

Bald nie mehr aufs Amt?

Was sich auf den ersten Blick wie ein plakativer Slogan anhört, ist bei der Stadt Olpe in vielen Bereichen bereits Realität. Die südwestfälische Kreisstadt hat gerade ihr neues Bürgerserviceportal in Betrieb genommen und ist bestrebt, die Online-Dienstleistungen inklusive eines breitflächigen E-Payment-Angebotes sukzessive weiter auszubauen.

Autor



Georg Schnüttgen

ist Hauptamtsleiter der Kreisstadt Olpe.

Für die Stadt Olpe ist der Einstieg in die Online-Vorgangsbearbeitung ein weiterer wichtiger Schritt auf dem Weg zum digitalen Rathaus. Dies war in Olpe ein kontinuierlicher Prozess, der in drei Stufen vollzogen wurde:

- Umstellung auf die rein digitale Aktenführung durch Einsatz des Dokumentenmanagementsystems Regisafe im Jahre 2006
- Einführung erster medienbruchfreier Geschäftsprozesse (z. B. Sitzungsdienst, Rechnungsworkflow und Postversand) ab 2013
- Realisierung von Projekten der Online-Vorgangsbearbeitung ab 2019

Über die Ablösung der Papierakte zugunsten der E-Akte durch Einführung eines Dokumentenmanagementsystems (DMS) wird in den Verwaltungen bereits seit Jahren mehr oder weniger intensiv nachgedacht. Dabei ist bisher häufig nicht

überlegt worden, dass die E-Akte die Basis zur Realisierung von medienbruchfreien Geschäftsprozessen und auch die Basis zur Umsetzung von Projekten der Online-Vorgangsbearbeitung im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes (OZG) ist. Bekanntlich verpflichtet das Onlinezugangsgesetz Bund, Länder und eben auch die Kommunen, bis zum 31. Dezember 2022 alle Verwaltungsleistungen flächendeckend über Online-Serviceportale anzubieten. Ein positiver Effekt für Bürgerinnen und Bürger und die Verwaltung ist aber nur dann zu erwarten, wenn Dienstleistungen, die online beantragt wurden, auch digital innerhalb der Verwaltung weiterverarbeitet werden. Mithin zählt die Einführung eines Dokumentenmanagements zu den Kernaufgaben einer Verwaltung und ist strategisch betrachtet ein „Muss“!

Auf viele Kommunen kommt daher mit der Umsetzung des OZG ein gro-

Kompakt

- Viele Kommunen haben kein Dokumentenmanagementsystem. Dadurch fehlt die notwendige informationstechnische Infrastruktur, um die eingehenden digitalen Daten medienbruchfrei abzulegen und entsprechend weiterzuverarbeiten.
- Die Stadt Olpe hat im Oktober 2018 intensiv mit den Arbeiten zum Aufbau eines Olper Bürgerserviceportals begonnen.
- Mit der Realisierung der Online-Vorgangsbearbeitung auf Basis einer flächendeckend eingeführten E-Akte nimmt das Bild vom digitalen Rathaus zunehmend Konturen an.

Abbildung 1: Prinzip der Online-Vorgangsverarbeitung in der Stadt Olpe



Quelle: Stadt Olpe

bes Problem zu. Es fehlt mangels DMS die notwendige informationstechnische Infrastruktur, um die eingehenden digitalen Daten medienbruchfrei abzulegen und entsprechend weiterzuverarbeiten. Online eingehende Dokumente wieder auszudrucken und einer Papierakte zuzuführen, kann in diesem Zusammenhang ganz sicher nicht die Lösung sein.

Die zentrale Fragestellung in diesem Zusammenhang lautet daher: Was ist wann und wie zu tun? Hier entsprechend vorbereitet zu sein bedeutet, möglichst kurzfristig durch Einsatz eines DMS die E-Akte einzuführen. Damit ist im ersten Schritt zumindest sichergestellt, dass bisherige papiergestützte Prozesse zugunsten digitaler Prozesse aufgegeben werden. Gleichzeitig würde das den Einstieg in eine orts-, personen- und organisationsunabhängige Aufgabenerledigung darstellen.

Königsdisziplin Onlinevorgangsverarbeitung

Die „Königsdisziplin“ und damit gleichzeitig eine neue Dimension der Verwaltungsarbeit erschließt sich den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeitern inzwischen durch Nutzung eines leistungsstarken und innovativen Bürgerser-

vices – beziehungsweise Verwaltungsportals. Die neue Technik ermöglicht es erstmals, dass die Bürgerin beziehungsweise der Bürger von zu Hause aus – wenn gewünscht unter Nutzung von Bezahlfunktionen – unmittelbar digitale Vorgänge anlegt beziehungsweise digitale Geschäftsprozesse automatisch auslöst. Bei einzelnen Fachverfahren ist künftig auch eine Statusabfrage zum Bearbeitungsstand vorgesehen. Abbildung 1 verdeutlicht das Prinzip der Online-Vorgangsverarbeitung bei der Stadt Olpe.

In enger Kooperation mit der Südwestfalen IT, die das sogenannte Citko-Portal entwickelt hat, hat die Stadt Olpe im Ok-

tober 2018 intensiv mit den Arbeiten zum Aufbau eines Olper Bürgerserviceportals begonnen. Anspruchsvoll war hier insbesondere die Integration von modernen Bezahlssystemen wie beispielsweise Paypal, Paydirekt und Giropay in die in Olpe eingesetzte Finanzsoftware Infoma. Die von dem Unternehmen Axians Infoma entwickelte Portal-Schnittstelle gewährleistet inzwischen, dass sämtliche Online-Bezahleingänge bis auf das Produktsachkonto durchgebucht werden.

Wie läuft das technisch ab? Relativ einfach!

Jedem auf der Portal-Plattform eingestellten zahlungspflichtigen Produkt (Urkunden, sonstige gebührenpflichtige Bescheinigungen) werden sämtliche buchungsrelevanten Informationen beigegeben. Im Zuge der Aktivierung des Zahlungsvorganges werden diese Informationen automatisch an die Finanzsoftware übergeben. Der Dienstleister stellt dann sicher, dass anhand der mitgegebenen Buchungsdaten die Buchung automatisch auf dem Produktsachkonto erfolgt. Eine Zahlungsanweisung ist in diesen Fällen nicht mehr erforderlich. Es bedarf keiner großen Fantasie, um das Synergiepotenzial dieser neuen Technik zu erkennen. Wenn in Zukunft die Fallzahlen der Online-Bezahlvorgänge deutlich steigen, wird das natürlich signifikante Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse in den Finanzabteilungen haben. Das Bürgerserviceportal

Abbildung 2: Die acht Bereiche des Bürgerserviceportals der Stadt Olpe



Quelle: Stadt Olpe

Abbildung 3: Ansicht des Bereichs „Urkunden, Ausweise, Pässe“



Urkunden, Ausweise, Pässe

Auskünfte aus dem Gewerbezentralregister

Mit der Einführung des neuen elektronischen Personalausweises (mit freigeschalteter Online-Ausweisfunktion) können Sie eine Auskunft aus dem Gewerbezentralregister online beantragen. Ein Angebot des Bundesamtes für Justiz.

Beantragung eines Schwerbehindertenausweises

Hier können Sie als Einwohner/in Kreis Olpe aufgrund Ihrer gesundheitlichen Einschränkungen einen Antrag auf Feststellung einer Behinderung beantragen. Ein Angebot des Kreises Olpe.

Führungszeugnis

Mit der Einführung des neuen elektronischen Personalausweises (mit freigeschalteter Online-Ausweisfunktion) können Sie ein Führungszeugnis online beantragen. Ein Angebot des Bundesamtes für Justiz.

Meldebescheinigung

Wenn Sie in der Kreisstadt Olpe gemeldet sind, können Sie hier eine Meldebescheinigung beantragen. Diese können Sie gegenüber Dritten (Behörden, Privatinstitutionen) als Nachweis Ihres Wohnsitzes verwenden.

Melderegisterauskunft

Auf der Grundlage des Melderechts werden über jede(n) Einwohner/in eine Reihe von Daten im Melderegister der Kommune gespeichert. Hier kann eine Anfrage auf Erhalt von einfachen und erweiterten Auskünften aus dem Melderegister gestellt werden.

Urkundenanforderungen

Anforderung von Urkunden aus dem Geburten-, Ehe-, Lebenspartnerschafts- und Sterberegister

Quelle: Stadt Olpe

der Stadt Olpe ist in insgesamt acht Bereiche gegliedert (siehe Abbildung 2). Im Bereich „Urkunden, Ausweise, Pässe“ können beispielsweise die folgenden Dienstleistungen aufgerufen werden (siehe Abbildung 3). Folgender Auszug der wichtigsten Basispakete zeigt das Angebot auf:

- Einfache und erweiterte Meldebescheinigung
- einfache und erweiterte Melderegisterauskunft
- Gewerbeanmeldung, -abmeldung, -ummeldung
- An- und Abmeldung von Hunden
- Beantragung von melderechtlichen Bescheinigungen
- Beantragung von Personenstandsunterlagen
- Ideen- und Beschwerdemanagement
- Online-Bewerbungsservice
- In Planung ab Herbst 2019: Online-Bauantrag

Bisher einmalig in Deutschland ist der in diesem Zusammenhang mit der Firma Comundus-Regisafe konzipierte Online-Bewerbungsservice. Der neue Service stellt sicher, dass für jede über das Portal eingereichte Bewerbung im Dokumentenmanagementsystem Regisafe automatisch

eine Bewerberakte angelegt und der richtigen Stellenbesetzungsakte zugeordnet wird. Je nach Anforderungsprofil können für eine ausgeschriebene Stelle beliebige Parameter wie Sprachkenntnisse, Noten, Abschlüsse sowie sonstige notwendige Pflichtunterlagen definiert und ergänzend in der Stellenbesetzungsakte gespeichert werden. Alle vom Bewerber hochgeladenen Dokumente werden im DMS Regisafe automatisch als Schriftstücke in der Bewerberakte abgelegt. Trifft eine Bewerbung ein, wird der/die zuständige Sachbearbeiter/-in automatisch per E-Mail informiert – und die komplette Stellenbewerberakte kommt im Anhang gleich mit.

Fazit und Ausblick

Mit der Realisierung der Online-Vorgangsbearbeitung auf Basis einer flächendeckend eingeführten E-Akte nimmt das Bild vom digitalen Rathaus zunehmend Konturen an. Endlich stehen den Städten und Gemeinden die Werkzeuge zur Verfügung, um ihre Geschäftsprozesse nachhaltig zu optimieren beziehungsweise zu digitalisieren. Gleichzeitig gehören diese Werkzeuge aber unabdingbar zur informationstechnischen Infra-

struktur einer Kommune, um dem Anspruch eines modernen Dienstleisters auch in Zukunft gerecht zu werden. Vor dem Hintergrund der Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes eilt die Zeit, außerdem muss den Verantwortlichen in den Rathäusern bewusst sein, dass es auf Dauer auch darum geht, eine Dienstleistung kostengünstig und bürgernah anzubieten. Weiterhin geht es darum, die Attraktivität und Zukunftsfähigkeit der Arbeitsplätze zu sichern.

Die beschriebenen Projekte umzusetzen bedeutet ohne Zweifel eine große Anstrengung. Das alles ist allerdings alternativlos. Nichts zu tun bedeutet die Abkopplung von modernen Arbeitsmethoden und führt auf Dauer ganz sicher auch zu einer mangelnden Motivation bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. ■

 SpringerProfessional.de

Dokumentenmanagement 

Schnüttgen, G. (2018): Vorreiter bei Geschäftsprozessen ohne Medienbruch, in: innovative Verwaltung, 1/2, S. 25-27, www.springerprofessional.de/link/15438946