

Digitales Sofortprogramm 2020

1. Ausgangslage

Die Corona-Beschränkungen erfordern und legen es nahe, die Möglichkeiten des digitalen Dialogs mit den Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen zu erweitern. In schwierigen Zeiten sendet die Stadt damit ein starkes Signal: Zum einen bleibt sie ansprechbar, zum anderen wird die Servicequalität durch zeit- und ortsunabhängige Online-Angebote weiter verbessert.

Bereits heute ist die Stadt Nürnberg bei der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen mit rund 350 Online-Formularen und 280 elektronisch verfügbaren Online-Dienstleistungen gut aufgestellt. Mit der Serviceplattform „Mein Nürnberg“ ermöglicht sie eine sichere Kommunikation einschließlich Servicekonto, E-Payment und dem Rückkanal zu den Kundinnen und Kunden der Stadtverwaltung.

Mit dem Digitalen Sofortprogramm 2020 sollen neben den nachfolgend genannten Zielen auch die Sichtbarkeit und Nutzerfreundlichkeit der vorhandenen Online-Angebote kurzfristig verbessert werden. Zudem soll ein Beitrag für den Gesundheitsschutz von Bürgerinnen und Bürgern sowie städtischen Mitarbeitenden geleistet werden.

2. Die Ziele des Digitalen Sofortprogramms 2020

2.1 Erweiterung des Angebots elektronischer Antragstellung in Zeiten der Corona-Beschränkungen

Aus Anlass der Corona-Beschränkungen soll das Angebot an elektronisch durchführbaren Antragstellungen kurzfristig erweitert und vereinfacht werden. Damit soll neben dem Gesundheitsschutz für alle Beteiligten auch die Servicequalität spürbar verbessert werden.

Dieses Ziel soll vorrangig auf zwei Wegen erreicht werden: Zum einen werden formale Anforderungen auf das gesetzlich notwendige Maß beschränkt oder im Zuge des weiteren Bearbeitungsprozesses – also nach Online-Antragstellung – nachgelagert erfüllt. Dies wird mit einem Upload-Assistenten auf den Internetseiten der Dienststellen unterstützt (vgl. Abschnitt 3.2). Mithilfe dieses Upload-Assistenten lassen sich die Anträge, die als PDF-Formulare nutzbar sind, auf sicherem Weg zur Bearbeitung an die jeweilige Dienststelle elektronisch weitergeben. Zum anderen werden mit der Erweiterung dialoggestützter Online-Dienste über die Bürger- und Unternehmensplattform „Mein Nürnberg“ (vgl. Abschnitt 3.1) insbesondere Verwaltungsleistungen mit hoher Nachfrage und hoher Nutzerfreundlichkeit realisiert. Die Vorteile liegen hier u.a. in der rechtssicheren Identifizierung, der elektronischen Bezahlungsmöglichkeit sowie in der Bereitstellung eines sicheren „Antwortkanals“.

2.2 Beitrag zur Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes (OZG)

Das OZG verpflichtet Bund, Länder und Kommunen, ihre Verwaltungsleistungen bis zum 31. Dezember 2022 auch elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten (siehe auch Glossar – Anlage 1). Die qualitative Erfüllung der Umsetzungsverpflichtung wird anhand einer Bewertung nach Stufen von 0 bis 4 beschrieben und gemessen. Diese Stufen bezeichnen einen Reifegrad der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen. Erst ab Stufe 3 gilt die Umsetzungsverpflichtung in qualitativer Hinsicht als erfüllt. Die Antragsdaten inkl. aller Nachweise können vom Nutzenden an die Verwaltung sicher übermittelt werden. Zum Reifegrad „Stufe 3“ gehört insbesondere, dass Antragsprozess, Authentifizierung und Nachweisübermittlung online sicher möglich sind. Darüber hinaus umfasst der Reifegrad „Stufe 3“, dass ein Bescheid digital bereitgestellt wird, sofern die Nutzerin oder der Nutzer einen entsprechenden

digitalen Rückkanal wünscht und freigibt. In der Stufe 4 müssen keinerlei Nachweise mehr durch die Nutzenden erbracht werden, die der öffentlichen Verwaltung bereits vorliegen (sog. Once-Only-Prinzip). Zur Verdeutlichung des Reifegradmodells dient Abbildung 1.

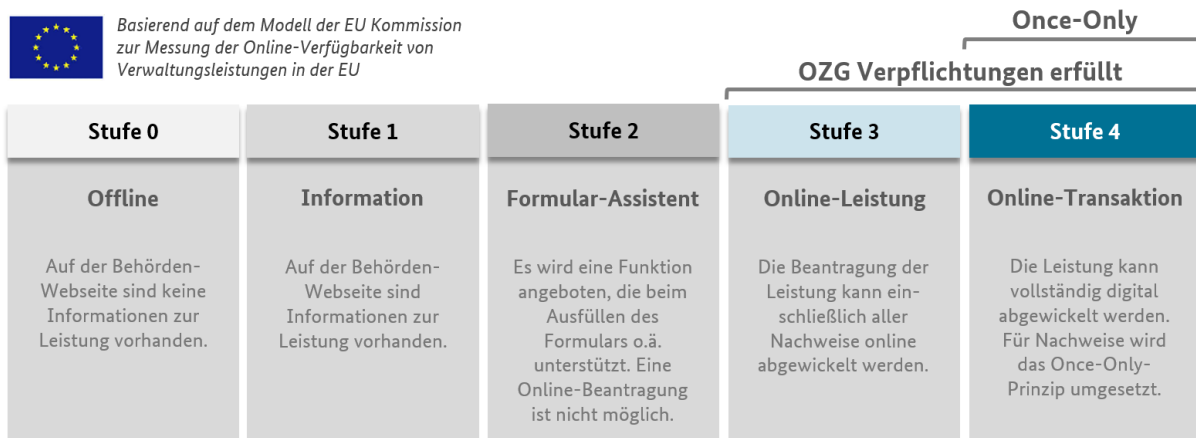


Abbildung 1: OZG-Reifegradmodell (Quelle: <https://leitfaden.ozg-umsetzung.de/display/OZG/OZG-Leitfaden>)

Das angebotene Verfahren über den Upload-Assistenten auf den Internetseiten der Dienststellen (vgl. Abschnitt 3.2) liegt zwischen Stufe 2 und 3. Es erfüllt nur einen Teil der Anforderungen der Stufe 3 bzw. des OZG. Mit den in Gliederungspunkt 3.1 beschriebenen Erweiterungsmaßnahmen dialoggestützter Online-Angebote über die Bürger- und Unternehmensplattform dagegen sind die OZG-Anforderungen voll erfüllt. Die Realisierung des sog. „Once-Only-Prinzips“ wird erst nach weitreichenden rechtlichen Änderungen und Modernisierung der verschiedensten Register auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene sowie deren Verknüpfung möglich werden.

Das Digitale Sofortprogramm 2020 ermöglicht, weitere Verwaltungsleistungen im Sinn des OZG anzubieten und so den gesetzlichen Verpflichtungen wieder ein Stück näher zu kommen.

2.3 Impuls für eine weitergehende Digitalisierung der Stadtverwaltung

Die Anforderung des OZG an digitalisierte Verwaltungsleistungen beschränkt sich auf die elektronische Antragstellung unter Nutzung eines Servicekontos, ohne den verwaltungsinternen Bearbeitungsprozess und Fachverfahren einzubeziehen. Der eigentliche Mehrwert bei der Umsetzung des OZG liegt indes in der Chance auf vollständig medienbruchfreie Verwaltungsprozesse und damit in einem weiter verbesserten Service für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen sowie in der digitalen Unterstützung und Entlastung der städtischen Mitarbeitenden bei der Sachbearbeitung.

Mit Beschluss vom 26. Juni 2019 hat der Stadtrat dem „Konzept für eine Digitalisierung der Stadtverwaltung“ zugestimmt, mit dem unter anderem der Startschuss zu einer umfassenden Digitalisierung von Verwaltungsprozessen gegeben wurde. Das Digitale Sofortprogramm 2020 setzt in diesem Sinne zusätzliche Impulse für die Vereinfachung und Gestaltung von Prozessen konsequent aus Bürger- und Unternehmenssicht. Es fördert somit ebenso den Einstieg in die Entwicklung weitergehender, digitaler Fachstrategien der Dienststellen einschließlich medienbruchfreier, aus Kundenperspektive durchgängig optimierter (verwaltungsinterner) Prozesse.

Das am 21. Mai 2019 im POA vorgestellte Leuchtturmprojekt „Neue Kundenkommunikation bei der Ausländerbehörde“ bei EP/2 zeigt das hohe Potenzial dieser Herangehensweise bei

Prozessgestaltung und Servicebereitstellung. Die technologische Innovation liegt in einer effizienten Integration des Fachverfahrens ADVIS, der städtischen Workflowplattform sowie des zur Dateiablage notwendigen Dokumenten-Management-Systems der Stadt Nürnberg. Die aus diesem innovativen Projekt gewonnenen Erkenntnisse und entwickelten Bausteine für Technik, Methodik, Prozessgestaltung und Kommunikation dienen als „Blaupause“ für viele anstehenden Digitalisierungsprojekte (siehe Link zu [Projektskizze](#) oder [Pressemitteilung](#)). Dem POA wurde in seiner Sitzung am 17. März 2020 ein Werkstattbericht über die erzielten Projektergebnisse mittels einer Live-Präsentation des Antrags- und Vorgangsbearbeitungssystem vorgestellt. Die digitalisierten Antrags- und Bearbeitungsprozesse für alle Leistungen der Ausländerbehörde stehen über die zentrale städtische Serviceplattform „Mein Nürnberg“ den Bürgerinnen und Bürgern seit Mai 2020 online und medienbruchfrei zur Verfügung.

3. Inhalte und Maßnahmen des Digitalen Sofortprogramms 2020

3.1 Erweiterung dialoggestützter Online-Dienste über die Bürger- und Unternehmensserviceplattform „Mein Nürnberg“

Die städtische Serviceplattform besteht aus einem Servicekonto und einer Workflowplattform (siehe Abbildung 2). Im Servicekonto können sich Kunden mit eID oder einem sog. behördenbestätigten Konto registrieren. Die Anmeldung erfolgt über eine sichere 2-Faktor-Authentifizierung. ID-Daten sind für alle Dienststellen damit in Antragsverfahren verlässlich. Das Servicekonto kann von Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und anderen juristischen Personen genutzt werden. Über die Workflowplattform erfolgen die Antragstellung sowie die oben bereits erwähnte sichere, fallbezogene Kommunikation, Online-Bezahlung und die Zu- und Abgabe von Verwaltungsdokumenten.

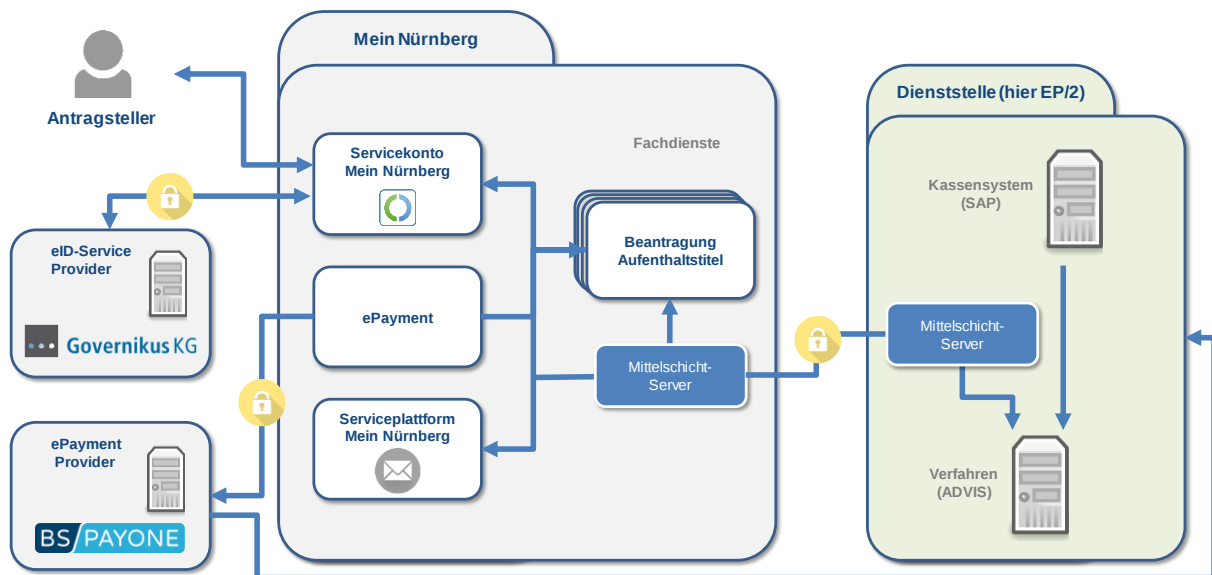


Abbildung 2: Architektur-Komponenten der Serviceplattform „Mein Nürnberg“ am Beispiel der Ausländerbehörde

Vor dem Hintergrund der Corona-Krise wurde durch das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) entschieden, dass das iKfz-Verfahren ohne aktivierte Online-Funktion des Personalausweises oder des elektronischen Aufenthaltstitels bis zum 31.08.2020 möglich ist: Damit wird die Nutzung der Online-Zulassungsvorgänge für Fahrzeuge (An-, Ab- und Ummeldungen) deutlich erleichtert. Bei einer digitalen Neuzulassung und die Wiederezulassung kann durch einen Upload-Assistenten die Übermittlung einer Kopie des Identitätsnachweises ebenfalls digital abgewickelt werden. Die Nürnberger Kfz-Zulassungsstellen werden in Kürze das neue digitale Angebot für rd. 100.000 Zulassungsvorgänge pro Jahr produktiv setzen und zeitgleich intensiv bewerben. In Zusammenarbeit mit dem Bayerischen Städtetag wird zeitgleich angestrebt, eine Verlängerung dieser befristeten Erleichterung des Identitätsnachweises bis auf Weiteres zu erreichen.

Neben den in Abschnitt 2.3 beschriebenen Angeboten des Ausländeramts wurden die Formulare für Handwerkerparkerlaubnisse von SÖR (2019: 2.600 Downloads) und Sondernutzung auf öffentlichen Flächen/Gastro von LA (2019: 1.500 Downloads) als interaktive Dialog-Assistenten kürzlich umgesetzt. Sie werden derzeit in die Serviceplattform „Mein Nürnberg“ eingebunden und können voraussichtlich Anfang Juli genutzt werden. Durch den verbesserten Komfort sowie den vorhandenen Bedarf ist mit deutlich steigenden Nutzungszahlen zu rechnen.

Ebenso wurde für BCN/StB kurzfristig ein Dialog-Assistent zur Online-Bestellung der BCN-Card erstellt, der allen Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung steht. Mit der BCN-Card ist die Nutzung des Online-Angebots der Stadtbibliothek orts- und zeitunabhängig möglich. Potenziell kommt dieses Angebot einer großen Zielgruppe zugute: Pro Jahr zählt die Stadtbibliothek knapp eine Million Besucherinnen und Besucher und rund 60.000 registrierte Kundinnen und Kunden. Im Herbst dieses Jahres wird die Online-Bestellung dann auf ein Online-Modul des Fachverfahrens umgestellt. Damit wird die Optimierung der zugehörigen internen Prozesse von BCN/StB ermöglicht.

3.2. Medienbruchfreie Antragstellung über einen Upload von pdf-Formularen

Für rund 350 Antrags- und Anzeigeverfahren werden derzeit am PC ausfüllbare und zwischen-speicherbare PDF-Formulare angeboten. Im Jahr 2019 sind 352.000 PDF-Formulare als Download abgerufen worden. Die Formulare werden bislang ausgefüllt, ausgedruckt und unterschrieben. Die Übermittlung an die Stadt Nürnberg kann persönlich oder auf dem Postweg erfolgen. Längst nicht alle Vorschriften wurden vom Gesetzgeber schon an Online-Erfordernisse angepasst, sodass eine elektronische Einreichung möglich wäre. Andererseits nutzen noch nicht alle Kunden die Möglichkeit der elektronischen ID auf Personalausweis oder elektronischem Aufenthaltstitel. Die eID ist gesetzlich (bis auf wenige Fälle) der Unterschrift gleichgestellt.

Die städtischen Dienststellen haben ihre Verwaltungsleistungen hinsichtlich der Unterschriftserfordernis geprüft bzw. sind noch dabei, dies zu tun. Formulare ohne Unterschriftserfordernis können jetzt mit einem Upload-Assistenten ausgefüllt und direkt online an die jeweilige Fachdienststelle gesandt werden (siehe Abbildung 3). Damit entfällt für die Bürgerinnen und Bürgern die Notwendigkeit eines Vor-Ort-Besuchs, Postlaufzeiten werden auf Sekunden reduziert. Außerdem können mithilfe des Upload-Assistenten ebenso ergänzende Unterlagen hochgeladen und sicher übermittelt werden; unabhängig davon ob PC, Smartphone oder ein hybrides Verfahren (z.B. Ausfüllen am PC, Unterlagen mit Smartphone abfotografieren und hochladen, der Server ordnet beide Übertragungswege automatisch zu) genutzt werden.

Einfach online machen - Formularübermittlung

Übermittlung von Formularen und Unterlagen

* Rückfragen

Ich möchte ein ausgefülltes PDF-Formular und notwendige Unterlagen übermitteln.

Familienname: *

Vorname: *

Das Formular soll zu folgender Leistung übermittelt werden: *

Die Dateien können als Datei (pdf, jpg) oder über das Smartphone (QR-Code) übermittelt werden. Die Gesamtdateimenge darf 15 MB nicht überschreiten. *

Date(n) zum Hochladen auswählen ...

Mit Mobilgerät fotografieren

☐ Die Hinweise zum Datenschutz habe ich gelesen.

☐ Ich bestätige anstelle meiner Unterschrift die Vollständigkeit und Richtigkeit meiner gemachten Angaben.

Mit einem Klick auf die Schaltfläche [Weiter] werden die Daten an die Stadt Nürnberg übermittelt.

Abbrechen Zurück Weiter

Impressum Datenschutz

Abbildung 3: Startseite eines Upload-Assistenten

Ausgangspunkt der Initiative zum Digitalen Sofortprogramm 2020 war die Überlegung, Verwaltungsleistungen bürgerfreundlicher und nach Möglichkeit ohne die Notwendigkeit des persönlichen Behördenkontakts zu gestalten. Mit dieser Intention hat DIP Ende April 2020 EP/1, KaSt und OA kontaktiert und in einer Testphase gemeinsam mit diesen Dienststellen das Verfahren mit dem Upload-Assistenten entwickelt. Das Online-Büro (Pr/3) hat die Darstellung der Online-Angebote unterstützt. Nach der Testphase wurde Anfang Mai der Großteil der städtischen Dienststellen kontaktiert. Inzwischen wurde das Verfahren mit dem Upload-Assistenten auf die Dienststellen BoB, Ref. V, Stk, Gh, UwA, SHA, SenA, StN, SUN sowie neun Berufsschulen erweitert.

Insgesamt konnten damit kurzfristig im Rahmen des Digitalen Sofortprogramms 2020 110 Verwaltungsleistungen deutlich nutzerfreundlicher zugänglich gemacht werden. Beispielhaft erwähnt seien An- und Ummeldungen bei EP, Gewerbemeldungen bei OA und Hundesteuer bei KaSt. Diese Leistungen werden jetzt in einem weiteren Schritt zusammen mit den Fachdienststellen in interaktive Dialog-Assistenten überführt und werden damit die Anforderungen des OZG erfüllen. Die Formularangebote der in dieser Vorlage noch nicht aufgeführten Dienststellen werden zeitnah geprüft. Das Angebot wird laufend erweitert.

4. Begleitende Kommunikationsmaßnahmen zum Digitalen Sofortprogramm 2020

Die besten Online-Angebote sind zwecklos, wenn die Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen sie nicht kennen und daher nicht nutzen. Um die Wahrnehmung der digitalen Dienstleistungen zu erhöhen, bedarf es einer breiten Palette von Kommunikationsmaßnahmen, die wie folgt aussieht:

- Digitale Kommunikation über städtische Online-Kanäle, wie das Stadtportal „Nürnberg Online“ (www.nuernberg.de), die Internet-Seiten der Dienststellen, die sozialen Medien der Stadt Nürnberg, Newsletter „Neues aus Nürnberg“
- Fahrgast TV in U-Bahnen und Linienbussen der VAG
- Online-Werbung auf nordbayern.de
- Plakatwerbung in den städtischen Dienststellen und auf Plakatwänden im Stadtgebiet
- Hinweise auf die städtischen Online-Angebote in Flyern, die in Filialen der Sparkasse Nürnberg ausgelegt werden
- Hinweis in der Textansage der Nummer 231-0

Neben diesen Kommunikationsmaßnahmen, die sich an externe Adressatinnen und Adressaten richten, sollten auch die städtischen Mitarbeitenden umfassend über die Online-Angebote der Stadtverwaltung informiert werden. Die Erfahrung zeigt, dass bei Kontakt zu Ämtern oder Einrichtungen der Stadt Nürnberg die Mitarbeitenden auch zu den Leistungen anderer Dienststellen gefragt werden. Vor diesem Hintergrund sind die städtischen Beschäftigten wichtige Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, um den Bekanntheitsgrad und die Akzeptanz der Online-Angebote zu erhöhen.

5. Fazit

Das Digitale Sofortprogramm 2020 ermöglicht, dass Bürgerinnen und Bürger in Zeiten der Corona-Beschränkungen Verwaltungsleistungen verstärkt ohne Behördenbesuch vor Ort in Anspruch nehmen können. Dies fördert den Gesundheitsschutz aller Beteiligten und entlastet die Dienststellen bei der Organisation des Publikumsverkehrs. Zugleich verbessert die Stadtverwaltung den Service für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen spürbar.

Darüber hinaus fördert das Digitale Sofortprogramm 2020 die Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtungen aus dem OZG und bereitet den Einstieg in die Entwicklung umfassender, digitaler Fachstrategien der städtischen Dienststellen vor – einschließlich medienbruchfreier, aus Kundenperspektive durchgängig gestalteter Prozesse. Im Jahr 2020 wird zunächst mit zwölf städtischen Dienststellen an digitalen Fachstrategien gearbeitet.

Somit ist das Digitale Sofortprogramm 2020 ein kleiner, aber nicht unwichtiger Schritt auf dem Weg der digitalen Transformation, der Erfüllung der Verpflichtungen aus dem OZG sowie in Richtung einer noch flexibleren und serviceorientierteren Stadtverwaltung. Die Digitalisierung der Verwaltungsleistungen ist eine dauerhafte Aufgabe, die systematisches und permanentes Lernen aus den Erfahrungen der Einzelprojekte und dem Kundenfeedback erfordert. Die Nürnberger Stadtverwaltung ist für die Herausforderungen der digitalen Transformation gut gerüstet.