einer im BIS hinterlegten Verwaltungsdienstleistung ein elektronisches Antragsformular bereitgestellt, das entweder an die im BIS hinterlegte Dienststelle oder an den im BIS hinterlegten Mitarbeiter gesendet wird. Auch die Zustellung an einen zentralen Empfänger kann entsprechend eingerichtet werden.

Diese Nachrichten werden im sogenannten Sachbearbeiterportal entgegengenommen. Von dort aus können die Anliegen des Bürgers beantwortet werden. Die zu einem Vorgang ausgetauschten Nachrichten werden zusammengefasst dargestellt. Dokumente (z.B. Antragsformulare, Nachweise) können den Nachrichten als Anlage beigefügt werden. Der Empfang einer Nachricht wird standardmäßig durch eine Benachrichtigungsmail an die hinterlegte E-Mail-Adresse des Bürgers bzw. Sachbearbeiters hingewiesen.

elektronische Formulare

Ein weiteres Modul ist der Formularserver im Basisbetrieb, welche eine Fülle von vorgefertigten, elektronischen Formularen bereitstellt. Deren Aktualität wird durch einen dritten IT-Dienstleister sichergestellt.

Elektronische Formulare, welche nicht im Basispaket enthalten sind, können bei Bedarf durch ein Zusatzmodul eigenverantwortlich erstellt und gepflegt werden.

elektronische Bezahlung

Ein weiteres Zusatzmodul ermöglicht die elektronische Bezahlung (ePayment) mittels der gängigen Verfahren Lastschrift, Giropay, Kreditkarte oder PayPal.

elektronische Verwaltungsdienste

Neben den zuvor genannten Kern- und Zusatzmodulen bietet die regio iT folgende digitalisierte Verwaltungsvorgänge an, die in der ersten Phase der Produktivsetzung als Onlinedienst angeboten werden sollen:

1. Personenstandsurkunden (ermöglicht die elektronische Beantragung von Geburtsurkunden, Sterbeurkunden, Eheschließungen und Lebenspartnerschaftsurkunden)
2. einfache Melderegisterauskunft
3. An- und Abmeldung der Hundesteuer
4. An- und Abmeldung von Müllgefäßen
5. Melde- und Aufenthaltsbescheinigung
6. Gewerbemeldung (Anmeldung, Ummeldung und Abmeldung)
7. Gewerbeauskunft

Diese sollen in der zweiten Phase der Produktivsetzung sukzessiv erweitert werden. Hierzu müssen die übrigen Verwaltungsdienstleistungen (aktuell insgesamt 435) unter Beteiligung der jeweiligen Dienststelle als Prozess

analysiert und soweit möglich digitalisiert werden. Einzureichende Anträge und Nachweise müssen zudem im Rahmen einer Schutzbedarfsanalyse hinsichtlich ihrer Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit bewertet werden. Liegt ein erhöhter Schutzbedarf vor, so müssen adäquate Sicherheitsmaßnahmen gelten, welche dann vom zuständigen Sachbearbeiter zu beachten sind.

Kivan

Das Fachverfahren Kivan für die u.a. Einführung eines onlinegestützten Anmeldeverfahrens im Bereich der Kindertagesbetreuung, worüber bereits in der Sitzungsvorlage 267/17 im Jugendhilfeausschuss am 12.09.2017 informiert und im November 2017 eine weitergehende Produktvorstellung angekündigt wurde, unterstützt aktuell nicht die Anmeldung mittels Servicekonto.nrw. Der Hersteller hat aber bereits signalisiert, dieses in zukünftigen Updates zu implementieren.

Zeitplan

Die Vorbereitungen für das Bürgerportal sind bereits angelaufen. Die konkrete Umsetzung wird allerdings nach Angaben der regio iT aus Kapazitätsgründen nicht vor Herbst 2018 realisierbar sein. Die sukzessive Erweiterung des Onlineangebots ist für die Folgejahre geplant.

Das Bürgerportal wird die städtische Homepage ergänzen und, was den Bereich Bürgerservice betrifft, teilweise ersetzen. Es könnte zwar optisch in die Homepage integriert werden, jedoch ist es geplant, diesen als eigenständiges Webangebot mit gegenseitiger Verlinkung zwischen Homepage und Bürgerportal zu betreiben.

Darüber hinaus werden andere Themenschwerpunkte wie die flächendeckende Einführung der elektronischen Akte, die elektronische Langzeitarchivierung und die elektronische Vorgangsbearbeitung perspektivisch angegangen.

Finanzielle Auswirkungen:

Auf Grundlage einer vorläufigen Kostenkalkulation können die Kosten über die Laufzeit von 3 Jahren auf rund 90.000€ brutto beziffert werden.

Personelle Auswirkungen:

Die Betreuung des Serviceportals erfolgt durch die Abteilung 103/Technischer Service und den jeweiligen Internetredakteurinnen und -redakteuren aus den beteiligten Dienststellen.

Anlagen:

Anlage1

Anlage2