

Abschlussbericht
(bitte im Verwendungsnachweis auf diesen
Abschlussbericht verweisen und ihn als Anlage
beifügen)

Digitale Bürgerdienstleistungen - Erweiterung der
Funktionen des Bürgerportals

im Rahmen des Förderprogramms

Digitale Modellregion Regierungsbezirk Arnsberg
mit der Leitkommune Soest

Stand: 14. Juni 2021

Projektbeginn: 20.10.2018
Projektabschluss: 15.12.2020

Projektkoordinator/in:
Ulla Gerke
Stadt Soest, Windmühlenweg 21, 59494 Soest
02921 103 5200
u.gerke@soest.de

Inhaltsverzeichnis	Seite
1 Zusammenfassung (Management Summary)	3
2 Beteiligte Projektpartner	4
3 Ausgangssituation	5
4 Zielsetzung und Vorgehensweise	5
4.1 Zielsetzung	5
4.2 Vorgehensweise	6
5 Ergebnisse	7
5.1 Projektergebnisse	7
5.2 Verwertung und Anschlussfähigkeit	9

1 Zusammenfassung (Management Summary)

Die Stadt Soest hat ihr Bürgerportal „Rathaus online“ bereits seit dem Jahr 2017 im Einsatz. Im Rahmen des ersten Modellprojektes „Digitale Bürgerdienstleistungen – Erweiterung der Funktionen des Bürgerportals“ wurden neue Services für das Bürgerportal eingeführt.

Diese neuen Services wurden rund um die Lebenslage „Umzug“ entwickelt.

Als Services wurden z.B., die von jedem Bürger individuelle erstellbare Umzugsmappe von der Südwestfalen IT kreiert.

Ihre persönliche Umzugsmappe

Vorgang wurde erfolgreich gespeichert. x

Sie ziehen nach Soest? Dann können Sie hier für sich und Ihre Familie eine individuelle Mappe mit Services rund um das Thema "Umzug" zusammenstellen. Es gibt Links zu Services in unserem Portal "Rathaus online" und Verweise zum Internetauftritt der Stadt Soest sowie zu Angeboten, Informationen und Anträgen von vielen weiteren Institutionen. Hilfe

Alle	Neu	In Arbeit	Abgeschlossen
Mülltonnen <small>Status: Neu</small>	Fischereischein <small>Status: Neu</small>	Hundeanmeldung <small>Status: Neu</small>	

Abfallentsorgung <small>Kategorie</small>	KFZ / Parken <small>Kategorie</small>	Kinder / Familie <small>Kategorie</small>	Medien / Telekommunikation <small>Kategorie</small>
Sozialleistungen <small>Kategorie</small>	Strom / Gas / Wasser <small>Kategorie</small>	Tiere <small>Kategorie</small>	Ummeldung / Meldung <small>Kategorie</small>

BürgerBüro - Onlinetermin

Daneben wurden u.a. Möglichkeiten geschaffen Mülltonnen an- und abzumelden oder auch eine steuerliche und ordnungsrechtliche An- und Abmeldung von Hunden vorzunehmen. Die Sachbearbeiter des Steuerbereiches haben zudem die Möglichkeit alle notwendigen Antragsdaten in die Veranlagungssoftware zu übergeben.

Auch die Nutzung von Kreisservices, hier exemplarisch das Reitkennzeichen, kann über das Portal der Stadt Soest erfolgen.

Um die Übertragbarkeit der Dienstleistungen sicherzustellen, arbeiten SIT und RegioIT beim KDN in einer Taskforce zusammen.

2 Beteiligte Projektpartner

Angaben zum Projektkoordinator

Firma/Organisation: Stadt Soest

Ansprechpartner: Ulla Gerke, 02921 103 5200, u.gerke@soest.de

3 Ausgangssituation

Die Stadt Soest hat ihr Bürgerportal „Rathaus online“ bereits seit dem Jahr 2017 im Einsatz. Dieses umfasst zum Projektbeginn im Wesentlichen die Beantragung von standesamtlichen Urkunden, die Beantragung von Meldebescheinigungen und Melderegisterauskünften sowie eine Sammlung von weiteren kleineren Services aus vielen Bereichen der Verwaltung.

Im Rahmen des ersten Modellprojektes „Digitale Bürgerdienstleistungen – Erweiterung der Funktionen des Bürgerportals“ sollten neue Services für das Bürgerportal eingeführt werden. Dies sollte mit dem Ziel geschehen, Services rund um die Lebenslage „Umzug“ digital verfügbar zu machen. Das Projektvorhaben befasste sich im Wesentlichen mit dem Umzug eines Bürgers an einen neuen Wohnsitz. Hier sollte die Kommune der ganzheitliche Ansprechpartner für alle behördlichen Anliegen des Bürgers werden.

4 Zielsetzung und Vorgehensweise

4.1 Zielsetzung

Das bestehende Bürgerportal basiert auf dem Produkt citkoPortal des IT-Dienstleisters Südwestfalen IT (SIT), Hemer. Daher wurden die weiteren Projektschritte in enger Abstimmung mit der SIT entwickelt.

Wie bereits zuvor dargestellt, sollte es im Wesentlichen um die Services handeln, die im weitesten Sinne mit einem Umzug nach Soest zu tun haben. Die im Rahmen der Umzugsmappe entwickelten Services können natürlich auch unabhängig von einem Umzug von den in Soest lebenden Bürgerinnen und Bürgern genutzt werden.

Als erste Teilprojekte sollte eine Anbindung der digitalen Anmeldung von Abfallbehältern und eine medienbruchfreie Abwicklung für den Bereich der Hundesteuer über das bereits vorhandene Bürgerportal entwickelt werden. Dabei soll ein durchgängiger Beantragungsprozess entwickelt werden, der mit einem Online-Antrag beginnt und die eingegebenen Daten direkt an das Fachverfahren übergibt.

Zur Unterstützung des Prozesses zur Hundeanmeldung sollte zudem ein weiterer Experte des NRWbots entwickelt werden. Dieses Projekt wurde in einem gesonderten Projekt weiterbearbeitet.

Die erstellten Bescheide sollten die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Soest zukünftig über einen zentralen Dokumentensafe digital abrufen sowie über eine Upload-Funktion notwendige Unterlagen der Verwaltung digital zur Verfügung stellen.

Darüber hinaus wurde eine Anbindung der Services der Kreisverwaltung Soest an das Portal der kreisangehörigen Kommune geplant. Dadurch werden dem Bürger zusätzliche Wege erspart und gleichzeitig der Kreisverwaltung eine durchgängige medienbruchfreie Sachbearbeitung ermöglicht. Als Pilotprojekt sollte dabei zunächst die Beantragung von Reitkennzeichen umgesetzt werden.

Arbeitspaket 5 – Zentraler Dokumentensafe aller Bescheide einer Kommune											
5.1	Prozessanalyse und Erstellung eines Konzeptes zur Umsetzung (SOLL)										
5.2	Implementierung Konzept (SOLL)										

Hierbei lag die Entwicklung der Services und deren Implementierung in den Händen der SIT. Tests wurden von der Stadt Soest durchgeführt.

Mit gewissen zeitlichen Verschiebungen konnte das Projekt letztlich, bis auf Arbeitspaket 5, zum Abschluss gebracht werden. Vor allem die Entwicklung von vollkommen neuen Servicearten, wie z.B. einer Sammelmappe für Themen rund um den Umzug eines Bürgers sowie Verbindung von Services verschiedener Gebietskörperschaften, stellten die Entwickler vor große Probleme und verursachten zusätzliche Kosten.

5 Ergebnisse

5.1 Projektergebnisse

Arbeitspaket 1 – Lebenslagenkonzept

Die Stadt Soest führte als neuen Portalservice, passend zur Lebenslage Umzug, die digitale Umzugsmappe ein. Bürger haben hier die Möglichkeit für sich und ihre Familien, individuell nach ihren Bedürfnissen Services zusammenzustellen. Es können Services z.B. aus den Kategorien Abfallentsorgung, Kinder / Familie oder Strom / Gas / Wasser zusammengestellt werden. In den einzelnen Kategorien sind dann einzelne Services mit weitergehenden Informationen, Links usw. ausgewählt werden. Es können Bearbeitungsstände angegeben werden und die Mappe kann gespeichert werden.

Dieser Service wurde komplett neu durch die SIT entwickelt und steht mittlerweile allen Kommunen, die das Portal der SIT nutzen, zur Verfügung. Die Entwicklung verlief nicht komplikationsfrei, da neben dem eigentlichen Service auch der Kern des Portals umgebaut werden musste.

Arbeitspaket 2 - Durchgängige Schnittstelle zum Finanzwesen der Kommune - Hundesteuer

Ebenfalls als neuer Portalservice steht die Hundean- und abmeldung zur Verfügung. Hundehalter haben die Möglichkeit ihre Hunde nicht nur zur Zahlung der entsprechenden Steuern an- und abzumelden, gleichzeitig erhält auch das Ordnungsamt die notwendigen Informationen zu anmeldepflichtigen Hunden, um diese Hunde in die Landeshundedatenbank einzupflegen.

Bürgerinnen und Bürger können sofort in dem Verfahren sämtliche notwendigen Unterlagen hochladen. Bei Rückfragen können die Sachbearbeiter aus allen beteiligten

Bereichen mit den Antragstellern eine Chatkommunikation eröffnen und es können hiermit Unklarheiten beseitigt werden.

Die Sachbearbeiter des Steuerbereiches haben die Möglichkeit, die Daten aus dem Portalservice an die steuerliche Veranlagungssoftware Infoma zu übergeben und dort verarbeiten zu lassen. Hierzu wurde u.a. auch der Infoma-E-Payment-Manager eingeführt.

Die direkte Verbindung zwischen Portal und Infoma musste neu entwickelt werden. Die Hundeanmeldung war zudem der erste Service, der über die Extension-API in citkoPortal bereitgestellt wurde. Die Extension-API wird im Rahmen der Übertragbarkeit auch im neuen Kommunalportal des Landes NRW eingesetzt, das von der Regio-IT entwickelt wurde. Bei der Extension-API handelt es sich um eine Portal-Schnittstelle, über die verschiedenste Services an einem Portal angeschlossen werden können. Diese Services können grds. auch von externen Software-Entwicklern programmiert werden.

Arbeitspaket 3 - Durchgängige Schnittstelle zum Finanzwesen der Kommune – Anmeldung Abfallbehälter

Als weiterer Service steht die An- und Abmeldung von Müllgefäßen zur Verfügung.

Bürgerinnen und Bürger haben hier die Möglichkeit, zusätzliche unterschiedliche Mülltonnen, egal ob Restmüll mit 80, 120 oder 240 Liter, Biomüll in verschiedenen Größen oder Papiermüll bis 1.100 Liter, zu bestellen. Zusätzlich besteht natürlich auch die Möglichkeit Müllgefäße abzumelden.

Um sicherzustellen, dass nur die Hauseigentümer die Anträge stellen können, muss zwingend das Kassenzeichen der Stadt Soest und das Aktenzeichen des Finanzamtes angegeben werden.

Die Sachbearbeiter des Steuerbereiches haben die Möglichkeit, die Daten aus dem Portalservice an die steuerliche Veranlagungssoftware Infoma zu übergeben und dort verarbeiten zu lassen.

Zusätzlich erhält der Kommunalbetrieb die Informationen zur Lieferung bzw. Abholung der entsprechenden Mülltonnen.

Arbeitspaket 4 - Services der Kreisverwaltung im Bürgerportal der Kommune

Die Umsetzung dieses Service stellte sich als besondere Herausforderung dar. Grundsätzlich wird für die Zugang zu den Portalen der Stadt Soest und Kreises Soest das Servicekonto.NRW genutzt. Die Anmeldung gilt immer nur für ein Portal und konnte bis zum Jahr 2020 auch nicht von Portal zu Portal übergeben werden. Erst nach einer systemischen Umstellung im Servicekonto.NRW konnten diese Hürden technisch angegangen werden.

Darüber hinaus bestand in der Vergangenheit noch kein Onlineservice zu citkoOutdoor, dem Fachverfahren des Kreises Soest u.a. für die Reitkennzeichen.

Nach der Implementierung des Services Reitkennzeichen im Portal des Kreises und der Stadt Soest, besteht nunmehr die Möglichkeit Reitkennzeichen und Reitplaketten zu beantragen und auch sofort per E-Payment zu bezahlen.

Arbeitspaket 5 – Zentraler Dokumentensafe aller Bescheide einer Kommune

Der Projektbestandteil des zentralen Dokumentensafes wurde nicht mehr als Teil des Portals der Stadt Soest weiterverfolgt, da sich die äußeren Rahmenbedingungen weiterentwickelt haben.

Die nationalen Entwicklungen beim Dokumentensafe waren bei Projektbeginn noch nicht absehbar. Das Projektziel Dokumentensafe wird durch die SIT über einen anderen Weg erfüllt - den Dokumentensafe für das Servicekonto.NRW. Hier arbeitet die SIT bei der Entwicklung direkt mit dem KDN zusammen und wird letztlich einen Service schaffen, der das ursprüngliche Projektziel der digitalen Bürgerdienstleistungen übererfüllt.

Die Umsetzung vor allem der Kreisdienstleistungen beansprucht bedeutend mehr finanzielle Mittel als ursprünglich von der SIT geplant. Die Mittel des Dokumentensafes wurden für die Kreisdienstleistungen genutzt.

5.2 Verwertung und Anschlussfähigkeit

Vor allem die Arbeiten an dem Projektziel Dokumentensafe werden sich auf KDN-Ebene noch weiter hinziehen, da hierzu erst das technische Grundgerüst geschaffen werden muss.

Durch die Zusammenarbeit der beiden größten Kommunalportalanbieter in NRW, der RegioIT und der SIT, beim Kommunalportal und der Implementierung der o.g. Services in das Kommunalportal, ist die Übertragbarkeit auf anderen Kommunen in NRW im besonderen Maße Rechenschaft getragen worden.

Da das Kommunalportal erst im Mai 2020 online gegangen ist, werden die Dienstleister sich noch über einen großen Zeitraum austauschen.

Die in Soest zum ersten Mal eingesetzte Extension-API dient zudem als Grundlage, um sämtliche medienbruchfreien Services im Kommunalportal anzubinden. Soest war hier somit der Vorreiter.

Unterschrift Zuwendungsempfänger – Stadt Soest

Soest, 14.06.21

Ort, Datum

J. A. Gerke

Gerke

(Stempel und rechtsverbindliche
Unterschrift)

STADT SOEST
Der Bürgermeister
Abteilung Personal
und Organisation
Postfach 22 52
59491 Soest