

Digitalisierung in der Bundesstadt Bonn

[10/2021]

Autoren

Kai Kings, Projektorganisator E-Government (Bundesstadt Bonn)

Bereits seit dem Jahr 2015 setzt die Bundesstadt Bonn das intelligente Antragsmanagement zur Digitalisierung von Anträgen ein. Während Bonn ursprünglich mit einem Online-Formular zur Bestellung von Personenstandsurkunden startete, sind heute über 340 Online-Formulare quer durch die Verwaltung im Einsatz.



Bereits seit dem Jahr 2015 setzt die Bundesstadt Bonn das intelligente Antragsmanagement zur Digitalisierung von Anträgen ein. Damals startete die Stadt mit einem Online-Formular zur Bestellung von Personenstandsurkunden. Form-Solutions bietet für die Kommunen mit den

Verlagsassistenten bereits eine breite Masse an fertigen Formularlösungen an. Jedoch hat sich in Bonn auf Grund spezieller Anforderungen aus den Fachämtern über die Jahre hinweg der Bau eigener Assistenten (Online-Formulare) etabliert. Im Bereich E-Government werden die Assistenten individuell nach den Bedürfnissen der Fachämter erstellt, getestet und weiterentwickelt.

Die Zahl, der bei der Stadt Bonn verfügbaren Online-Formulare, hat sich in den letzten Jahren deutlich vervielfacht. Aktuell sind über 340 Online-Formulare quer durch die Verwaltung nutzbar. Hierbei handelt es sich um interne sowie externe Formulare. Von A wie "Abmeldung" bis Z wie „Zweckentfremdung von Wohnraum“, interne Prozesse wie die Bestellung von Büromaterial, aber auch externe Prozesse wie ein einfaches Kontaktformular – digitale Assistenten sind aus dem Verwaltungsalltag nicht mehr wegzudenken. Die Online-Formulare werden zusammen mit anderen Onlinediensten auf der Homepage im Bereich Online-Service gesammelt und sind mit den einzelnen Verwaltungsdienstleistungen verknüpft.

Bürger*innen sollen 24/7 die Möglichkeit haben, digital mit der Stadt Bonn in Kontakt zu treten – egal ob mit dem Smartphone, Tablet oder Computer. Unser erklärtes Ziel ist die vollständige Ablösung von PDF-Formularen hinzu einer medienbruchfreien Verarbeitung über den digitalen Eingangskanal.

Aus der Praxis – Die Nutzung in Bonn

Aktuell wird das Antragsmanagement über einen Rahmenvertrag des KDN (Dachverband kommunaler IT-Dienstleister in NRW) abgerufen und in einem lokalen Rechenzentrum in NRW gehostet. Durch das einfach zu bedienende Baukastensystem haben wir im Bereich E-Government die Möglichkeit, per Klick schnell und effizient Formulare zu erstellen, die durch Bürger*innen und Mitarbeitende genutzt werden können. Hierzu haben wir einen internen Styleguide entwickelt, der Vorgaben für ein einheitliches Design sowie Tipps und Tricks beinhaltet.

Die Formulare können auf Grund unterschiedlicher Konfigurationsmöglichkeiten entweder ausgedruckt, per Mail verschickt oder bestenfalls per Schnittstelle automatisch weitergegeben werden. Natürlich würden wir gerne auf das Ausdrucken der Formulare im Verwaltungsalltag verzichten, jedoch gibt es gesetzliche Vorgaben, die derzeit eine Unterschrift bei verschiedensten Dienstleistungen erforderlich machen. Um die Papierflut zu reduzieren, bietet die Stadt Bonn bereits seit dem Jahr 2018 die Nutzung der eID in ausgewählten Formularen an.

Die Funktionen des „neuen“ Personalausweises werden über das Servicekonto NRW angeboten. Durch die Nutzung des Servicekontos können Bürger*innen sich bereits vor dem Ausfüllvorgang authentifizieren und ausgewählte Felder im Formular werden automatisch vorbelegt. Die Bereitschaft zur Nutzung der eID in der Gesellschaft ist in unseren Augen noch nicht

weit genug vorangeschritten. Wir beobachten Entwicklungen am Markt für weitere Authentifizierungsmöglichkeiten sowie die Bestrebungen die Nutzung der eID komfortabler zu machen, um unseren Service zu verbessern.

Neben der eID setzen wir auch auf die Nutzung von E-Payment über GiroSoultion. Bürger*innen haben die Möglichkeit, beispielsweise den beantragten Bibliotheksausweis direkt online per Paypal oder via Direktüberweisung zu bezahlen. Die Anbindung weiter digitaler Dienste wie beispielsweise Apple- oder Google-Pay befinden sich in der Planung.

Anwendungsbeispiele in der Verwaltung

Die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten des Antragsmanagements haben sich vor allem zu Beginn der Corona-Pandemie gezeigt. Innerhalb kürzester Zeit wurden Dienststellen geschlossen und der übliche Kontakt mit Bürger*innen vor Ort war stark eingeschränkt.

Ein Team aus drei Mitarbeitenden hat in kürzester Zeit eine Vielzahl von Dienstleistungen digitalisiert und somit die Möglichkeit geschaffen, dass Bürger*innen ihre Anträge zu Hause ausfüllen können.

Form-Solutions bietet zusätzlich zum verschlüsselten Versand der Formulare per E-Mail direkt an die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung auch die Ausgabe der Daten per XML-Datei an. Diese Funktionen haben wir uns unter anderem im Bereich des Gesundheitsamtes zu Nutze gemacht. Um die unsichere Nutzung von E-Mails zu vermeiden, wurden Online-Formulare in verschiedenen Bereichen erstellt und mit einer eigenentwickelten Software zum Infektionsmanagement verknüpft. Die Mitarbeitenden konnten durch den strukturierten Eingang der Masse an Anfragen, Kontaktlisten etc. leichter begegnen.

Umsetzung des OZG

Die OZG-Umsetzung der Bundesstadt Bonn fokussiert sich auf drei Umsetzungstypen: Entweder nimmt die Stadt Bonn an den KDN-Umsetzungsprojekten teil, integriert Fachverfahrens-Online-Dienste in das Serviceportal oder entwickelt selbst Onlinedienste mit Form-Solutions für das Serviceportal.

Mithilfe einer Schnittstelle können die Form-Solutions-Formulare mit dem Serviceportal verbunden werden: Die Anmeldung erfolgt über das Servicekonto.NRW im Serviceportal (ggf. mit Authentifizierung mittels der eID-Funktion des neuen Personalausweises), die Daten aus dem Servicekonto werden, wie bereits beschrieben, automatisch in die Form-Solutions-Formulare (via OpenIDConnect) übernommen. Mit Klick auf den Button „Einreichen“ wird das generierte PDF, welches die Inhaltsdaten enthält, in einem Postkorbeintrag abgelegt. Dies ist nur für die

entsprechenden Antragsteller*innen sowie für die zuständige Sachbearbeitung sichtbar. Der Vorgang kann nun bearbeitet werden, die weitere Abwicklung erfolgt über das Serviceportal. Auch wenn dadurch aktuell keine vollständige Medienbruchfreiheit erreicht wird, helfen die Form-Solutions-Formulare bei der Standardisierung von Abfragen und ermöglichen den schnellen Kontakt zwischen Antragsteller*innen und Sachbearbeitung.

LINKS

- <https://www.bonn.de/>
- <https://www.bonn.de/service-bieten/stadtverwaltung-a-bis-z/online-service.php>