

/// Servicekonto, Bürgerservice-App und Chat Bots

Rund um die Uhr mit der Kommune kommunizieren

Auch in der digitalen Welt bleiben die Kommunen bei Verwaltungsangelegenheiten erster Ansprechpartner für die Bürger. Durch ein interoperables Servicekonto (die so genannte BayernID), eine Bürgerservice-App und erste Chat Bot-Pilotanwendungen gewährleisten in Bayern die Kommunen eine moderne und zugleich bürgernahe Verwaltung, die rund um die Uhr einen direkten, zeitgemäßen sowie unkomplizierten Zugang und Kommunikationskanal bietet. Unterstützt werden die Kommunen dabei von der Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB).

Einleitung

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung ist eine Gemeinschaftsaufgabe. Sie kann nur in einem erfolgreichen Zusammenspiel aller föderalen Stufen – angefangen von der Kommune, über Land und Bund bis hin zur Koordinierung auf europäischer Ebene – gelingen. Unser föderales System und das darin verankerte Subsidiaritätsprinzip verfügen über Vorzüge, die entscheidend für die Akzeptanz digitaler Verwaltungslösungen sind. Umso wichtiger ist es, dass bei der Gestaltung von Online-Behördendiensten die Bürgernähe nicht verloren geht, sondern dass die Kommunen weiterhin als zuständiger und erster Ansprechpartner für Bürgeranliegen wahrgenommen werden. Die Identifizierbarkeit der eigenen Kommunalverwaltung spielt für die Vertrauensbasis in der Kommunikation zwischen Bürger und Behörde eine elementare Rolle, zumal nur so dem Rechtsstaatsprinzip Genüge getan wird.

Darüber hinaus zeigen Erfahrungen mit zahlreichen bereits implementierten Lösungen, dass E-Government-Dienste und Verwaltungsservices von Bürgern und Unternehmen in der Breite nur dann angenommen werden, wenn sich aus ihrer Anwendung spürbare Vorteile ergeben. Effizienzgewinne im Zuge digitalisierter und damit optimierter Prozesse dürfen nicht nur den

Die Kommunen sollen weiterhin als zuständiger und erster Ansprechpartner für Bürgeranliegen wahrgenommen werden.

Behörden vorbehalten sein, sondern müssen auch auf Nutzerseite zu einer erkennbaren Vereinfachung und Zeitersparnis führen. Um diese Ansprüche – Bürgernähe und Praktikabilität – zu bedienen, stehen mit dem mobilen Bürgerservice-Portal, der Bürgerservice-App und Chat Bots sowohl eine moderne Infrastruktur als auch zeitgemäße Medien bereit. Entsprechende Anwendungen sind im privatwirtschaftlichen Kundenkontakt bereits erfolgreich erprobt und weit verbreitet. Die öffentliche Verwaltung darf sich dieser Entwicklung nicht verschließen. Sie sind, wenn sie verantwortungsbewusst eingesetzt werden, Hilfsmittel, um die vielseitigen Herausforderungen der Verwaltungen zu meistern.

Immer informiert und aktiv eingebunden

Internetfähige mobile Endgeräte wie Tablets und Smartphones haben unsere Gewohnheiten revolutioniert. Die Servicewelt ist zunehmend online und mobil. Diese Erwartungshaltung macht auch vor Rathäusern und Landratsämtern nicht Halt. Mit der Bürgerservice-App bietet die AKDB Verwaltungen die Möglichkeit, Dienste, Funktionalitäten und Informationen mobil bereitzustellen und so in direkten Kontakt mit dem Bürger zu treten.

Beispielsweise werden über einen integrierten Liveticker aktuelle und zeitkritische Informationen wie etwa lokale Sportergebnisse, Veranstaltungen oder Verkehrsbehinderungen durch Baustellen in Echtzeit über die App publiziert. Die Push-Funktion sorgt dafür, dass die Nutzer aktuelle Nachrichten wie Wahlergebnisse direkt auf ihr Endgerät erhalten, ohne von sich aus aktiv suchen zu müssen. Auch die Erinnerung an Müllabfuhr-Termine oder die flächendeckende Kommunikation des Katastrophenalarms wie im Fall des Vohburger Raffineriebrands im September 2018 sind Beispiele für einen nützlichen Einsatz von Push-Nachrichten in der Bürgerinformation.

Eine wichtige Rolle in Bezug auf eine aktive und unbürokratische Bürgerpartizipation an kommunalen Belangen nimmt der integrierte Mängelmelder ein. Er ermöglicht den Bürgern, Mängel, Schäden und Ärgernisse im öffentlichen Raum wie defekte Beleuchtung, Schlaglöcher, beschädigte Oberleitungen, abgeknickte Bäume oder illegale Müllablagen direkt vor Ort zu dokumentieren und zu melden. Neben der Eingabe von Schadensinformationen lassen sich Bilder und Standortkoordinaten über die Kamera- und GPS-Funktion des mobilen Geräts einbinden. Innerhalb der Mängelbereiche kann die Kommunalverwaltung Kategorien definieren. So können die Meldungen schnell zugeordnet, automatisch an das zuständige Amt weitergeleitet und schließlich rasch behoben werden. Auch ein Management für ein Vorschlagswesen, über welches z. B. der Wunsch nach dem Aufstellen von Parkbänken



Mit der Bürgerservice-App erhält man immer die neuesten lokalen Informationen direkt auf sein Smartphone. Vergessene Müllabfuhrtermine sind somit Vergangenheit.

© AKDB, München

geäußert werden kann, ist integrierbar. Damit steht den Bürgern ein direkter Weg zur Verwaltung offen, um das kommunale Leben – auch außerhalb von Stadt- und Gemeinderat – mitzugestalten. Die Verwaltung wiederum hat die Möglichkeit, bedarfsgerecht zu (re-)agieren.

Kartendienste sind ebenfalls Bestandteil der App-Lösung für Bürgerservices. Sie ermöglichen die Navigation zu lokalen Sehenswürdigkeiten und kommunalen Einrichtungen. Für Fußgänger lassen sich beliebige Routen, z. B. Stadtrundgänge oder Wanderwege auf mobilen Geräten graphisch darstellen und mit zusätzlichen Informationen ergänzen. Insbesondere der mobile Zugriff auf Öffnungszeiten kommunaler Einrichtungen wie Bauhof oder Stadtbücherei ist für Bürger wie Kommunalverwaltung von gegenseitigem Nutzen. Aber auch lokale Stellenausschreibungen können per App automatisiert veröffentlicht werden. Ein großer Vorteil bei den Informationsdiensten der Bürgerservice-App ist, dass Inhalte von den Kommunen eigenständig über das browserbasierte Content-Management-System eingepflegt werden können. Die Aktualisierung von Inhalten ist somit jederzeit und ohne Einbindung von Spezialisten oder externen Partnern möglich.

Die Bürgerservice-App ermöglicht die Navigation zu lokalen Sehenswürdigkeiten und kommunalen Einrichtungen.

Von der Bürgerauskunft zum Verwaltungsakt

Der Funktionsumfang der Bürgerservice-App beschränkt sich nicht allein auf die mobile Bürgerkommunikation und -information. Auch Verwaltungsleistungen können von den Bürgern unterwegs angestoßen werden. Eine beliebte Anwendung ist beispielsweise die Suche nach verfügbaren Kfz-Kennzeichen. Die Reservierung des Wunschkennzeichens erfolgt dabei App-basiert nach Eingabe der erforderlichen Daten.

Eine weit darüberhinausgehende, vollumfängliche sowie mobile Bereitstellung von Fachdiensten in responsivem Design ist mittlerweile mit dem Bürgerservice-Portal in neuer Technologie möglich. Das Bürgerservice-Portal der AKDB war mit seiner bisherigen Technologie seit 2011 im produktiven Einsatz. In Bayern gilt es als etablierter E-Government-Standard. Bundesweit haben sich mehr als 1.300 Kommunen dafür entschieden. So beantragten vor der letzten Bundestagswahl 2017 weit mehr als 200.000 bayerische Bürger ihre Briefwahlunterlagen über das Bürgerservice-Portal, rund ein Drittel davon ganz einfach per QR-Code. Bei der Landtags- und Bezirkswahl in Bayern 2018 nutzten dann schon über 340.000 Bürger diesen Dienst, knapp die Hälfte davon mit QR-Code. Der Erfolg und die weite Verbreitung stellen aber neue Anforderungen an die Technologie. Ob Bürger oder Unternehmer, der Nutzer fordert auch bei mobilen Online-Verwaltungsleistungen eine einfache Handhabung, darüber hinaus kurze Ladezeiten, eine sehr hohe

Verfügbarkeit, Barrierefreiheit in der IT sowie unkomplizierte Individualisierungsmöglichkeiten. Über den modularen Aufbau und moderne Portalrahmen sind diese Anforderungen berücksichtigt, was sowohl der Verwaltung als auch Nutzern einen Mehrwert bietet.

Chat Bots ermöglichen dem Bürger rund um die Uhr Auskünfte bei seiner Behörde.

Alexa, frag meine Kommune!

Noch einen Schritt weiter gehen Chat Bots. Sie sind gewissermaßen eine erste Ausprägung von Künstlicher Intelligenz in der Interaktion zwischen Bürger und Behörde. Ohne Zutun von Verwaltungsbeschäftigten kann der Bürger von einem Dialogassistenten per Chat rund um die Uhr Auskünfte zu einfachen sich wiederholenden Verwaltungsprozessen und Zuständigkeiten erhalten, z. B. zur Beantragung eines neuen Personalausweises.

Künstliche Intelligenz kristallisiert sich zunehmend als die branchenübergreifende Schlüssel- und Querschnittstechnologie heraus. Ihre erfolgreiche Nutzung ist sowohl im globalen Wettbewerb als auch vor dem Hintergrund der demographischen Entwicklung von immenser volkswirtschaftlicher Bedeutung. Ihr wird ein hohes Potenzial für Effizienzgewinne zugeschrieben, denen sich die öffentliche Verwaltung gerade im Hinblick auf die Auswirkungen auf den Wirtschaftsstandort nicht verwehren darf.

Sorgsam eingesetzt, können Technologien wie Künstliche Intelligenz und Distributed Ledger (als Distributed Ledger oder „Verteiltes Kontenbuch“ wird eine dezentrale Datenbank bezeichnet, die Teilnehmern eines Netzwerks eine gemeinsame Schreib- und Leseberechtigung erlaubt [die Red.]), bzw. daraus abgeleitete Blockchain-Anwendungen gerade in der Verwaltung ein Hilfsmittel sein, Herausforderungen wie den Personal- und Fachkräftemangel zu bewältigen. Sie tragen dazu bei, die Attraktivität der öffentlichen Verwaltung als moderner und technologieaffiner Arbeitgeber zu steigern und den Anschluss an die allgemeine technische Entwicklung sicherzustellen.

Die AKDB arbeitet an verschiedenen Pilotanwendungen, wie diese Technologien für die öffentliche Verwaltung und die Bürger nutzbar gemacht und darauf basierende Dienstleistungen angeboten werden können. So wird gerade der Machbarkeitsnachweis einer Chat Bot-Anwendung für Amazons virtuelle Assistentin Alexa durchgeführt. Denkbar ist, dass die Nutzer künftig mit dem Sprachbefehl „Alexa, frag meine Kommune...“ Informationen zu Behördendiensten und kommunalen Belangen z. B. die Tagesordnungspunkte der nächsten Stadt- oder Gemeinderatssitzung einholen können. Damit entstünde ein weiterer innovativer Zugangsweg zur öffentlichen Verwaltung, der die Informationsbeschaffung beschleunigt und erleichtert.

Auch zahlreiche auf der Blockchain basierende Anwendungen für die öffentliche Verwaltung befinden sich bereits in der Erprobung. So wird im Rahmen des Blockchain-Labs der Bundes-Arbeitsgemeinschaft der Kommunalen IT-Dienstleister Vitako untersucht, wie der Prozess der Autovermietung dank Blockchain-basierter Führerscheinverifizierung sowohl durchgehend online als auch rechtskonform gestaltet werden kann. Sogar der Zugriff aus Fachverfahren heraus auf die Blockchain lässt sich mit unserer Produktgeneration SYNERGO® bereits umsetzen.

Umso erfreulicher ist, dass das von der AKDB unterstützte Studententeam bei einem Wettbewerb der TU München und des Landesforschungsinstituts des Freistaats Bayern, der Fortiss, den ersten Preis für eine Blockchain-Anwendungsstudie gewonnen hat. Hierbei wurde am Beispiel der Immobilienvermietung aufgezeigt, wie sich die Integrität von Gehaltsinformationen auf Grundlage der Blockchain-Technologie sicherstellen ließe. Und das mit einem Ansatz, der ein Höchstmaß an Datenschutz und Datensparsamkeit darstellt.

Viele der Anwendungen, die auf diesen neuen Technologien basieren, befinden sich noch in der Entwicklungsphase, stellen aber bereits jetzt ein wichtiges Erprobungsfeld für die nächste Stufe der Verwaltungsmodernisierung dar: Ausgehend von der Teil-Automatisierung von Verwaltungsprozessen kann bei ausreichend standardisierten Vorgängen mit Fortschreiten der Digitalisierung perspektivisch eine vollautomatisierte Verarbeitung erfolgen. Man spricht dann von Dunkelverarbeitung, weil der Ablauf vom Anwender weder beeinflusst noch die Durchführung verfolgt werden kann und damit im Dunkeln bleibt.

Angesichts des Fachkräftemangels, der sich in Zukunft noch weiter verschärfen wird, und der begrenzten finanziellen Ressourcen bei gleichzeitig zunehmender Aufgabenvielfalt kann nur so die Funktionsfähigkeit der öffentlichen Verwaltung auch in Zukunft sichergestellt werden. Dies trifft bayerische Kommunen auch deshalb, weil die Verwaltungseinheiten im Bundesvergleich überwiegend klein bis sehr klein sind und damit diese Aspekte eine besondere Herausforderung darstellen. Damit stellt die zentrale Bereitstellung von technischer Infrastruktur und Automatisierung einen unverzichtbaren Beitrag zum Erhalt der Kommunalen Selbstverwaltung in der in Bayern bewährten Form dar. Auch der Bürger profitiert von effizienteren Verwaltungsabläufen, sei es in Form reduzierter Wartezeiten oder ersparter Wege.

Diese Form automatisierten Verwaltungshandelns findet auch schon in den Verwaltungsverfahrensgesetzen ihren Niederschlag und wird, wie im Folgenden noch näher beschrieben, im Rahmen der internetbasierten Kfz-Zulassung ab 1. Oktober 2019 Realität.

Der Bürger profitiert von effizienteren Verwaltungsabläufen durch geringere Wartezeiten oder ersparte Wege.

Interoperables Servicekonto als Voraussetzung

Bürgerservice-App und Chat Bots sind für Nutzer und Verwaltung in der gegenseitigen Kommunikation sichtbare und hilfreiche Assistenten. Wenn aber Verwaltungsakte online durchgeführt werden sollen, bedarf es sicherer und bürgerfreundlicher Authentifizierungswege über ein persönliches Nutzerkonto, mit dessen Hilfe sich die Nutzer auf einer E-Government-Plattform gegenüber der Verwaltung ausweisen können. Allerdings besteht nun die Herausforderung, über die Grenzen einzelner Bundesländer hinaus ein nahtloses Zusammenspiel von verschiedenen Servicekonten und Portalen zu gewährleisten. Erst wenn diese Interoperabilität hergestellt ist, entsteht ein echtes Gesamtkonzept für die digitale Verwaltung in Deutschland im Sinne des Onlinezugangsgesetzes.

Das interoperable Servicekonto der AKDB stellt genau dies sicher und kommt mittlerweile 37 Millionen Bürgern in Deutschland als Online-Zugang zur Verwaltung zugute. So ist im bevölkerungsreichsten Bundesland Nordrhein-Westfalen die Anbindung des Servicekonto.NRW an das Bürgerservice-Portal der AKDB realisiert. Dadurch ist es beispielsweise einem bei der Stadt Bochum registrierten Benutzer möglich, mit den gleichen Zugangsdaten auch ein Wunschkennzeichen beim Kreis Lippe zu reservieren oder ein Fahrzeug dort online abzumelden. Auch in Hessen profitieren die Bürger vom persönlichen Nutzerkonto als Authentifizierungskomponente sowie vom elektronischen Postfach.

Entwickelt von der AKDB und im Rahmen der Länderkooperation zwischen Bayern und Hessen technisch bereitgestellt, wird das Servicekonto vom hessischen IT-Dienstleister ekom21 betrieben und steht für erfolgreiches länderübergreifendes E-Government in Deutschland. Auch der Bund setzt das AKDB-Servicekonto künftig als zentrales Nutzerkonto für seine Verwaltungsleistungen ein.

Bayerische Kommunen bieten den Service internetbasierter Kfz-Verwaltungsakte.

In Bayern hat die AKDB mit der BayernID für den Freistaat bereits seit 2014 ein einheitliches Nutzerkonto im Einsatz. Der Freistaat Bayern stellt diese Infrastruktur-Komponente allen bayerischen Kommunen betriebskostenfrei zur Verfügung. Eine nutzerorientierte Anwendung ist beispielsweise die internetbasierte Fahrzeugzulassung (i-Kfz), mit der Bürger und Zulassungsstellen Zeit und Kosten sparen. Dank einer Änderung der Fahrzeug-Zulassungsverordnung können seit 2015 Fahrzeuge online über das Internet außer Betrieb gesetzt werden. Alle Zulassungsstellen in Deutschland sind gesetzlich verpflichtet, diese Möglichkeit als Ergänzung zum bestehenden Verfahren anzubieten. In Bayern kann diese sogenannte erste Stufe von i-Kfz nahezu flächendeckend im Bürgerservice-Portal der AKDB durchgeführt werden. Bundesweit setzen über 100 Zulassungsstellen diese Lösung ein.

Unabhängig von den Öffnungszeiten der Zulassungsstellen, ohne Wartezeiten oder Anfahrtswege können Bürger diesen Online-Service bequem und sicher nutzen, von zuhause aus, wann immer sie wollen.



Mit dem Tablet rund um die Uhr einen Zugang zur Verwaltung haben – dies ermöglichen das Bürgerservice-Portal und die Bürgerservice-App der AKDB.

© AKDB, München

Seit 2017 ermöglicht zudem die medienbruchfreie Wiederinbetriebnahme, die zweite Stufe von i-Kfz, ein abgemeldetes Fahrzeug über das Internet bei der gleichen Zulassungsstelle wieder zuzulassen. Dabei kommt erneut die Authentifizierung über das AKDB-Servicekonto zum Einsatz. Bei positiver Prüfung bekommt der Bürger mit dem Bescheid auch eine neue Zulassungsbescheinigung sowie neue Siegel, die er selbst an seine Nummernschilder anbringt. In Kombination mit der bereits 2011 umgesetzten erweiterten Zuständigkeit, mit deren Hilfe Fahrzeughalter Zulassungsvorgänge nicht unbedingt beim jeweils für sie gemäß Wohnortprinzip zuständigen Amt erledigen müssen, führen diese Online-Bürgerservices schon jetzt zu erlebbaren Erleichterungen im Behördenkontakt.

Mit der für Herbst 2019 anstehenden, bereits erwähnten dritten Stufe von i-Kfz wird die Fahrzeugzulassung künftig für Verwaltung und Bürger um ein weiteres Stück einfacher und effizienter. Dann werden die bisherigen Prozesse um die Komponenten Neuzulassungen, Umschreibungen und Wiederzulassungsvorgänge auch bei Wechsel des Halters und / oder Zulassungsbezirks erweitert. Damit einher geht im Fall der Außerbetriebsetzung, Adressänderung und Umschreibung – unter der Bedingung der Mitnahme des bisherigen, gültig gestempelten Kennzeichens – eine vollständig automatisierte Antragsbearbeitung. Eine teilautomatisierte Antragsbearbeitung

ist bei der Neuzulassung, Wiedenzulassung und Umschreibung ohne Kennzeichenmitnahme vorgesehen. Voraussetzung auch hier: Die Bürger müssen über ein entsprechendes Servicekonto Zugang zu den Online-Services haben.

Fazit

Die Interaktion zwischen Bürger und Behörde muss zeitgemäß sein und die Lebenswirklichkeit der Menschen aufgreifen. Viele Bürger sind es mittlerweile aus anderen Lebensbereichen gewohnt, unabhängig von Zeit und Ort Bestell-, Bank- oder Versicherungsgeschäfte zu erledigen. Ein persönliches Erscheinen in einer Filiale ist in vielen Fällen weder vermittelbar noch praktikabel. Kommunikationskanäle wie die Bürgerservice-App haben auch im behördlichen Kontakt die eigenständige Informationsbeschaffung und Beteiligungsmöglichkeiten erheblich vereinfacht. Moderne Chat Bot-Anwendungen und die Nutzbarmachung von Künstlicher Intelligenz werden die Kommunikationskanäle zwischen Nutzer und öffentlicher Verwaltung weiter professionalisieren und an die Entwicklungen in anderen Sektoren angleichen.

Der Nutzer braucht bedienerfreundliche Zugangs- und Authentifizierungsmöglichkeiten, die dem Datenschutz genügen.

Sollen neben dem digitalen, niedrighwelligen und zeitgemäßen Austausch von Informationen und dem reinen Anstoßen von Verwaltungsleistungen ganze Verwaltungsakte vollständig online abgewickelt werden, bedarf es geeigneter Zugangs- und Authentifizierungsmöglichkeiten für die Nutzer. Diese müssen nicht nur bedienerfreundlich sein, sondern vor allem auch Datenschutz- und IT-Sicherheitsstandards genügen, die je nach Verwaltungsvorgang den gesetzlich vorgegebenen Authentifizierungsniveaus für behördliche und hoheitliche Aufgaben gerecht werden. Mit ihrem Servicekonto stellt die AKDB nicht nur in Bayern, sondern über praktikable Interoperabilitätslösungen auch darüber hinaus, für Millionen Bürger erfolgreich eine solche Identifizierungsmöglichkeit bereit.

Verwaltungsleistungen sind je nach föderaler Zuständigkeit entweder bei Bund, Ländern oder Kommunen angesiedelt. Um einen nutzerfreundlichen Zugriff auf Verwaltungsdienste unabhängig von Wohnort und auf Basis einer nur einmaligen Nutzerkonto-Registrierung zu gewähren, muss die Interoperabilität der Servicekonten, die in Deutschland auf den verschiedenen föderalen Ebenen existieren, sowie die Integration der unterschiedlichen Plattformlösungen zu einem Portalverbund weiter ausgebaut werden.

Die AKDB hat hier als Vorreiter zusammen mit Partnern aus weiteren Bundesländern und dem Bund bereits entsprechende Lösungen realisiert und setzt sich im Rahmen der Bundes-Arbeitsgemeinschaft der Kommunalen IT-

Dienstleister Vitako intensiv für die technologische Vernetzung bewährter kommunaler E-Government-Lösungen ein. Nur so kann die gemeinschaftliche Aufgabe der Verwaltungsmodernisierung unter dem Investitionsschutz bestehender und erfolgreich implementierter Lösungen gelingen und in der Bevölkerung sowie in der Verwaltung gleichermaßen auf Akzeptanz stoßen.

RUDOLF SCHLEYER

Vorstandsvorsitzender der
Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern
(AKDB), München