

eGovernment **Das digitale Bürgerbüro**

Stand: März 2004

powered by
agentscape 



Deutschlands führendes Content-Management-System für öffentliche Verwaltungen und Verbände



Vorgedanken und Analyse der IST - Situation

Die aktuellen Bestrebungen der Landkreise, Städte und Gemeinden sind konzentriert auf eine Rationalisierung im Umgang mit dem Bürger. Es wird seitens des Bürgers vielerorts beklagt, dass je nach Lebenslage (z.B. Umzug) nicht ein, sondern mehrere Behördengänge erforderlich werden. Dies ist für Arbeitgeber, Bürger und auch letztlich auch für die Ämter eine erhebliche Belastung.

Eines der bekanntesten Konzepte zur Umstrukturierung dieser Misere, die ‚Verwaltung 2000‘ (Bad Segeberg, Herr Landrat Georg Gorrissen) sieht hier eine Dezentralisierung der Verwaltung in sogenannte ‚Bürgerbüros‘ vor, welche die verschiedenen Dienstleistungen (z.B. alle Verwaltungserfordernisse bei Umzug) für den Bürger an einem Ort, also des neuen Wohnortes des Bürgers bietet.

Die aktuelle Verwaltungsgesetzgebung zur Ausführung der Verwaltungspflichten erfordert diverse Sichtprüfungen und auch manuelle Änderungen an bürgerlichen Dokumenten (Beispiele: Umzug: Fertigung eines Aufklebers für den Personalausweis mit der neuen Anschrift. Geburt: Vorlage der ärztlichen Bescheinigung für die Fertigung einer Geburtsurkunde und Eintragung in das Familienstammregister) . Hierfür ist nach aktuellem Recht und mangels einer Verordnung für die Anwendung der digitalen Signatur weiterhin das Erscheinen des Bürgers auf dem Amt erforderlich.

In der gegenwärtigen Marktsituation bleibt also nur die Rationalisierung des e-gov-Prozesses auf der Basis der aktuellen Rechtsprechung und verwaltungstechnischen Praxis. Eine Lösung muss aber so geschaffen sein ‚dass sie in der Lage ist, nach Findung einer nationalen Lösung für die digitale Signatur, dieses zu integrieren und den Prozess ebenso online anzubieten, also auch ohne Besuch des ‚Bürgerbüros‘.

Die Probleme eines ‚Bürgerbüros‘ (ein Verwaltungsmitarbeiter erledigt alle Vorgänge einer Lebenslage mit dem ihm gegenüberstehendem Bürger) ist genau dann schon rechtlich problematisch, wenn dieser Sachbearbeiter gleichzeitig Zugang zu allen erforderlichen Fachanwendungen wie Meldewesen, KFZ, Abfallwesen, Gewerbeanmeldung, Schulwesen etc. hat.

Lösungsansatz ‚Bürgerbüro‘ durch Telecomputer GmbH

Es sei eine softwaretechnische Plattform ‚Bürgerbüro‘ zu schaffen.

Diese bietet keinen direkten Zugang zu den erforderlichen Fachanwendungen, sondern bildet eine eigenständige Oberfläche in Form einer lokalen browserbasierten Anwendung.

Nach Erfassung der Lebenslage des Bürgers, welcher das Bürgerbüros aufsucht, z.B. die Lebenslage ‚Um- bzw. Zuzug‘, geht der Verwaltungsangestellte mit dem Besucher im Dialog die näheren Umstände seiner individuellen Lebenslage durch.

Beispiel:

Der Bürger ist verheiratet und hat drei Kinder. Seine Familie zieht aus einem anderem Landkreis zu. Beide Eltern sind Arbeitnehmer, aber auch nebenberuflich gewerbetreibend. Die Familie hat drei Kraftfahrzeuge. Zwei der Kinder sind noch schulpflichtig, eines benötigt einen Kindergartenplatz. Gegenüber der jetzigen Ausstattung des angemieteten Hauses benötigt dieses eine größere und eine weitere Mülltonne. Der Hund der Familie ist ebenfalls anzumelden.

Das Beispiel könnte noch um Erfordernisse für GEZ- und Telefonanmeldungen erweitert werden.

Die Befragung des Bürgers kann, da eine geschulte Fachkraft die Lebenslagendetails erfasst, in einem Formular mit diversen Fragen und in Abhängigkeit von den Antworten dynamisch weiter erscheinenden Fragen und Formularfeldern realisiert werden. Nach Abschluss eines solchen Interviews sind alle Personaldaten der Familie erfasst und die behördlichen Erfordernisse definiert:

Meldewesen	Anmeldung von fünf Personen am neuen Wohnort. Abmeldung dito am alten Wohnort
Gewerbeamt	Anmeldung von zwei Nebengewerben
Finanzwesen	Ausstellung von drei Steuerkarten
Abfallwesen	Eine Biotonne und ein Müllgefäß 70l Abholung der alten Mülltonne
Hundesteuer	Anmeldung eines Dackels namens Poldi
Kfz-Meldstelle	Ummeldung von drei Kfz.
Sozialwesen	Beantragung eines Kindergartenplatzes
Schulwesen	Zwei Um- bzw. Einschulungen

Erforderliche Unterlagen:

Drei Personalausweise
Familienstammbuch
bzw. Geburtsurkunden der minderjährigen Kinder
Mietvertrag
Abstammungsurkunde von Poldi
Drei Kfz-Scheine und -Briefe
Drei Versicherungsdeckungskarten
Drei Satz alte Kfz-Kennzeichen
Zwei Vollmachten der nicht anwesenden Kfz-Halter

Da nach dem Interview alle Personaldaten der Familie, die neue Anschrift und die Daten der Kfz vorliegen und durch Sichtprüfung der Dokumente validiert sind, erfolgt nun der Druck aller erforderlichen, ausgefüllten Formulare, welche der Bürger weiterhin unterzeichnen muss, bevor sie eingescannt und dann ggf. wieder vernichtet werden. Ebenso werden die erforderlichen Dokumente und Aufkleber (z.B. für die Personalausweise) gedruckt und die komplette Kfz-Ummeldung realisiert. Die Daten der neuen Kfz-Schilder werden elektronisch an die Fertigung übergeben. Der Bürger holt sich diese ab, während die restlichen Formulare und Dokumente (Steuerkarten, Steuerbescheid für Dackel Poldi etc.) gedruckt werden.

Nach Unterzeichnung aller Vorgänge, soweit erforderlich, erfolgt nun der digitale Transfer aller Daten in die einzelnen Fachanwendungen der verschiedenen Behörden per OSCI (verschlüsseltes XML)

Vorteile:

Bürgerseitig: Nur ein Besuch gegenüber sonst 8 Vorgängen am Wohnort für alle Vorgänge und somit ein gewaltiger Zeitgewinn gegenüber dem bisherigen Verfahren. Geringere Schädigung des Bruttosozialproduktes.

Amtsseitig: Einmalige Erfassung aller Daten für insgesamt 8 Vorgänge. Sonst wären minimal die Personaldaten der Eltern, Kinder und des Hundes ein- oder mehrfach in verschiedenen Dienststellen neu erfasst worden. Somit auch hier ein fassbarer ROI und Minimierung von erforderlicher Personalpräsenz im bürger-zugänglichen Bereich.

Änderungen des Verwaltungsrechts sind nur geringfügig erforderlich. Die/der Angestellte hat keinen direkten Zugang zu diversen Fachanwendungen, weil diese digital mit den Daten beschickt werden.

Nachteile:

Bürgerseitig keine

Amtseitig: Anfängliche Investitionen für Hard- und Software im Bürgerbüro.
 Anfängliche Bildung der Fachkompetenz für das Bürgerbüro

OnlineAssistent Cassy durch die Agentscape AG

Das oben dargestellte e-gov-Konzept ‚Bürgerbüro‘ hat einen Nachteil. Die vom Bürger mitzubringenden Unterlagen sind diesem nicht immer klar. Je nach Verwaltungsvorgang sind sie aber physikalisch vorzulegen, um selbigen abzuschließen. Es würde also unweigerlich vorkommen, dass nach stattgefundenem Interview im Bürgerbüro festgestellt wird, dass Unterlagen fehlen und der Bürger nochmals nach Hause muss, um die Unterlagen zu besorgen. Selbst wenn das Ergebnis des Lebenslageninterviews zwischengespeichert und später mittels einer Vorgangsnummer neu gestartet und fortgesetzt werden kann, geht unnötig Zeit verloren.

Der zweite Teil des e-gov-Konzeptes sieht vor, dass ein Besuch im Bürgerbüro online vorbereitet wird. Mittels des digitalen Assistenten Cassy der Agentscape AG, Berlin, lässt sich ein Online-Interview zur Lebenslage des Bürgers realisieren. Ziel ist es im Rahmen dieses Interviews bereits alle Erfordernisse und Daten hierzu im Dialog mit dem Bürger zu sammeln und im Vorwege an das Bürgerbüro als codiertes XML (OSCI) zu senden.

Der Bürger erhält als Abschluss des Online-Interviews eine Vorgangsnummer, welche auch an das Bürgerbüro übertragen wird. Ferner steht die Liste aller erforderlichen Unterlagen, Dokumente und Daten zum Ausdruck oder Download bereit, damit zum eigentlichen Besuch nichts fehlt.

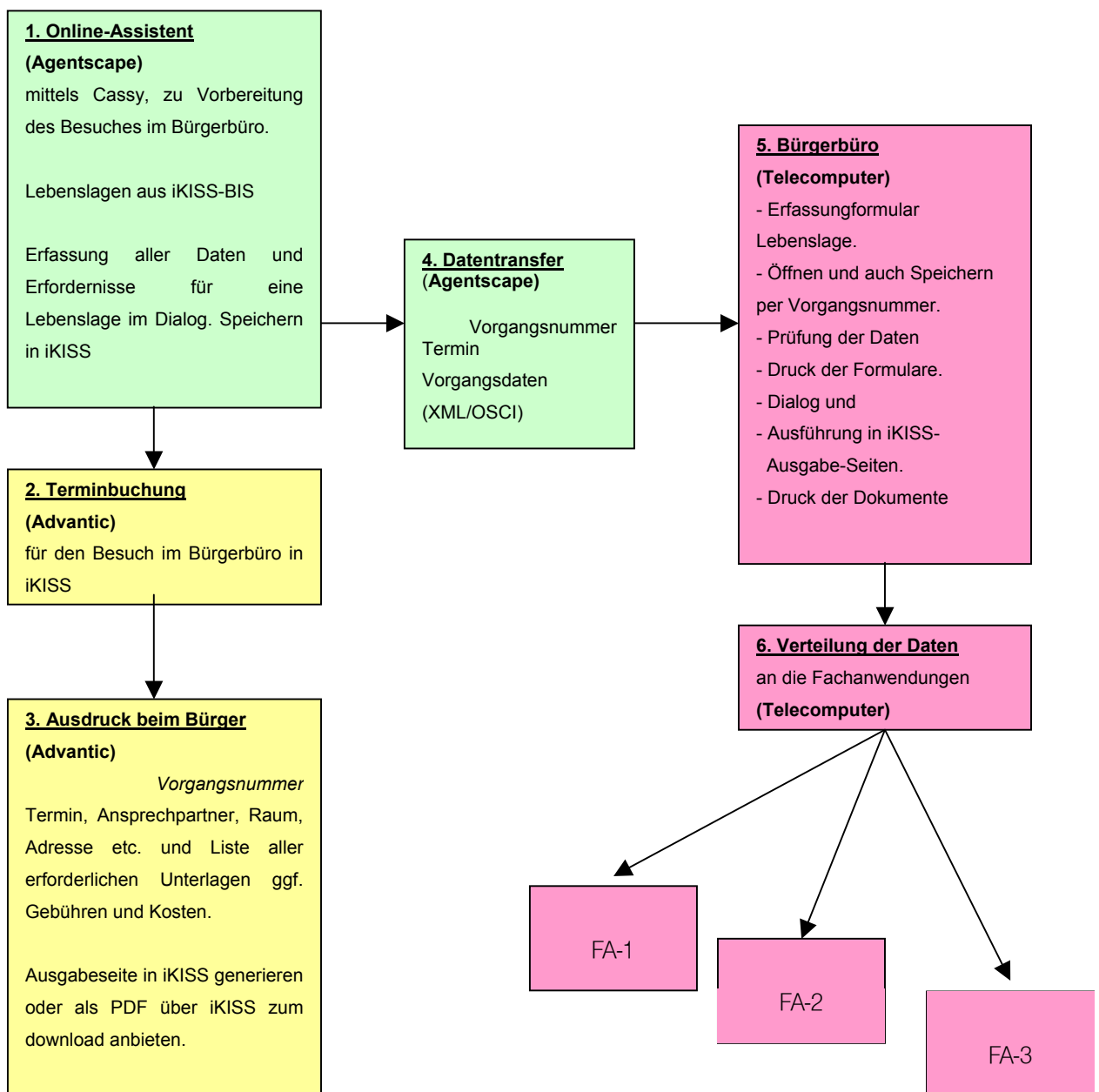
Darüber hinaus kann der Bürger für seinen Termin im Bürgerbüro bereits einen Termin im Bürgerbüro mittels des iKISS-Buchungsmoduls buchen. So entfallen auch noch für beide Seiten unangenehme Wartezeiten im Amt.



Zukunftsaussichten

Sofern in dem Landkreis des Bürgers ein zugelassenes bidirektionales Signaturverfahren existiert und Verordnungen zum dann adaptierten Verwaltungsrecht solche Interaktionen zulassen, könnten die Interviewdaten des Bürgers auch direkt aus Cassy mittels OSCI in die Fachanwendungen übertragen und sofort e-gov-Vorgänge online abgewickelt werden.

Topologie und Ablauf Showcase



2. Interview im Bürgerbüro ohne Online-Vorbereitung

