

E-Government bei der Stadt Nürnberg und Bayerisches E-Government-Gesetz

I. 1. Anlass

In der Sitzung des POA am 10.05.2016 wurde nach Funktionalität, Stand und Potenzialen des Bürger- und Serviceportals „Mein Nürnberg“ im Rahmen des E-Governments gefragt. Darüber soll im nachfolgenden Bericht informiert werden.

2. Das E-Government bei der Stadt Nürnberg

Das E-Government-Angebot der Stadt Nürnberg wird unter Federführung des E-Government-Büros seit dem Jahr 2000 kontinuierlich ausgebaut, den rechtlichen und fachlichen Anforderungen angepasst, konsequent erweitert, optimiert und betrieben. Die Stadt Nürnberg ist in entsprechenden Rankings mit ihrem Angebot meist unter den TOP 10 der deutschen Städte zu finden.¹ Das Bürger- und Serviceportal Mein Nürnberg ist die logische, technische und rechtlich notwendige Weiterentwicklung des E-Government bei der Stadt Nürnberg – auch um die Anforderungen des Bayerischen E-Government-Gesetzes zu erfüllen. Seit der Einführung findet es in der Presse und bei anderen Kommunen Beachtung.

E-Government-Angebot und Nutzen für Bürgerinnen und Bürger und Verwaltung

Die folgenden Angebote stehen grundsätzlich allen Nutzer:innen zur Verfügung. Sie werden stichwortartig beschrieben und ihre Potenziale für Nutzer und Verwaltung skizziert. In der Anlage 1 werden die zunehmende Funktionalität und der steigende Nutzen graphisch dargestellt und deutlich erkennbar.

- **Online-Formulare** stehen als PDF-Dokumente elektronisch ausfüllbar zur Verfügung, müssen dann aber ausgedruckt und auf Papier eingereicht werden.
Der Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger ist vorhanden, aber nicht allzu hoch. Auch für die Verwaltung bedeutet es einen eher geringen Nutzen. Die Zahl der Anfragen reduziert sich, die Daten liegen leserlich und strukturiert vor.
- **Online-Dienste** ermöglichen
 - » die Erfassung der notwendigen Daten über mehrere Seiten hinweg,
 - » eine Identitätsprüfung mit der elektronischen Identität (eID) von Personalausweis und Ausländertitel,
 - » das Beibringen von Unterlagen in elektronischer Form (Hochladen als Datei, per QR-Code),
 - » das elektronische Bezahlen (E-Payment),
 - » die Übermittlung von Anträgen als PDF-Dokument und der Daten an die zuständige Dienststelle und Sachbearbeitung.

Der Nutzen für Bürgerinnen und Bürger lässt sich wie folgt benennen:

- » kein Postversand oder Gang zur Behörde erforderlich;
- » Abwicklung für Bürger/innen zeit- und ortsunabhängig möglich;
- » Erfassung/Einreichen für mobile Endgeräte optimiert.

Der Nutzen für die Verwaltung liegt in folgenden Punkten:

- » Bürger/Bürgerin muss nicht mehr persönlich vorstellig werden;
- » Daten liegen strukturiert vor und können in Fachverfahren oder Datenbanken übernommen werden;
- » Bezahlung als Vorkasse mit Rechnungserstellung vereinfacht und beschleunigt den Bearbeitungsprozess;
- » Liege- und Wartezeiten entfallen.

¹ <https://www.mckinsey.de/nur-wenige-kommunen-deutschland-beim-thema-e-government-top>

- **Workflows (im Rahmen von Mein Nürnberg) erweitern die o.g. Funktionen der Online-Dienste und die Online-Formulare:**

- » Identifikation des Users mittels eID oder behördenbestätigtem Servicekonto,
- » Sichere Kommunikation mit zuständigen Stellen,
- » Anzeige von Verfahrensbeteiligten und Verlauf/ Sachstand,
- » elektronische Zustellung von Bescheiden/Rechnungen etc. durch die Verwaltung.

Nutzen Bürgerinnen und Bürger (neben den oben erwähnten für Online-Dienste und Online-Formulare)

- » zentrale Verwaltung der persönlichen Daten,
- » Übernahme dieser in Online-Formulare oder Online-Dienste,
- » sichere Kommunikationsmöglichkeit für Rückfragen,
- » städtischen Bescheide, Schreiben, Rechnungen werden ebenfalls bereitgestellt.

Nutzen Verwaltung (neben den oben erwähnten für Online-Dienste und Online-Formulare)

- » Sicherheit, dass die Identitäten bestätigt sind, ohne Aufwand einer erneuten Identitätsfeststellung,
- » Sicherer Kommunikationskanal für Rückfragen und Nachforderung von Unterlagen,
- » Elektronische Rückfragen und Antworten sowie das Nachreichen von Unterlagen reduzieren Liegezeiten,
- » Versandaufwände entfallen.

Eine Übersicht über die zeitliche Entwicklung des E-Governments von 2002 bis 2015 und damit verbunden die Entwicklung der Nutzungszahlen ist der Tabelle in Anlage 1 zu entnehmen. Anlage 2 stellt – exemplarisch für den Oktober 2016 – die aktuellen Nutzungszahlen der Angebote dar.

Damit bildet das E-Government-Angebot der Stadt Nürnberg mit der Bürger- und Serviceplattform Mein Nürnberg inkl. zugehöriger Infrastruktur und Werkzeugen jetzt einen Stand ab, mit dem alle derzeit bekannten Anforderungen an eine elektronische Abwicklung von Verwaltungsdiensten erfüllt und die meisten Verwaltungsverfahren medienbruchfrei durchgeführt werden können. Mit dieser Aufstellung ist Nürnberg beim E-Government eine der führenden Kommunalverwaltungen in Deutschland.

Die E-Government-Angebote mit Mein Nürnberg insgesamt leisten somit einen wesentlichen Beitrag, um

- Behördengänge zu reduzieren und die Kundenzufriedenheit zu steigern,
- Prozessoptimierungen und Effizienzsteigerungen zu realisieren,
- Kosten einzusparen,
- Verwaltung durch zeitgemäße Abwicklung von Verwaltungsprozessen zu modernisieren,
- die Stadt Nürnberg als „smarte“ Kommune mit der damit verbundenen Imagesteigerung zu positionieren.

E-Government – Herausforderungen und Potenziale

Unabhängig von den guten Voraussetzungen auf Grund vorhandener Infrastruktur bestehen noch Herausforderungen zur Optimierung des städtischen Angebotes. Dazu gehören die im Folgenden herausgestellten Punkte.

▪ Potenziale von Mein Nürnberg

- » Online-Formulare und Online-Dienste sollen zu Workflows weiterentwickelt und über Mein Nürnberg angeboten werden.
- » Die Registrierung und Nutzung für juristische Personen (Unternehmen, Behörden) soll ermöglicht werden.
- » Die Anzahl der städtischen Dienstleistungen und Verwaltungsverfahren entsprechend der Vorgabe des Bayerischen E-Government-Gesetzes (BayEGovG) auszubauen und dann elektronisch anzubieten.

Darüber hinaus stecken noch Image- und Service-Potenziale in der aktuellen Version, die realisiert werden sollen wie z.B.:

- » Bei jedem Aufruf eines Online-Dienstes wird die Nutzung „Mit Mein Nürnberg“ oder „Ohne Mein Nürnberg“ angeboten.
- » Es erfolgt eine Optimierung des Bezahlprozesses einschließlich SAP Anbindung.
- » Fachverfahren (z.B. Bau, EWO) werden direkt angebunden.

▪ Potenziale von E-Government

Unstrittig ist, dass Verwaltungsmodernisierung durch E-Government zur Verbesserung von Dienstleistungs- und Kundenorientierung beiträgt. Die Orientierung an den Anforderungen der Kundinnen und Kunden erfordert den weiteren Ausbau der städtischen Dienstleistungen in diesem Bereich. Die entsprechende Infrastruktur sowie Ansprechpartner stehen dafür zur Verfügung.

▪ Verbreitung und Nutzung der eID des Personalausweises bundesweit

Derzeit sind bundesweit rund 40 Mio. Ausweise ausgegeben, die Freischaltquote der eID liegt aber auch in Nürnberg weiter bei nur ca. 30 %. Damit könnten jetzt rd. 12 Mio. Bürgerinnen und Bürger die eID nutzen. Ein Grund für die geringe Quote bei der Freischaltung ist sicher, dass noch zu wenige Angebote existieren oder nicht ausreichend bekannt sind. Deshalb sind weitere Schritte zur Verbreitung und Nutzung der eID erforderlich.

- » Anbieter, Angebote und Nutzungsmöglichkeiten müssen erweitert werden.
- » Das Angebot muss besser und breiter kommuniziert werden.
- » Die notwendigen zusätzlich kostenpflichtigen Lesegeräte sind ein großes Hindernis. Die Online-Dienste mit eID sollen deshalb in 2017 auch mit Mobilgeräten nutzbar sein. Außerdem sollen sie wie die bisherigen speziellen Geräte als Kartenleser genutzt werden können.
- » Die Bürger und Bürgerinnen sollen bei der Ausgabe des Personalausweises beraten und motiviert werden, die eID aktiviert zu lassen. Eine aktivierte eID schadet nicht, steht bei Bedarf sofort zur Verfügung und muss nicht durch einen Gang zur Behörde nachträglich aktiviert werden.

3. Das Bayerische E-Government-Gesetz

Das Gesetz ist mit Ausnahme einzelner Regelungen am 30.12.2015 in Kraft getreten. Es soll rechtliche Hürden beseitigen, die dem Ausbau der digitalen Verwaltung in Bayern bisher ent-

gegenstehen. Darüber hinaus sollen rechtliche Anreize gesetzt werden, um den flächendeckenden Ausbau der digitalen Verwaltung auf staatlicher und kommunaler Ebene konsequent zu fördern. Das Gesetz umfasst Änderungen des Bayerischen Verwaltungsverfahrensgesetzes und des Bayerischen Datenschutzgesetzes sowie Streichungen von Formvorschriften in Fachgesetzen des Freistaates Bayern.

Die für das E-Government-Angebot der Stadt Nürnberg relevanten Anforderungen werden bereits jetzt erfüllt.

Anforderungen BayEGovG	Angebot Stadt Nürnberg	Status
Eröffnung eines elektronischen Zugangs zur Verwaltung für die Übermittlung elektronischer Dokumente	Kontaktformulare für sichere Kontaktaufnahme Online-Dienste für Antragstellung Mein Nürnberg für sichere Antragstellung und Kommunikation	✓
Information und Formulare bereitstellen für eine sachgerechte elektronische Inanspruchnahme der Behördendienste	Behördenwegweiser Formularserver	✓
Anspruch für Bürger und Bürgerinnen sowie Unternehmen auf elektronische Verwaltungsverfahren	Online-Dienste Servicekonto Mein Nürnberg	↗
Vom Antrag bis Bescheid mit Nachweisen	"	✓
Mit Identifizierung durch eID und eAT	"	✓
bei Bedarf mit Schriftformersatz	"	✓
E-Payment möglich	"	✓
Beteiligte Stellen und Verfahrensstand ersichtlich	"	✓

Im Rahmen des BayEGovG muss die Stadt Nürnberg einschließlich ihrer Eigenbetriebe bis spätestens zum 27. November 2019 den Empfang und die Verarbeitung elektronischer Rechnungen ermöglichen. Dem Ältestenrat und Finanzausschuss, Personal- und Organisationsausschuss wurde zur Vorgehensweise in der Sitzung vom 26.10.2016 das stadtübergreifende Projekt „Einführung der elektronischen Rechnungsbearbeitung - eRechnung“ vorgestellt.

II. Ref./ POA

17.11.2016 

Nürnberg, 15.11.2016
Amt für Organisation,
Informationsverarbeitung und
Zentrale Dienste

gez. Pfeiffer-Beck (5175)
(Unterschrift liegt elektronisch vor)