

AKDB REPORT

Magazin für kommunale Verwaltungen und Unternehmen 27. Jhg. 01 | 2014

SPEZIALAUSGABE



Interview mit Bayerns Finanz- und Heimatminister Dr. Markus Söder zur Digitalisierung Bayerns ab Seite 10

Ganz entspannt von überall

Bürgerservice-Portal: Immer mehr Behördengänge online erledigen!

Erfolgsmodell Bürgerservice-Portal | Seite 3

Praxisbeispiel: Einsatz im Landkreis Bayreuth | Seite 6

Interview: Dr. Oliver Franz, Ordnungsdezernent Stadt Wiesbaden | Seite 14

Impressum

AKDB Bürgerservice-Portal SPEZIAL
Sonderausgabe, März 2014

Inhaber und Verleger

AKDB · Anstalt des öffentlichen Rechts
Hansastraße 12 - 16, 80686 München
Telefon: +49 89 59 03 - 0
Telefax: +49 89 59 03 - 18 45
E-Mail: presse@akdb.de, www.akdb.de

Herausgeber

Alexander Schroth
Geschäftsführender Direktor
Telefon: +49 89 59 03 - 18 24
E-Mail: alexander.schroth@akdb.de

Redaktion

Hans-Peter Mayer (verantw.)
Telefon: +49 89 59 03 - 15 32
E-Mail: hans-peter.mayer@akdb.de

Wolfram Weisse
Telefon: +49 89 59 03 - 15 16
E-Mail: wolfram.weisse@akdb.de

Andreas Huber
Telefon: +49 89 59 03 - 12 94
E-Mail: andreas.huber@akdb.de

Susanne Schuster
Telefon: +49 89 59 03 - 18 91
E-Mail: susanne.schuster@akdb.de

Konzept, Design

HOCH 3 GmbH · München

Fotonachweise

fotolia © jackfrog: Titel
Jupiterimages/Brand X: Seite 3
fotolia © contrastwerkstatt: Seite 4
Landratsamt Bayreuth
(Porträt Hermann Hübner): Seite 7
Verwaltungsgemeinschaft Helmstadt
(Porträt Klaus Beck): Seite 8
fotolia © karandaev: Seite 8 unten rechts
Landeshauptstadt München: Seite 9 unten
Heinz Gebhardt: Seite 9 oben
fotolia © AllebaziB: Seite 12
Bundesinnenministerium
(Porträt Dr. Tanja Laier): Seite 13
fotolia © nmann77 und panthermedia
© Ina Penning: Seite 13, Serie BMI
Wiesbaden Marketing GmbH: Seite 15, oben
sowie AKDB

Liebe Leserinnen und Leser,

das Thema eGovernment hat in den letzten drei Jahren spürbar an Fahrt aufgenommen. Dazu beigetragen haben einerseits eine veränderte Erwartungshaltung der Bürger an die Serviceorientierung ihrer Verwaltungen, andererseits neue Rahmenbedingungen wie die Einführung des neuen Personalausweises Ende 2010, dessen eID-Funktion erstmals eine sichere Authentifizierung des Bürgers auf breiter Basis ermöglicht.



eGovernment kann aber nur so gut sein wie seine konkreten Anwendungen. Die AKDB hat frühzeitig reagiert und unter Berücksichtigung der Bedürfnisse ihrer kommunalen Kunden die eGovernment-Plattform Bürgerservice-Portal bereitgestellt. Das Portal entlastet Bürger und Verwaltungen durch geringeren Bearbeitungsaufwand und kürzere Laufzeiten gleichermaßen. Inzwischen sorgen mehr als 50 verschiedene Anwendungen für medienbruchfreie Online-Verwaltungsprozesse bis in die Fachverfahren hinein. Funktionen wie das Bürgerkonto für eine sichere Authentifizierung und ePayment zur Abwicklung von Online-Zahlungen sind weitere Vorteile.

Dass diese Vorteile zunehmend genutzt werden, beweisen schon über 150 kommunale Kunden unterschiedlichster Größe, zum Beispiel die Verwaltungsgemeinschaft Helmstadt, die Städte Ingolstadt und Würzburg sowie die Landeshauptstädte München und Wiesbaden, die sich alle für das Bürgerservice-Portal entschieden haben. Inzwischen sind weitere Mitspieler hinzugekommen. So nutzt der Freistaat Bayern die Lösung der AKDB als »Serviceplattform Digitales Bayern« für seine Online-Angebote. Beispiele hierfür sind die Ausweis-Auskunft und die Anmeldung zur staatlichen Fischerprüfung.

Das eGovernment-Gesetz des Bundes hat weitere wichtige Voraussetzungen für erfolgreiches eGovernment geschaffen – zunächst auf Bundesebene. Gleiches muss nun auf Länderebene erfolgen, um auch den Kommunalverwaltungen Orientierung und Sicherheit beim Thema eGovernment zu bieten. Der Freistaat Bayern hat in diesem Zusammenhang einen Gesetzentwurf für Mitte 2014 angekündigt. eGovernment wird in Bayern und Deutschland immer wichtiger! Das erkennt man auch daran, dass die Bayerische Staatsregierung die Schaffung einer zentralen Serviceplattform für staatliche und kommunale digitale Dienstleistungen in ihr Regierungsprogramm aufgenommen hat. Der Koalitionsvertrag sieht das Bürgerkonto für die Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung als wichtigen Bestandteil einer modernen Verwaltung vor.

Lesen Sie in unserer AKDB-Report Spezialausgabe zum Thema Bürgerservice, wie erfolgreiches eGovernment auch Ihre Verwaltung voranbringen kann, welche Rahmenbedingungen existieren und welche Erfahrungen andere Kommunen bereits gemacht haben.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Michael Diepold
Leiter Geschäftsfeld eGovernment

Behördengänge jederzeit und überall

Erfolgsmodell Bürgerservice-Portal



Der Start des neuen Personalausweises im November 2010 hatte vielfältige Erwartungen geweckt, besonders in der kommunalen Verwaltung. Der Einsatz der sogenannten eID-Funktion des neuen Personalausweises, die eine Authentifizierung des Nutzers ermöglicht, sollte Behördengänge künftig sicher und medienbruchfrei über das Internet ermöglichen und dem Thema eGovernment einen spürbaren Schub verleihen. Die AKDB erkannte früh die Möglichkeiten der eID-Funktion im Rahmen von eGovernment-Diensten und schuf mit dem Bürgerservice-Portal eine eGovernment-Plattform für Online-Verwaltungsdienstleistungen.

Dienstvielfalt erhöht die Attraktivität

Derzeit lassen sich über das Bürgerservice-Portal mehr als 50 Online-Verwaltungsdienstleistungen mit dem neuen Personalausweis nutzen. Hierzu zählen Online-Bürgerdienste aus den Bereichen Einwohner-, Verkehrs-, Führerschein- und Personenstandswesen. Im Einwohn-

erwesen kann so eine Meldebestätigung und ein Führungszeugnis beantragt sowie der Umzug innerhalb der Kommune vorangezeigt werden. In den Bereichen Kfz- und Führerscheinwesen können Bürger Anträge zur Fahrzeuganmeldung oder für eine allgemeine Fahrerlaubnis stellen.



Erfolgsmodell Bürgerservice-Portal

Mitte 2011 führte mit der Stadt Ingolstadt ein echter eGovernment-Pionier das Bürgerservice-Portal ein. Unter anderem für diese Entscheidung erhielten die Ingolstädter Verantwortlichen 2012 den Bayerischen eGovernment-Löwen von der Bayerischen Staatsregierung.

Hohe eID-Quote

Die zweitgrößte oberbayerische Stadt bietet ihren Bürgern rund 20 Verwaltungsdienstleistungen mit dem neuen Personalausweis an. Dazu zählen zum Beispiel Online-Anträge zur Aufenthaltsbescheinigung, zu Übermittlungssperren und zu Briefwahlunterlagen. Die Resonanz bei den Bürgern ist positiv. So liegt die eID-Quote bei stolzen 65 Prozent gegenüber dem Bundesdurchschnitt von knapp 30

Prozent. Auch die Nutzung der Online-Dienste kann sich sehen lassen. Mittlerweile werden 100 Prozent der Übermittlungssperren und rund zwölf Prozent aller Meldebestätigungen online abgewickelt. Letzteres bedeutet eine Verdoppelung innerhalb eines Jahres.

Zentrales Authentifizierungs- Management mit dem Bürgerkonto

Eine wesentliche Komponente im Bürgerservice-Portal ist das neue zentrale Bürgerkonto. Dieses Bürgerkonto übernimmt die Registrierungs- und Authentifizierungsfunktion



des Nutzers. Hierbei stehen dem Bürger verschiedene Zugangsmöglichkeiten zur Verfügung, die er abhängig vom erforderlichen Authentifizierungs-Level individuell für jeden Online-Bürgerdienst einsetzen kann.

Unterstützt werden drei Varianten: Registrierung und Anmeldung mit dem neuen Personalausweis, Registrierung und Anmeldung mit Benutzername und Passwort sowie Anmeldung über mobile Geräte. Auch alternative Varianten wie zum Beispiel Zertifikatslösungen lassen sich über das Bürgerkonto einbinden.

Das zentrale Bürgerkonto bietet weitere Vorteile. Die automatische Übernahme der persönlichen Daten aus dem Bürgerkonto in Online-Anträge macht manuelle Eingaben in Zukunft überflüssig. Über das Konto lässt sich auch ein Single-Sign-On zwischen den verschiedenen Bürgerservice-Portalen realisieren.

Der Vorteil für den Bürger: Er muss sich nur einmal für die Nutzung der verschiedenen Dienstangebote registrieren und kann so z. B. die Online-Angebote seiner Heimatgemeinde, des Landkreises und des Freistaats Bayern ohne erneute Anmeldung nutzen. Mit diesem Portalverbund entfällt eine wesentliche Hürde

bei der Nutzung von Online-Verwaltungsdienstleistungen, nämlich die Verwaltung unterschiedlicher Zugänge und Zugangsdaten für den Bürger.

Erste Landkreise in Bayern haben die Vorteile des zentralen Bürgerkontos bereits erkannt. Der Landkreis Bayreuth sowie 22 kreisangehörige Gemeinden im Landkreis nutzen bereits die Vorteile des zentralen Bürgerkontos und bieten diesen Zugang für die verschiedenen Online-Bürgerdienste an.

Mit einer solchen Lösung ist auch sichergestellt, dass die teilnehmenden Kommunen ihre »Identität«, das heißt ihre eigenständigen Portale gegenüber dem Bürger behalten. Einzig das zentrale Bürgerkonto sorgt für eine übergreifende Nutzung der verschiedenen Portalangebote mit den beschriebenen Vorteilen.

Sichere Kommunikation zwischen Bürger und Kommune

Mit dem zentralen Bürgerkonto steht dem Bürger darüber hinaus auch ein Postkorb für eine sichere und vertrauenswürdige Kommunikation mit der Verwaltung zur Verfügung. Der Postkorb ist vergleichbar mit den Möglichkeiten eines Web-Mail-Accounts, allerdings mit dem entscheidenden Unterschied, dass der Postkorb in der sicheren Umgebung der eGovernment-Plattform Bürgerservice-Portal betrieben wird.

Auf diese Weise lassen sich auch sensible und personenbezogene Informationen zwischen Bürger und Verwaltung austauschen. Hier zeigt sich wieder der Vorteil des zentralen Bürgerkontos, dass alle

am Portalverbund teilnehmenden Verwaltungen Informationen wie Bestätigungen, Bescheide usw. in den persönlichen Postkorb des Bürgers einstellen können. Der Nutzer verwaltet nur noch einen Postkorb für alle Online-Verwaltungsangebote.

Online-Bezahlung als logisch-konsequenter Schritt

Für die Mehrzahl der Anträge gilt, dass sie gebührenpflichtig sind. Eine durchgängige Online-Beantragung setzt eine entsprechende Bezahlungsfunktion voraus. Mit der ePayment-Lösung ePayBL, einer seit mehreren Jahren in der öffentlichen Verwaltung etablierten Online-Bezahlplattform, steht eine solche Lösung im Bürgerservice-Portal zur Verfügung und ergänzt damit die klassische Lastschrift.

Bei der unterfränkischen Stadt Würzburg hat man sich bereits frühzeitig Gedanken zu elektronischen Bezahlverfahren gemacht und die Lösung Ende September 2013 eingeführt. Mit ausschlaggebend waren die neuen Anforderungen der EU-Verordnung SEPA. Inzwischen sind weitere Kommunen hinzugekommen und setzen auf die Bezahlkomponente im Bürgerservice-Portal.

Erfolgreich in die Zukunft

Die aktuelle Entwicklung zeigt, dass eGovernment-Angebote in den Kommunen eine wachsende Rolle spielen. Das Bürgerservice-Portal der AKDB ist das beste Beispiel dafür. Das Dienstangebot wird daher permanent weiterentwickelt und um attraktive Anwendungen wie Gewerbesuchen, Bürgerbeteiligung und Terminvereinbarung sinnvoll ergänzt.

Bitte recht bürgerfreundlich!



der Landkreis Bayreuth
Vielfalt & Visionen

Der Landkreis Bayreuth beschäftigt sich bereits seit vielen Jahren als eine Art Vorreiter in der Region mit dem Thema eGovernment. So bietet das Landratsamt bereits jetzt verschiedene Verwaltungsangebote an, etwa in Form von Online-Formularen. Gerade angesichts unterschiedlicher Zuständigkeiten von Landkreis und kreisangehörigen Gemeinden spielen zentral nutzbare Online-Bürgerdienste eine immer wichtigere Rolle.

In einem Flächenland wie Bayern müssen viele Bürger teilweise lange Anfahrtswege zur Erledigung von Verwaltungsvorgängen im Landratsamt in Kauf nehmen. Insgesamt erwarten sich immer mehr Bürger einfachen Zugang, weniger Aufwand und eine Nutzung von Verwaltungsdienstleistungen rund um die Uhr – unabhängig davon, wer diese Dienstleistungen konkret erbringt.

Im Landratsamt Bayreuth waren für eine Bereitstellung von eGovernment-Diensten neben den Erwartungen der Bürger an eine moderne Landkreisverwaltung auch die Möglichkeiten der Prozessoptimierung innerhalb der Verwaltung mitentscheidend.

Ziel bei der Erweiterung von eGovernment-Angeboten war ein landkreisweites Vorgehen unter Einbindung der kreisangehörigen Kommunen. Das wird möglich unter anderem durch neue technische und infrastrukturelle Lösungen und Anwendungen: Dazu gehören zum Beispiel die elektronische Authentifizierung mit dem neuen Personalausweis (eID) sowie die medienbruchfreie Vorgangsbearbeitung bis in die Fachverfahren hinein.

Als erster Landkreis in Bayern hat der Landkreis Bayreuth den landkreisweiten Ausbau von Online-Bürgerservices unter

Einbeziehung von 22 kreisangehörigen Kommunen auf den Weg gebracht. Dies soll das landkreisweite Angebot an Online-Verwaltungsdienstleistungen auf Basis des Bürgerservice-Portals stärken und Prozesse weitgehend medienbruchfrei gestalten.

Ziele aus Sicht des Bürgers

- Behördengänge unabhängig von Ort und Zeit
- Beschleunigung der Antrags- und Verwaltungsprozesse
- keine oder weniger Wartezeit in der Behörde durch verbesserte Antragsvorbereitung
- weniger papiergebundene Prozesse
- transparentes, umfassendes und komfortables Verwaltungshandeln

Ziele aus Sicht der Verwaltung

- weniger papiergebundene Prozesse
- Beschleunigung der Antrags- und Verwaltungsprozesse
- geringerer Bearbeitungsaufwand durch Verbesserung der Antrags- und Datenqualität (Datenübernahme aus dem neuen Personalausweis) sowie nahtlose Integration ins Fachverfahren
- höhere Sicherheit durch eID-Authentifizierung

Das Bürgerservice-Portal des Landkreises Bayreuth stellt den Bürgern alle wichtigen Basisfunktionen für interaktive Dienste

zur Verfügung und vereinfacht deren Nutzung deutlich: Hierzu zählen die Authentifizierung mit dem neuen Personalausweis, ein sicheres Bezahlungssystem im Internet durch die ePayment-Basisfunktion sowie ein einheitliches **Bürgerkonto** für die individuelle Kommunikation mit dem Antragsteller und für die Zustellung von Schriftstücken in einem elektronischen Postkorb, sofern dies rechtlich möglich ist.

Zu den im Bürgerservice-Portal angebotenen Leistungen mit hohen Nutzungszahlen zählen zum Beispiel Kfz-Zulassungsdienste mit der vorbereitenden Kfz-Zulassung einschließlich Terminvergabe (rund 1.200 Fälle im Jahr) und Wunschkennzeichen (ca. 6.800 Fälle). Weitere attraktive Themen sind unter anderem Sperrmüllanträge (7.700 Fälle) und Kostenbefreiung Schulweg (rund 1.900 Fälle), außerdem die Erteilung von SEPA-Mandaten, Anträge auf Anschluss an die Abfallentsorgung (Rest-, Bio- und Papiermüll) und auf Tonnenänderung sowie Eigentümerwechsel.

In Kürze sollen im Bereich Führerschei-
wesen unter anderem die Beantragung
der allgemeinen Fahrerlaubnis, des inter-
nationalen Führerscheins und der Fahrer-
karte möglich sein.

Seitens kreisangehöriger Kommunen ha-
ben besonders Online-Dienste aus dem
Melde- und Personenstandswesen hohe
Relevanz für die Bürger: zum Beispiel
Statusauskünfte eines hoheitlichen Do-
kuments, Umzüge innerhalb der Kom-
mune, Voranmeldungen beim Zuzug,
Beantragungen von Meldebestätigun-



Landrat Hermann Hübner: »Als erster Landkreis in Bayern hat der Landkreis Bayreuth den landkreisweiten Ausbau von Online-Bürgerservices unter Einbeziehung von 22 kreisangehörigen Kommunen auf den Weg gebracht.«



Der Landkreis Bayreuth hat als erster Landkreis am 17. Februar 2014 die landkreisweite eGovernment-Plattform Bürgerservice-Portal umgesetzt, die von Landkreis und Kommunen gemeinsam betrieben wird. Den Startschuss gaben Finanz- und Heimatminister Dr. Markus Söder, Landrat Hermann Hübner und AKDB-Vorstandsvorsitzender Alexander Schroth (links). Im Landkreis sind rund 105.000 Bürger gemeldet.

gen, Briefwahlunterlagen, Führungszeugnissen und Übermittlungssperren. Im Personenstandswesen kommen die Online-Anträge zur Beantragung von Geburts-, Heirats-, Lebenspartnerschafts- und Sterbeurkunden hinzu.

Das Projekt ist abhängig von der Akzeptanz der verschiedenen Online-Angebote durch die Bevölkerung. Aber auch künftige Rahmenbedingungen, insbesondere durch das bayerische eGovernment-Gesetz, das 2014 weiter konkretisiert werden soll, spielen in diesem Zusammenhang eine große Rolle. Der Landkreis Bayreuth wird die Ausweitung seiner Online-Angebote auf jeden Fall weiter vorantreiben und so seine Position als innovativer bayerischer eGovernment-Landkreis ausbauen.



»Verwaltungsservice, den unsere Bürger auch privat gewohnt sind«

In der Verwaltungsgemeinschaft Helmstadt im unterfränkischen Landkreis Würzburg haben sich die vier Gemeinden Helmstadt, Holzkirchen, Remlingen und Uettingen für eine effiziente Abwicklung ihrer Verwaltungsgeschäfte zusammengeschlossen. Insgesamt umfasst das Gemeinschaftsgebiet knapp 7.000 Einwohner.

Bereits 2009 hat sich die Verwaltungsgemeinschaft mit den Möglichkeiten elektronischer Verwaltungsprozesse beschäftigt und ihren Bürgern erste Online-Dienstleistungen bereitgestellt. Seit Sommer 2013 bietet

Briefwahlunterlagen und zum Führungszeugnis, alles mit dem neuen Personalausweis. Auch den Stand des Wasserzählers können Bürger bequem über das Bürgerservice-Portal an die Verwaltungsgemeinschaft übermitteln.

Aus Sicht des VG-Vorsitzenden Klaus Beck bietet der Einsatz des Bürgerservice-Portals für seine Kommune gleich mehrere Vorteile: »Entscheidend für uns als Verwaltungsgemeinschaft ist eine Lösung, die Online-Dienste mit geringem Aufwand möglich macht. Das Bürgerservice-Portal wurde von der AKDB nach unseren Vorstellungen bereitgestellt und wird dort im Rechenzentrum betrieben.« Für die Helmstädter habe das nun den Vorteil, dass sie sich auf ihre Fachaufgaben konzentrieren und moderne Bürgerservices über das Internet anbieten können, so Beck.

Die Verwaltungsgemeinschaft Helmstadt hat bereits die nächste Stufe in Angriff genommen: So plant sie die Erweiterung des Dienstleistungsangebots um den Bereich Personenstandswesen mit der



Gemeinschaftsvorsitzender der Verwaltungsgemeinschaft Helmstadt und Erster Bürgermeister Klaus Beck:
»Das Bürgerservice-Portal wird von der AKDB nach unseren Vorstellungen bereitgestellt und dort im Rechenzentrum betrieben.«



Helmstadt das Bürgerservice-Portal an – und damit zehn Online-Verwaltungsdienstleistungen, die auch mit der Online-Ausweisfunktion des neuen Personalausweises nutzbar sind.

Dazu zählen Dienste aus dem Bereich Einwohnerwesen, zum Beispiel Online-Anträge zur Meldebestätigung, zu

Online-Beantragung von Geburts-, Heirats-, Lebenspartnerschafts- und Sterbeurkunden. Darüber hinaus werden die kostenpflichtigen Verwaltungsdienstleistungen im Bürgerservice-Portal derzeit um die Online-Bezahlungsfunktionen Kreditkarte und Giropay ergänzt. »Damit bieten wir als Verwaltung den Service, den unsere Bürgerinnen und Bürger auch von ihrer privaten Online-Nutzung her kennen und letztlich auch von ihrer Kommunalverwaltung erwarten«, so Klaus Beck. Und Ralf Büttner, verantwortlicher Geschäftsstellenleiter: »Ein weiterer Aspekt für die Einführung des ePayments ist der Start von SEPA, mit den zusätzlichen Anforderungen an die Zahlungsabwicklung.«

Immer mehr Bürger profitieren

Landeshauptstadt München startet mit Online-Diensten im Bürgerservice-Portal

Mit der Landeshauptstadt München nutzt die größte bayerische Kommune mit über 1,4 Millionen Einwohnern das Bürgerservice-Portal der AKDB. Anfang November 2013 startete die Verwaltung der Isarmetropole neue Online-Dienste auf der Portalplattform der AKDB.

Zu den neuen Services gehören beispielsweise der Antrag »Baumfällung« oder Anträge rund um das Thema »Trinkwasserverordnung«. Auch werden bestehende Angebote wie die Störmeldung für Laternen und Ampeln oder die Sperrmüllabholung in das Portal integriert. Das Bürgerkonto mit einem persönlichen Postkorb sowie die Authentifizierung mit dem neuen Personalausweis als optionalem Zugang sind für die Landeshauptstadt wichtige neue Plattformdienste.

Bei der Realisierung der Bürgerdienste ist die Stadt München einen eigenen Weg gegangen und hat ihre Dienste auf einer Portlet-Technologie selbst entwickelt. Möglich wurde dies durch die offenen Schnittstellen und Basisbibliotheken des im AKDB-Rechenzentrum betriebenen Bürgerservice-Portals, über die sich sowohl Online-Dienste als auch beliebige Fachverfahren einbinden lassen. Die Online-Dienste greifen hierbei auf die vom Bürgerservice-Portal bereitgestellte Basisfunktion Bürgerkonto für die Registrierung und Authentifizierung und auf den Postkorb für die Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung zu. Der entscheidende Vorteil: Online-Dienste konnten mit weniger Aufwand und ge-

ringerer Komplexität realisiert werden, da wichtige Grundfunktionalitäten übergreifend für alle Online-Dienste verfügbar sind. Anschließend wurden die eigenentwickelten Online-Bürgerdienste in die eGovernment Plattform der AKDB eingespielt.

Mit den Vorteilen dieses modularen Ansatzes plant die Landeshauptstadt das

Online-Angebot auszubauen und weitere Online-Dienste zu realisieren. In einem nächsten Schritt wird für die Münchner Bürger neben den fachlichen Online-Services auch die Möglichkeit einer elektronischen Bezahlung mit Kreditkarte oder Giropay geschaffen. Basis dafür ist die ePayment-Komponente im Bürgerservice-Portal, die von allen Online-Diensten genutzt werden kann.



»Grundsteinlegung« der Portallösung, v. l.: Dr. Daniela Rothenhöfer, Leiterin Hauptabteilung IT-Strategie und IT-Steuerung, Bürgermeisterin Christine Strobl und Wolfgang Glock, Bereich IT-Strategie (alle Landeshauptstadt München)

»Vom Blatt zum Byte«

Für ein schnelleres und sichereres Internet im Freistaat will die Bayerische Staatsregierung in Zukunft mehr Mittel investieren. Im Gespräch mit dem AKDB-Report nennt Minister Söder die digitale Steuererklärung als Vorreiter schnellerer Verwaltungsdienstleistungen – das »Serviceportal Digitales Bayern« soll nun weitere Dienste beschleunigen.



Herr Staatsminister, als CIO der Bayerischen Staatsregierung sind Sie Chef der Digitalisierung in Bayern. Wie verstehen Sie diese wichtige Aufgabe?

Digitalisierung ist Top-Thema in Bayern. Dazu gehören der Breitbandausbau, die Datensicherheit und der Ausbau von E-Government. Im Gegensatz zum Bund werden diese Themen in Bayern jetzt aus einer Hand bearbeitet. Voraussetzung für funktionierendes E-Government sind schnelles Internet und hohe Datensicherheit. 1,5 Milliarden Euro investiert der Freistaat in den Internetausbau – der mit Abstand größte Breitband-Fördertopf in Deutschland.

Für Datensicherheit sorgt der neue Bayern-Server, für dessen Betrieb ebenfalls das Finanzministerium zuständig ist. Spezialisten wehren täglich mehr als 40.000 Angriffe auf 135.000 IT-Arbeitsplätze in der Staatsverwaltung ab. Wir arbeiten ständig daran, den Bayern-Server noch sicherer zu machen – zum Beispiel durch Profiler, die Angriffsmuster entschlüsseln.

Staatsminister Söder bei der Eröffnung des Bürgerservice-Portals im Landratsamt Bayreuth



Wo möchten Sie Schwerpunkte bei der Digitalisierung Bayerns setzen?

Ich sehe meine Aufgabe darin, die digitale Verwaltung weiterzuentwickeln. Unter dem Motto »vom Blatt zum Byte« sollen möglichst viele Verfahren komplett digitalisiert werden. Die »vorausgefüllte Steuererklärung« ist ein gutes Beispiel dafür. Den Ausbau der digitalen Verwaltung wollen wir weiter vorantreiben. Das wird nicht ohne Bayerns Kommunen funktionieren. Deshalb ist mir ein gemeinschaftliches Vorgehen sehr wichtig.

Haben Sie für den kommunalen Bereich bereits konkrete Ideen?

Voraussetzung für eine digitale Behörde ist eine sichere IT-Infrastruktur. Über das Bayerische Behördennetz kann jede Kommune an den Bayern-Server angeschlossen werden – und so von seinen Sicherheitsvorteilen profitieren. Durch ein eigenes Verschlüsselungssystem für die gesamte Netzwerkkommunikation bieten wir deutlich höhere Sicherheitsstandards als marktüblich. Es lohnt sich für alle Gemeinden, sich an das Behördennetz anzuschließen. So werden die von den Bürgern anvertrauten Daten

maximal gegen Missbrauch oder vor Verlust geschützt.

Als Freistaat wollen wir den digitalen Service für Kommunen, Bürger und Wirtschaft in Zukunft noch nutzerfreundlicher gestalten. Mit dem »Serviceportal Digitales Bayern« schaffen wir einen zentralen Zugang für alle Online-Verwaltungsdienstleistungen in Bayern. Die Gemeinschaftsentwicklung zwischen AKDB und Finanzministerium wird bereits von mehr als 100 Kommunen in Bayern eingesetzt.

Wo sehen Sie aktuelle Erfolge? Welchen Vorteil hat der Bürger davon?

Im Bereich der Steuererklärung haben wir schon viel erreicht. Wir sind davor, den digitalen Steuerkreislauf zu schließen. Der Bürger kann bereits jetzt schneller, einfacher und direkter seine Steuererklärung online abgeben und soll zukünftig auch einen digitalen Steuerbescheid bekommen. Mit dem »Serviceportal Digitales Bayern« werden wir das auch für alle anderen staatlichen und kommunalen Verwaltungsleistungen erreichen. Wir schließen damit auch den digitalen Verwaltungskreislauf in den Kommunen. Anträge können oft schon

online abgegeben werden, die Antwort der Behörde erfolgt aber oft noch auf Papier. Das soll sich ändern.

Wie funktioniert das?

Das »Serviceportal Digitales Bayern« ist unsere Lösung zur Bündelung staatlicher und kommunaler Leistungen in einem Portal. Der Bürger muss sich nur einmal mit dem neuen Personalausweis über den elektronischen Identitätsnachweis – die eID-Funktion – registrieren. Damit hat er einen sicheren Zugang zu allen Online-Diensten der Verwaltung. Klassische Behördengänge wie An- und Ummeldung, Beantragung von Geburtsurkunden oder Kfz-Anmeldungen können dann Tag und Nacht über das Internet erledigt werden. Die Behörde kommt zum Bürger – nicht umgekehrt.

Wo sehen Sie noch Handlungsbedarf?

Im Bereich digitale Bezahlverfahren für Verwaltungsdienstleistungen sehe ich noch Potenzial. Hier wollen wir nachbessern. Was digital bestellt wird, muss auch digital bezahlt werden können.

Herr Staatsminister, herzlichen Dank für das Gespräch.

Leichtere elektronische Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung

Das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung sowie zur Änderung weiterer Vorschriften hat wesentliche Grundlagen für elektronische Verwaltungsprozesse geschaffen. Es gilt für Bundesbehörden sowie für Behörden der Länder und Kommunen, soweit diese Bundesrecht ausführen.

Betroffen sind auf der einen Seite verwaltungsinterne Prozesse, die noch vielfach von Medienbrüchen, Aktenführung in Papier und technischen Insellösungen geprägt sind. Auf der anderen Seite soll das Gesetz einen verbesserten Zugang der Bürger zu digitalen Angeboten schaffen. Bislang müssen immer noch zahlreiche Dokumente in Schriftform existieren und Originalunterlagen vorgelegt werden. Auch das verpflichtende persönliche Erscheinen behindert in einigen Fällen eine schnelle Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltungen.

Das eGovernment-Gesetz ist am 1. August 2013 in Kraft getreten und berücksichtigt zeitlich gestaffelte Ausnahmen – siehe hierzu den Kasten auf Seite 13: »Was gilt ab wann für wen?«. In einem weiteren Schritt wollen die meisten Bundesländer Landesgesetze erlassen, die den Landes- und Kommunalverwaltungen einen verbindlichen Rechtsrahmen für eGovernment bieten sollen. Der Freistaat Bayern zum Beispiel hat für Mitte 2014 einen Gesetzentwurf angekündigt. Es ist zu erwarten, dass wesentliche Regelungen des Bundesgesetzes im Sinne einer »Simultangesetzgebung« in ein Landesgesetz aufgenommen werden. Zusammengefasst regelt die Gesetzgebung an verschiedenen Stellen verbesserte digitale Verwaltungsdienstleistungen für Bürger:

- Eröffnung elektronischer Zugänge (§ 2)
- Ersetzung der Unterschrift (§ 3a VwVfG, § 36a SGB I, § 87a AO)
- Bekämpfung der »gefühlten Schriftform« (§ 13)
- Abbau von Schriftformerfordernissen (Artikel 9 ff)
- Ersatz von Papieroriginalen durch elektronische Nachweise (§ 5)
- Angebot mindestens eines elektronischen Zahlverfahrens (§ 4)
- Elektronische Aktenführung und ersetzendes Scannen (§§ 6 – 8)

Eröffnung elektronischer Zugänge (§ 2)

Alle Behörden, das heißt Bund, Land und Kommunen, soweit sie Bundesrecht ausführen, müssen durch mindestens einen elektronischen Zugang erreicht werden können. Dieser ist technikneutral gehalten und kann z. B. per E-Mail oder Portal-lösungen wie dem Bürgerservice-Portal der AKDB erfolgen. Eine Erreichbarkeit per De-Mail sowie die Nutzbarkeit der eID-Funktion des neuen Personalausweises ist ausschließlich für Bundesbehörden verpflichtend vorgeschrieben.

Ersetzung der Unterschrift (§ 3a VwVfG, § 36a SGB I, § 87a AO)

Dabei handelt es sich um den Einsatz der eID-Funktion des neuen Personalausweises in Verbindung mit Webformularen sowie der De-Mail mit der Versandoption »absenderbestätigt« als rechtswirk-

same elektronische Unterschrift. § 3a VwVfG muss möglichst bald im Wege der »Simultangesetzgebung« wortgleich in das Bayerische Verwaltungsverfahrensgesetz übernommen werden.

Bekämpfung der »gefühlten Schriftform« (§ 13)

In vielen Fällen ist eine persönliche Unterschrift bei Anträgen zwar tägliche Gewohnheit, eine gesetzliche Schriftformerfordernis aber nicht gegeben. Diese Praxis steht durchgängigen elektronischen Prozessen entgegen. § 13 stellt klar, dass kein Schriftformerfordernis vorliegt, wenn dieses nicht explizit in der Norm angeordnet wird.

Abbau von Schriftformerfordernissen (Art. 9 ff)

Derzeit existieren im Bundesrecht rund 3.500 Schriftformerfordernisse. Bei gesetzlich begründeten Schriftformerfordernissen stellen eID-Funktion und De-Mail geeignete Technologien für eine digitale Umsetzung dar. Wo kein Schriftformerfordernis besteht, können einfachere elektronische Verfahren eingesetzt werden. Daher werden in den Artikeln 9 ff. des Gesetzes bereits einige Schriftformerfordernisse in Fachgesetzen abgebaut. In den kommenden Jahren wird im Rahmen eines groß angelegten »Normenscreenings« das gesamte Verwaltungsrecht des Bundes auf überflüssige Schriftformerfordernisse überprüft.

Elektronische Nachweise (§ 5)

Geforderte Nachweise können künftig als elektronische Kopie eingereicht wer-



Dr. Tanja Laier, Bundesministerium des Innern, Leiterin Referat O2 – Bessere Rechtsetzung, Bürokratieabbau, E-Government-Gesetz, Kommunalwesen. Die übergeordnete Abteilung O ist Motor der Verwaltungsmodernisierung und Impulsgeber für Innovationen in der Bundesverwaltung und für weniger Bürokratie. Sie vertritt kommunale Interessen innerhalb der Bundesregierung und stellt die frühzeitige Beteiligung der kommunalen Spitzenverbände bei Entwürfen von Gesetzen und Rechtsverordnungen sicher. Ministerialrätin Dr. Laier unterstützt ausdrücklich die Bemühungen der Länder aktiv zu werden, denn das Gesetz des Bundes gilt nur dort, wo Länder und Kommunen Bundesrecht umsetzen.

den, soweit die Rechtsvorschrift nicht etwas anderes bestimmt oder die Behörde für bestimmte Verfahren oder im Einzelfall die Vorlage eines Originals verlangt. Benötigt die Behörde, etwa wegen vieler Täuschungsfälle, ein Original, kann sie dieses künftig mit dem Einverständnis des Antragstellers direkt elektronisch bei der Behörde anfordern, die den Nachweis ausgestellt hat.

Angebot mindestens eines elektronischen Zahlverfahrens (§ 4)

Kreditkarte oder Giro pay haben sich bereits im elektronischen Geschäftsverkehr als unbare Zahlungsmethoden bewährt. Die Bereitstellung mindestens eines dieser elektronischen Zahlverfahren soll unter anderem eine ganzheitliche Abwicklung von Online-Verwaltungsdienstleistungen ermöglichen. Diese Regelung betrifft auch Kommunen. Vor dem Hintergrund vielfältiger gebührenpflichtiger kommunaler Verwaltungsdienstleistungen ist das Angebot eines elektronischen Bezahlverfahrens auch für rein kommunale Dienstleistungen sinnvoll.

Elektronische Aktenführung, ersetzendes Scannen (§§ 6 – 8)

Eine elektronische Aktenführung ist nach § 6 nur für Bundesbehörden verpflichtend – und damit auch das Übertragen und Vernichten von Papieroriginalen (§ 7) und die Akteneinsicht (§ 8). Dennoch sind elektronische Akten auch auf kommunaler Ebene sinnvoll und werden in zunehmendem Maße erfolgreich eingesetzt.



Das Bundesministerium des Innern befindet sich am Spree-Bogen in Moabit. 1997 entstand das markante U-förmige Gebäude, gebaut nach den Plänen des Architekturbüros Kühn, Bergander und Bley.



Was gilt ab wann für wen?

August 2013: Inkrafttreten des eGovernment-Gesetzes. Einzelne Regelungen gelten allerdings nicht ab sofort, sondern erst ab:

- Juli 2014: Pflicht zur elektronischen Zugangseröffnung (alle Behörden)
- Januar 2015: Ermöglichung des elektronischen Identitätsnachweises nach PAuswG (Bundesbehörden)
- ein Kalenderjahr nach Bereitstellung des De-Mail-Gateways: Pflicht, per De-Mail erreichbar zu sein (Bundesbehörden)
- Januar 2020: Pflicht zur elektronischen Aktenführung (Bundesbehörden)



»Das Bürgerservice-Portal der Landeshauptstadt Wiesbaden ist ein Bestandteil der eGovernment-Strategie.«

Die hessische Landeshauptstadt Wiesbaden bietet seit Herbst 2013 als erste hessische Kommune Online-Verwaltungsdienstleistungen für ihre rund 280.000 Einwohnerinnen und Einwohner über das Bürgerservice-Portal der AKDB an. In einem ersten Schritt wurden sechs Online-Bürgerdienste im »Online-Rathaus« der Landeshauptstadt freigeschaltet, die auch in Verbindung mit der eID-Funktion des neuen Personalausweises genutzt werden können. Verantwortlich für das Bürgerservice-Portal bei der Landeshauptstadt Wiesbaden ist das Dezernat für Ordnung, Bürgerservice und Grünflächen, das von Stadtrat Dr. Oliver Franz geleitet wird.

Herr Dr. Franz, wie sieht grundsätzlich die eGovernment-Strategie der Landeshauptstadt Wiesbaden aus und welche Rolle spielt dabei das Bürgerservice-Portal?

Die Informationstechnologie entwickelt sich kontinuierlich weiter. Aus diesen Weiterentwicklungen, insbesondere getrieben durch die immer stärkere Leistungsfähigkeit der Netzwerke, entstehen Chancen und Möglichkeiten, die vor wenigen Jahren noch nicht vorstellbar waren. So wie sich dadurch für Unternehmen völlig neue Geschäftsmodelle entwickeln lassen, ergeben sich auch für Kommunen neue Möglichkeiten für ihr Verwaltungshandeln. Bestehende Verwaltungsdienstleistungen können wesentlich effizienter erbracht werden, völlig neue Angebote der Verwaltung können entstehen.

Die eGovernment-Strategie richtet sich an grundsätzlich drei Zielgruppen aus, den Bürgerinnen und Bürgern und Besuchern der Stadt, den Unternehmen und Gewerbetreibenden in Wiesbaden sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtverwaltung und anderer Behörden.

Durch die schrittweise Einführung der elektronischen Aktenführung in der Landeshauptstadt Wiesbaden werden zuerst verwaltungsinterne Abläufe verbessert. Informationen gelangen dadurch auf elektronischem Weg ohne Zeitverzug von einem Bereich zum anderen und sind damit in Verbindung mit mobilen Endgeräten immer ortsungebunden verfügbar.

Das Bürgerservice-Portal soll weitgehend alle Verwaltungsdienste online an-

bieten. Das Bürgeramt der Stadt Wiesbaden möchte mit den Online-Diensten ein attraktives und modernes Dienstleistungsangebot zur Verfügung stellen und den Bürgerinnen und Bürgern der Stadt so Zeit und Wege bei der Erledigung ihrer Anliegen ersparen.

Welche Online-Bürgerdienste werden derzeit im Online-Rathaus angeboten und wie ist die erste Resonanz?

Derzeit bietet das Bürgeramt sechs Online-Dienste über das Bürgerservice-Portal an. Hierzu zählen die Meldebestätigung, die Aufenthaltsbescheinigung, das Führungszeugnis, die Beauftragung zur Einrichtung von Übermittlungssperren, die Bestellung zur Auskunft aus dem Gewerbezentralregister sowie das Bestellen von Briefwahlunterlagen, die bei der anstehenden Europawahl im Mai wieder umfangreich genutzt werden können. Der Dienst »Bestellen von Briefwahlunterlagen« hat gerade bei der letzten Wahl gezeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Bei der Landtagswahl im letzten Jahr wurden mehr als 7.000 Unterlagen online bestellt. Die übrige Nutzung wird zur Zeit evaluiert. Wir haben im Wiesbadener Bürgerbüro und in den Ortsverwaltungen jährlich ca. 58.000 Be-



Dr. Oliver Franz: »Wir stellen eine gute Akzeptanz fest. Deswegen werden wir den damit eingeschlagenen Weg mit unserem »Online-Rathaus« fortsetzen.« Wiesbadens Ordnungsdezernent, Stadtrat Dr. Oliver Franz, im Interview mit dem AKDB-Report über Verwaltungserleichterungen für Wiesbadener Bürger.

arbeitsverfahren, die schon jetzt über das Portal angefragt werden könnten. Zur erfolgreichen Integration des neuen Personalausweises und zur Akzeptanz des Bürgerservice-Portals haben wir uns für ein Marketingkonzept entschieden. Es umfasst mittlerweile über 30 Einzelmaßnahmen, die nun schrittweise umgesetzt werden. Mit Überzeugungsarbeit und Informationsoffenheit erklären wir die Vorteile der Online-Ausweisfunktion und ihrer Nutzung im Bürgerservice-Portal. Hierbei helfen uns ein spezieller Beratungsschalter, Informationsveranstaltungen in der Volkshochschule sowie Werbematerialien.

Wie geht es weiter – planen Sie einen Ausbau der Online-Angebote?

Ja, weitere Dienste aus dem Meldebereich, zum Beispiel der Umzug innerhalb Wiesbadens oder der Wegzug ins Ausland, sowie Urkundenbestellungen aus dem Bereich des Personenstandswesens sind im Abstimmungsprozess mit der AKDB. Das Bürgerservice-Portal der Landeshauptstadt Wiesbaden ist ein Bestandteil der eGovernment-Strategie. Mehr und mehr Verwaltungsprozesse sollen auf dieser technischen Plattform abgewickelt werden.



Start des Bürgerservice-Portals: Projektleiterin Online-Rathaus Monika Rubbel, Staatssekretärin im Bundesinnenministerium und Bundes-CIO Cornelia Rogall-Grothe, Wiesbadens Oberbürgermeister Sven Gerich, Referatsleiter BVA Klaus Wolter, Ordnungsdezernent Dr. Oliver Franz, Bürgerbüro-Leiterin Heike Paul und AKDB-Vorstandsvorsitzender Alexander Schroth

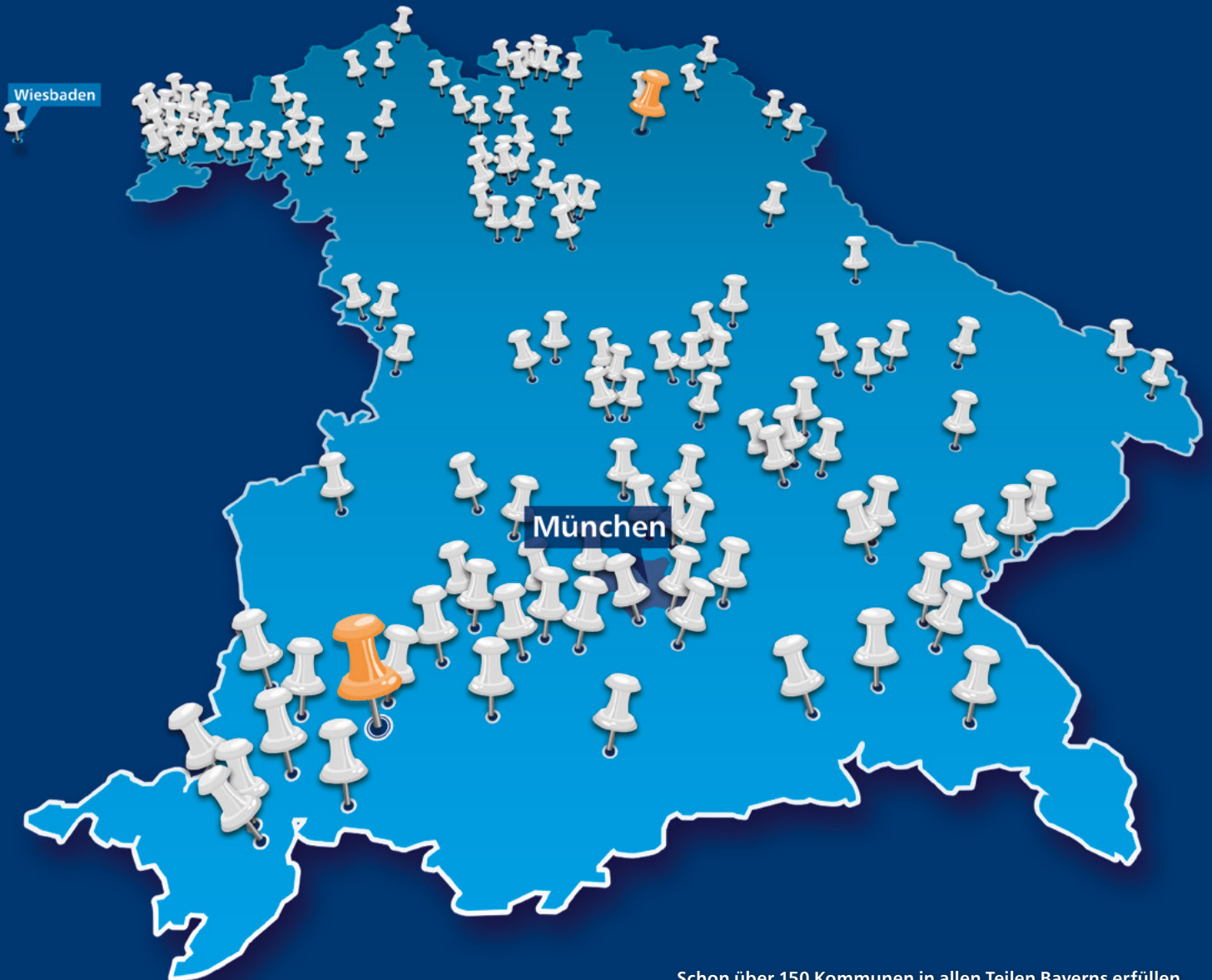
»Ich freue mich sehr darüber, dass wir unseren Bürgern mit dem neuen Angebot Zeit und Wege ersparen. Als Service werden Dienstleistungen als Online-Dienste angeboten, dazu gehören Meldebestätigung, Aufenthaltsbescheinigung und Führungszeugnis. Der Zugang zu allen Online-Diensten ist frei«, sagte Wiesbadens Oberbürgermeister Sven Gerich beim Pressetermin zum Start der Portallösung. Wiesbaden benötige eGovernment, es biete neben den Vorteilen für die Bürger auch Chancen zur Verwaltungsmodernisierung. »Das Bürgerservice-Portal ist ein großer Schritt zur dienstleistungsorientierten und bürgerfreundlichen Verwaltung. Das Selbstverständnis der öffentlichen Verwaltung muss sich ändern, weil die Erwartungen unserer Bürger in Richtung einer optimierten, transparenten und barrierefreien Verwaltung steigen«, betonte der Oberbürgermeister in seiner Rede.



Städte, Märkte, Gemeinden,
Verwaltungsgemeinschaften



Landkreise Ostallgäu und Bayreuth
(mit zusätzlich über 20 teilnehmenden
kreisangehörigen Gemeinden)



Schon über 150 Kommunen in allen Teilen Bayerns erfüllen
die Erwartungen ihrer Bürgerinnen und Bürger und setzen
auf das Bürgerservice-Portal der AKDB. Tendenz: steigend