

**ZUKUNFTSSZENARIO
VERWALTUNG 2018
»MEIN DIGITALES RATHAUS«**



INHALTSVERZEICHNIS

2018: Die Mustermanns bekommen ein Kind	4
Vergleich: Lebenslage Geburt heute	8
Mein Rathaus im Digitalen Zeitalter	10
Fazit: Herausforderungen und Kernargumente	13

2018: DIE MUSTERMANNS BEKOMMEN EIN KIND

Deutschland im Jahre 2018. Herr und Frau Mustermann sind außer sich vor Freude: Ihr erstes Kind ist auf die Welt gekommen. Für die folgende Zeit wünschen sich die frischgebackenen Eltern vor allem Ruhe, Erholung und Zeit für das Baby. Allerdings sind gerade in dieser neuen Lebenssituation diverse Erkundigungen, Verwaltungsakte und Besorgungen zu erledigen, für die noch vor wenigen Jahren viel Zeitaufwand, Schriftverkehr und persönliche Besuche bei Behörden nötig waren. Glücklicherweise hat sich hier mittlerweile vieles verändert.

Die Geburt liegt nun drei Tage zurück, und bevor die junge Familie die Heimfahrt antreten kann, werden Frau Mustermann und das Baby noch einmal ärztlich untersucht. Währenddessen sitzt Herr Mustermann im Wartebereich des Krankenhauses und startet auf seinem Smartphone die mobile App von »Mein digitales Rathaus«. Dieses Portal hat sich in den letzten Jahren rasch zum zentralen Zugangskanal für Verwaltungsleistungen und privatwirtschaftliche Dienstleistungen entwickelt. Um sicherzustellen, dass kein Unbefugter auf Herrn Mustermanns Konto zugreift, ist eine Authentifizierung nötig, die sowohl sicher als auch einfach ist und nur wenige Sekunden in Anspruch nimmt: Er hält z. B. seinen neuen Personalausweis kurz an sein Smartphone, so dass der Chip auf dem Ausweis durch die NFC-Leseschnittstelle des Telefons erkannt wird und die notwendigen Daten zur elektronischen Authentifikation vom Smartphone gelesen werden. Zusätzlich gibt er seine PIN ein.

Da erscheint eine Benachrichtigung: Die Klinik hat bereits die Geburtsbescheinigung in elektronischer Form ausgestellt und an ihn und seine Frau gesandt. Inzwischen ist es Standard, dass so gut wie alle offiziellen Unterlagen – von der Meldebescheinigung über die Gehaltsabrechnung bis hin zu Mietverträgen und Kontoauszügen – in elektronischer Form ausgestellt und mit einer digitalen Signatur versehen werden, um ihre Authentizität sicherzustellen. Ein persönlicher elektronischer Dokumenten-Safe ermöglicht die sichere Speicherung und Verwaltung. Überall dort, wo für einen Prozess

existierende Unterlagen nötig sind – wie z. B. Herrn und Frau Mustermanns eigene Geburtsurkunden, die noch in Papierform ausgestellt wurden – wird die Möglichkeit angeboten, beim zuständigen Bürgeramt automatisch die Zweitausstellung als digitales signiertes Dokument anzufordern.

PROAKTIVE VERWALTUNG

Um in der hektischen Zeit von Schwangerschaft und Geburt nichts Wichtiges zu übersehen, hat Herr Mustermann schon vor Monaten seine persönlichen Nutzereinstellungen (die sog. »Policy«) bei »Mein digitales Rathaus« angepasst und den »Proaktivitäts-Level« erhöht. Somit reagiert »Mein digitales Rathaus« nicht nur auf Herrn Mustermanns Anfragen, sondern kann ihm, basierend auf seinem Nutzerverhalten, proaktiv personalisierte Leistungen vorschlagen. Diese gliedern sich in die Sektoren »Meine Verwaltung«, welcher Zugang zu Verwaltungsprozessen ermöglicht, und »Mein Marktplatz«, wo privatwirtschaftliche Angebote vertreten sind, die dem Nutzer ebenfalls und passend zu den ausgewählten Verwaltungsleistungen proaktiv angeboten werden können.

Das Portal bietet ihm daher umgehend an, die Anmeldung der Geburt beim Standesamt in Gang zu setzen, und Herr Mustermann stimmt zu. Die Übermittlung des Antrags erfolgt durch die zugrunde liegende »Trusted Service Platform«, welche als Schnittstelle zwischen dem persönlichen Dokumenten-Safe und den auf »Mein digitales Rathaus« vertretenen Diensten fungiert. Im persönlichen Dokumenten-Safe können Dokumente, Bescheide, Anträge, aber auch die persönlichen Daten des Bürgers (z. B. Name, Anschrift, Geburtsdatum, Kontoverbindungen) dauerhaft gespeichert und bei Bedarf wiederverwendet werden. Der Meldeantrag, der selbstverständlich als elektronisches Formular verfügbar ist, wird automatisch mit den nötigen Daten befüllt, die die Trusted Service Platform aus den entsprechenden Feldern von Personalausweis, Heiratsurkunde usw. übernimmt.

Die Eheleute haben sich in ihren Nutzereinstellungen gegenseitig den Zugriff auf ihren jeweiligen Dokumenten-Safe gewährt, so dass auch die Daten aus Frau Mustermanns Dokumenten übernommen werden können. Da deren Authentizität bereits durch elektronische Signatur des Ausstellers gesichert ist, können die Daten übertragen werden, ohne dass es noch nötig wäre, die Dokumente selbst dem Antrag beizulegen. Schon ist der vollständige Antrag beim Standesamt eingegangen, das später die fertige digitale signierte Geburtsurkunde direkt an die Dokumenten-Safes der Eltern senden wird. Kurz darauf hat der junge Vater auch noch die Beantragung des Elterngeldes sowie die Aufnahme des Kindes in eine Familienversicherung bei seiner Krankenkasse veranlasst.

Herr Mustermann schaut auf die Uhr: Erst zehn Minuten sind vergangen. Er beschließt, die restliche Wartezeit zu nutzen, um sich bereits einen Überblick über weitere passende Leistungen zu verschaffen, und klickt den Menüpunkt »Lebenslagen« an. Aufgrund seiner vorher ausgewählten Leistungen und berechtigt durch den gewählten Proaktivitäts-Level, hat »Mein digitales Rathaus« bereits die Lebenslage »Geburt« ausgewählt. Das Portal präsentiert eine Checkliste mit Informationen zu gesundheitlichen, rechtlichen und anderen Aspekten von Schwangerschaft und Geburt, und schlägt weitere Dienstleistungen vor.

EINBINDUNG PRIVATER DIENSTE

Beim Herumstöbern in den Angeboten der Lebenslage »Geburt« findet Herr Mustermann mehrere Anbieter von Windel-Abo-Diensten und schließt ein erstes Probe-Abo ab. Die Bestellung funktioniert denkbar einfach: Um den Shop zu nutzen, ist kein gesonderter Anmeldungsvorgang mit Erstellung eines neuen Passworts nötig. Durch die sichere Anmeldung bei »Mein digitales Rathaus« ist der Nutzer bereits authentifiziert und identifiziert. Aus dieser sogenannten Root-Identität kann die »Trusted Service Platform«

automatisch eine abgeleitete Identität für den Shop erzeugen, die die benötigten Daten wie Name, Anschrift und Kontoverbindung enthält und durch eine digitale Signatur gesichert ist.

Die Bestellmöglichkeit für Produkte und Dienstleistungen, die »Mein Marktplatz« bietet, ist den Mustermanns schon gut bekannt. Als die Schwester sie nach der Geburt darauf hinwies, dass für die Heimfahrt ein Autokindersitz vorgeschrieben ist, hatte Herr Mustermann diesen in kürzester Zeit auf »Mein Marktplatz« bestellt, so dass er heute pünktlich zum Abreisetermin direkt ins Krankenhaus geliefert wurde.

DURCH LEBENSLAGEN ALLES IM BLICK

Ein weiterer Blick auf die Lebenslagen-Checkliste erinnert ihn daran, dass es wichtig ist, sich möglichst früh um einen Betreuungsplatz für das Kind zu kümmern. Die Suche nach der passenden Kita ist immer mit vielen persönlichen Besuchen verbunden, damit die Familien und die Kitas sich ein Bild voneinander machen können. Doch auch in diesem Bereich ist mit »Mein digitales Rathaus« vieles einfacher geworden. Nach einem weiteren Klick erscheint eine Liste von Dienstleistern, die Unterstützung bei der Kitasuche anbieten.

Ein Angebot findet Herr Mustermann besonders interessant: Der Service bietet eine Übersicht über alle Kitas der Stadt, geordnet nach verschiedenen Kriterien wie Kinder- und Erzieherzahl, Mehrsprachigkeit und von Eltern abgegebene Bewertungen, und gleicht diese mit den eingegebenen Suchkriterien der Eltern ab. Dabei werden auch die Kriterien der Kitas miteinbezogen, die z. B. eine ausgewogene Zusammensetzung nach Alter und Geschlecht anstreben und die Geschwister bereits aufgenommener Kinder bevorzugt unterbringen. Wenn der Nutzer dies wünscht, können über die »Trusted Service Platform« auch Daten wie Wohnort, Arbeitsort oder Lage der Kita/Schule der Geschwister

automatisch ausgelesen werden, so dass das händische Eintragen erspart wird.

Sobald Kitas gefunden sind, die zu den Suchkriterien passen, übernimmt der Dienst auch die Anmeldung zu einem Probetermin. Der Nutzer muss dafür lediglich im integrierten Kalender Zeitfenster auswählen, an denen er prinzipiell verfügbar wäre, so dass nach Abgleich mit dem Terminplan der Kita automatisch ein Gesprächstermin festgesetzt werden kann. Als Zusatzleistung bietet der Dienst auch an, für die Eltern sämtliche Behördenkontakte für die Beantragung eines Kitagutscheines zu übernehmen – hierfür ist lediglich die Ausstellung einer elektronischen signierten Vollmacht zur Übertragung der nötigen Dokumente und Attribute notwendig. Herr Mustermann speichert das Angebot in der Liste seiner bevorzugten Dienste, um es später seiner Frau zu zeigen.

Plötzlich öffnet sich neben Herrn Mustermann eine Tür. Die Krankenschwester teilt ihm mit, dass die Untersuchungen beendet sind und er nun gern zu seiner Familie hinein kann. Bevor er sein Smartphone wieder wegsteckt, fällt sein Blick kurz auf eine neue Benachrichtigung: Der Arztbrief mit den Untersuchungsergebnissen liegt bereits in seinem persönlichen Dokumenten-Safe. Ein letzter Blick auf die Uhr: Obwohl er nur eine halbe Stunde im Wartezimmer gesessen hat, sind bereits diverse Besorgungen für die Familie erledigt. Als die Familie schließlich nach Hause fährt, haben Herr und Frau Mustermann viel Zeit gespart und den Kopf frei, um sich ganz um das Baby zu kümmern.

Die Verwaltung 2018 punktet im Umgang mit ihren Kunden insbesondere durch:

- Mobile Erreichbarkeit und Leistungsbeantragung
- Proaktiven Verwaltungscharakter mit Erinnerungsfunktion
- Automatische Übermittlung digitaler Daten und Dokumente
- Gebündelte Verwaltungsleistungen nach dem Lebenslagenprinzip aus einer Hand
- Einbindung privater Dienstleistungen
- Daraus resultierende Zeit- und Kostenersparnis

PROAKTIVE VERWALTUNG

STATT BEHÖRDENDSCHUNDEL



VERGLEICH: LEBENS-LAGE GEBURT HEUTE

Wie sieht es dagegen heute für junge Paare aus, die sich in der Situation der Mustermanns befinden? Schon die Anmeldung der Geburt ist mit einigem Aufwand verbunden: Geburtsbescheinigung, Heiratsurkunde sowie Geburtsurkunden und Personalausweise der Eltern müssen als beglaubigte Kopie, teilweise sogar im Original eingereicht werden. Für die Beantragung des Elterngeldes und anderer Unterstützungsleistungen sind außerdem z. B. Einkommensnachweise und Bescheinigungen der Krankenkasse nötig – ebenfalls alles in Papierform. Wenn sich bei einem Behördenbesuch herausstellt, dass Unterlagen vergessen wurden oder noch weitere Unterlagen nötig sind, bleibt dem Bürger nichts anderes übrig, als zu einem neuen Termin noch einmal persönlich im Amt vorzusprechen. Selbst da, wo bereits ein Online-Zugang möglich ist, muss der Bürger sich für jedes einzelne Konto neue Anmeldeinformationen merken. Das führt in der Regel dazu, dass die Passwörter zu selten genutzten Diensten leicht vergessen werden oder viele Bürger ein einfaches Passwort wählen und dieses bei allen Konten benutzen, so dass die Sicherheit ihres Zugangs und ihrer Daten eingeschränkt wird.

MANGELNDE ÜBERSICHT UND EINHEITLICHKEIT

Ämter, Ärzte, Versicherungen, Shops und Dienstleister bieten ihre Leistungen alle getrennt voneinander an, so dass Eltern für jede benötigte Leistung gezwungen sind, einen neuen Zugangskanal zu nutzen. Zudem müssen bei den entsprechenden Antragstellungen, Einkäufen, Vertragsabschlüssen usw. immer wieder von neuem die gleichen Daten in Formulare eingetragen werden. So sind z. B. die Felder »Name« und »Adresse« für jeden der von Herrn Mustermann auszuführenden Schritte separat auszufüllen. Ein großer Teil der Informationen, die bspw. für einen Elterngeldantrag anzugeben sind (steuerliche Identifikationsnummer, Mitgliedsnummer der Krankenversicherung, SEPA-Bankverbindungsdaten usw.), muss vom Antragsteller erst aus

unterschiedlichen Unterlagen zusammengestellt werden. Und schließlich müssen die Eltern sich die Informationen, welche Anträge wann, wo und wie zu stellen sind, mühsam selbst zusammensuchen – die Verwaltung reagiert erst, wenn ein Antrag gestellt wird, bietet jedoch nicht von selbst aktiv Leistungen an, um den Prozess schneller und einfacher zu gestalten. Kurz: Der Prozess muss vom vergleichsweise unerfahrenen Bürger gesteuert werden, nicht von der Verwaltung, die sich täglich mit den entsprechenden Abläufen befasst.

Gerade der Prozess der Kitasuche ist für viele Eltern frustrierend, da sie sich über einen langen Zeitraum hinweg alle Informationen über die verschiedenen Kitas sammeln und diverse Bewerbungen schreiben. Dadurch wird der Zeitaufwand nicht nur der Eltern, sondern auch der Kita-Mitarbeiter unnötig erhöht, die zahlreiche Bewerbungen einzeln sichten müssen, welche teilweise nicht zu ihren Kriterien passen und so schon von vornherein ausgeschlossen werden könnten.

Während viele private Anbieter von Produkten und Dienstleistungen bereits in verstärktem Maße nutzerfreundliche Online-Zugangswege bieten, hat die Verwaltung in diesem Bereich hohen Nachholbedarf. Die verschiedenen Leistungen, die bei einer Geburt oder in anderen Lebenslagen gebraucht werden, werden verstreut angeboten und sind über keinen einheitlichen Zugang erreichbar. Und schließlich sind technische Mittel für ein sicheres Identitätsmanagement und vertrauenswürdige digitale Dokumente, die die Grundlage zur einfachen und sicheren Online-Abwicklung von Prozessen bilden, noch nicht in ausreichendem Maße durchgesetzt.

Defizite der heutigen Verwaltungspraxis aus Nutzersicht:

- Stellenweise langwierige Behördengänge
- Kein einheitlicher Online-Zugang zu den Leistungen
- Verstreute Angebote
- Unübersichtlichkeit
- Dokumente sind hauptsächlich in Papierform und oft im Original einzureichen
- Wiederholte Eingabe derselben Daten an verschiedenen Stellen
- Kaum ergänzende Angebote aus der Privatwirtschaft



MEIN RATHAUS IM DIGITALEN ZEITALTER

Diesen gravierenden Mängeln wird mit dem Ansatz von »Mein digitales Rathaus« eine Lösung entgegengestellt, die die Durchführung diverser Leistungen von Verwaltung und Privatwirtschaft für die Bürger erheblich vereinfacht. »Mein digitales Rathaus« ermöglicht einen gebündelten und nutzerorientierten Zugang zu unterschiedlichen Leistungen und vermittelt Kontakte sowohl zwischen Bürger und Verwaltung, als auch zwischen Bürger und Unternehmen sowie zwischen Unternehmen und Verwaltung.

KONZEPT EINES STADTZENTRUMS

Das Konzept orientiert sich am Bild eines klassischen Stadtzentrums: Ein zentraler, öffentlicher Platz, wo viele unterschiedliche Akteure miteinander in Kontakt treten und wo die wichtigsten Anlaufstellen für den Bürger durch ihre räumliche Nähe einfach und schnell zu erreichen sind. So wie im Stadtzentrum Rathaus und Marktplatz direkt aneinander grenzen, gibt es auch in »Mein digitales Rathaus« die Bereiche »Meine Verwaltung« für Verwaltungskontakte und »Mein Marktplatz« für Angebote privater Unternehmen.

»Meine Verwaltung« fasst nicht nur Informationen und Formulare zusammen, sondern wirkt als Wegweiser, der den Bürger proaktiv durch den gesamten Prozess einer Verwaltungsleistung führt. Die Leistungen sind dabei sowohl einzeln, als auch gebündelt nach dem Lebenslagenprinzip verfügbar, wobei sie durch Angebote aus »Mein Marktplatz« ergänzt werden. Je nach Lebenslage und entsprechend den persönlichen Nutzereinstellungen des Bürgers können proaktiv weitere im Kontext passende Dienste und Produkte vorgeschlagen oder auch gleich automatisch in Gang gesetzt werden.

Prozesse, die sowohl den Bürger als auch die Behörde heute viel Zeit kosten, werden mit »Mein digitales Rathaus« durch Automatisierung stark vereinfacht. Aus bereits vorhandenen

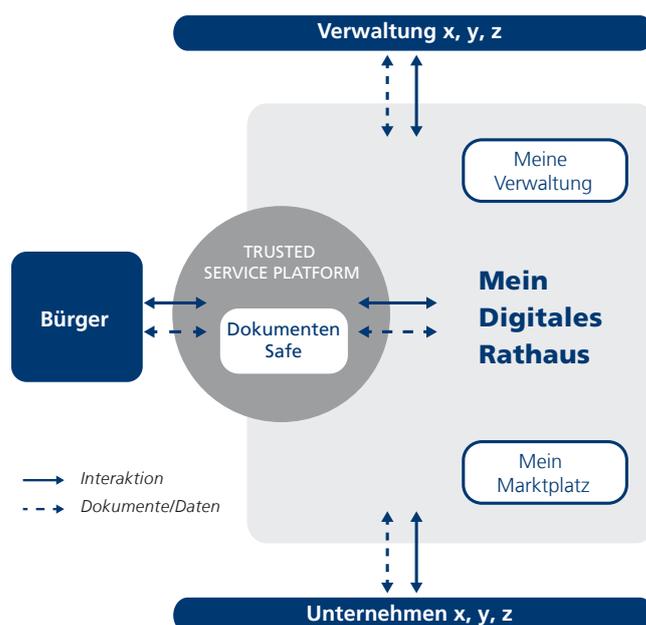


Abbildung:
Aufbau »Mein digitales Rathaus«

elektronischen Dokumenten, wie z. B. Personalausweis, Geburtsurkunde oder Gehaltsbescheinigung, können Daten ausgelesen werden, die zur automatischen Befüllung von Formularen und Einspeisung in weitere Verwaltungsdienste genutzt werden. So wird ein Multiplikator-Effekt erzeugt, der den Arbeitsaufwand auch auf Seiten der Verwaltung merklich reduziert. Der Gang zum Bürgeramt sowie der postalische Versand von Anträgen und Bescheiden entfallen weitgehend, ebenso wie das wiederholte Eintragen und Prüfen der immer gleichen Angaben für unterschiedliche Verwaltungsleistungen. Darüber hinaus kann der Bürger automatisch eine Historie der durch ihn veranlassten Verwaltungsprozesse führen lassen, was ihm einen einfachen Überblick über getätigte Anträge und deren Bearbeitungsstand ermöglicht.

VERWALTUNG UND PRIVATE ANBIETER ERGÄNZEN SICH

Die Nähe von »Meine Verwaltung« und »Mein Marktplatz« besteht bei »Mein digitales Rathaus« auch darin, dass die Privatwirtschaft die Verwaltung in ihren Leistungen unterstützt.

Eine Vielzahl der Aufgaben, die Verwaltungen heute ausführen, wie z. B. die grundlegende Beratung und Unterstützung bei Anträgen sowie die Bearbeitung und Prüfung von Dokumenten, kann ohne weiteres an private Dienstleister ausgegliedert oder von diesen unterstützt werden. Behörden können so einerseits dem Fachkräftemangel begegnen und sich andererseits auf ihre Kernaufgaben und ihre Rolle als Entscheider in Verwaltungsfragen konzentrieren. Ein direkter Kontakt zwischen Bürger und Verwaltung wird nur da noch zwingend notwendig, wo Entscheidungen nach Ermessen oder Anhörung gefällt werden müssen.

Die ergänzende Rolle der Privatwirtschaft zeigt sich auch an einem weiteren Punkt. Bereits heute gibt es erfolgreiche Modelle von Dienstleistern, die dem Bürger in seinem Umgang mit Behörden assistieren.

So stellen bspw. Steuerberater und Gründungsagenturen ihren Kunden gebündelt Informationen zur Verfügung, beraten sie bei der Antragstellung und der Sichtung ihrer Dokumente oder nehmen ihnen die Aufgaben ganz ab. Dieses Konzept wird bei »Mein digitales Rathaus« auf neue Bereiche erweitert, wie das oben beschriebene Beispiel eines »Kita-Auswahldienstes« zeigt. Solche Dienste können zusätzliche »Abkürzungen« neben den üblichen Zugangswegen zur Verwaltung bieten, und der Bürger entscheidet selbst, ob er diese Leistungen in Anspruch nimmt.

TRUSTED SERVICE PLATFORM ALS MEDIATOR

Das Herzstück von »Mein digitales Rathaus« ist schließlich die »Trusted Service Platform«, welche u. a. die Kommunikation zwischen den im persönlichen Dokumenten-Safe gespeicherten Daten des Bürgers und den öffentlichen und privaten Leistungsanbietern vermittelt. Die Anmeldung funktioniert gemäß dem »Single Sign On«-Prinzip: Nachdem sich der Nutzer an der »Trusted Service Platform« angemeldet hat, kann er sämtliche auf »Mein digitales Rathaus« angebotenen Dienste nutzen. Dies ist durch die Erstellung abgeleiteter Identitäten aus der »Root-Identität« des Bürgers möglich, welche jeweils nur diejenigen Daten enthalten, die für den entsprechenden Dienst notwendig sind (bei der Bestellung einer privaten Dienstleistung wären dies bspw. Name, Adresse, Kontoverbindung und ggf. Volljährigkeit). Damit entfällt die aufwändige Erstellung eines Accounts an jeder einzelnen Stelle und somit auch das Merken verschiedener Zugangsdaten.

TRANSPARENZ, SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ

Selbstverständlich wertet »Mein digitales Rathaus« Transparenz, Sicherheit und Datenschutz ebenso hoch wie Nutzungskomfort und Zeitersparnis. In seinen Nutzereinstellungen kann der Bürger die »Proaktivitäts-Level« für unterschiedliche Dienste festlegen.

Er kann selbst bestimmen, welche Behörden und Unternehmen in welcher Form auf seine Daten zugreifen können – ob diese bspw. Prozesse automatisch anbieten oder gar starten dürfen, ob dazu seine Bestätigung nötig ist oder ob Prozesse nur durch ihn selbst in Gang gesetzt werden können. So kann er bspw. angeben, dass bei einem Umzug automatisch

ein Änderungsantrag an seine Krankenkasse mit den neuen Adressdaten aus der Meldebescheinigung befüllt und abgeschickt werden soll. Hier kann der Bürger auch festlegen, welche privaten Zusatzdienstleistungen ihm in welcher Form angeboten werden dürfen – dass ihm z. B. Dienste nur auf Grundlage von anonymisierten Daten angeboten werden oder ihm nur die drei von anderen Bürgern am höchsten bewerteten Angebote gezeigt werden.

Über die Protokollfunktion der »Trusted Service Platform« kann der Bürger jederzeit nachverfolgen, welche seiner Daten an welche Behörde für welchen Zweck übermittelt wurden. Darüber hinaus wird durch die Nutzung elektronischer Signaturen für die Authentizität von Daten und Dokumenten gebürgt. Eine mehrstufige Authentifizierung stellt sicher, dass nur der Bürger selbst auf sein Konto zugreifen kann. Dabei werden mindestens zwei Faktoren abgefragt: ein elektronisches Identitätsdokument wie z. B. der neue Personalausweis, die elektronische Gesundheitskarte oder biometrische Merkmale, sowie eine PIN. Die Speicherung der persönlichen Unterlagen erfolgt im elektronischen Dokumenten-Safe. Mit Zustimmung des Bürgers können z. B. sein Bürgeramt oder seine Arbeitsstelle diesen mit digitalen Dokumenten wie Melde- und Gehaltsbescheinigung befüllen und bei Bedarf die nötigen Daten für Verwaltungsleistungen abrufen.

Dabei stellt die »Trusted Service Platform« sicher, dass nur die Daten übertragen werden, die für die Befüllung der Formulare nötig sind. So muss der Bürger z. B. für die Bestätigung der Volljährigkeit nicht seinen Ausweis mit allen darauf verzeichneten Daten vorlegen, sondern es wird lediglich die Tatsache bestätigt, dass sein Geburtsdatum mindestens 18 Jahre zurückliegt. Zudem kann der Bürger in seinen Nutzereinstellungen auch anderen, vertrauenswürdigen Personen wie z. B. dem Ehepartner oder dem Anwalt den Zugriff auf bestimmte Dokumente und Daten aus seinem persönlichen Dokumenten-Safe gewähren.

FAZIT: HERAUSFORDERUNGEN UND KERNARGUMENTE

Damit das Konzept von »Mein digitales Rathaus« vollumfänglich umgesetzt werden kann, wie es in Bezug auf Familie Mustermann im Jahr 2018 beschrieben wurde, sind Politik und Verwaltung gefragt, um notwendige Rahmenbedingungen zu schaffen bzw. weiterzuentwickeln. Dazu zählt vor allem die Ausweitung des Angebots an elektronischen Formularen und Dokumenten, die für sämtliche Verwaltungsprozesse verfügbar sein sollten, sowie eine weitgehende Vereinheitlichung und Standardisierung über Verwaltungsgrenzen und -verfahren hinweg, um eine weitgehende Interoperabilität und Wiederverwendbarkeit von elektronischen Dokumenten und Daten zu gewährleisten. Angesichts der fortschreitenden europäischen Integration muss zudem eine EU-weite Interoperabilität persönlicher elektronischer Identitätsdokumente gewährleistet werden.

»Mein Digitales Rathaus« ermöglicht die vereinfachte Durchführung von Verwaltungs- und privatwirtschaftlichen Leistungen an zentraler Stelle.

Die Verwaltung steht vor der Herausforderung, ihre bestehenden analogen Verwaltungsprozesse schrittweise zu optimieren und auf automatisierte elektronische Verfahren umzustellen. Diese müssen digitale Dokumente und Daten weitgehend automatisiert verarbeiten können und als Ergebnis signierte digitale Dokumente als Bescheide generieren und an den Bürger auf elektronischem Weg übermitteln. Sind diese Herausforderungen bewältigt, können die bedeutenden Vorteile von »Mein digitales Rathaus« voll ausgenutzt werden. Aber auch ohne eine vollständige Vereinheitlichung und Automatisierung kann ein Mediator zwischen Bürger und Verwaltung wie »Mein digitales Rathaus« einen gewaltigen Mehrwert erbringen, wenn er die heterogenen Schnittstellen der Verwaltungen für Bürger und Unternehmen harmonisiert.

Die Verwaltung steht vor der Herausforderung, ihre bestehenden analogen Verwaltungsprozesse schrittweise zu optimieren und auf automatisierte elektronische Verfahren umzustellen. Diese müssen digitale Dokumente und Daten weitgehend automatisiert verarbeiten können und als Ergebnis signierte digitale Dokumente als Bescheide generieren und an den Bürger auf elektronischem Weg übermitteln. Sind diese Herausforderungen bewältigt, können die bedeutenden Vorteile von »Mein digitales Rathaus« voll ausgenutzt werden. Aber auch ohne eine vollständige Vereinheitlichung und Automatisierung kann ein Mediator zwischen Bürger und Verwaltung wie »Mein digitales Rathaus« einen gewaltigen Mehrwert erbringen, wenn er die heterogenen Schnittstellen der Verwaltungen für Bürger und Unternehmen harmonisiert.

VORTEILE FÜR DEN NUTZER

Wie das Beispiel der Mustermanns zeigt, wird der Umgang mit der Verwaltung für den Bürger in beträchtlichem Maße vereinfacht. Die wiederholte Angabe derselben Informationen für unterschiedliche Prozesse, der »Papierkrieg« des Einreichens von Original-Dokumenten oder beglaubigten Kopien und die Notwendigkeit zum persönlichen Erscheinen bei Behörden können weitgehend entfallen. Prozesse, die heute noch zeitaufwändig und oft auch frustrierend sind, können über »Mein digitales Rathaus« binnen Minuten von jedem Ort aus erledigt werden. Die auf »Mein Marktplatz« angebotenen ergänzenden Dienste der Privatwirtschaft sorgen dafür, dass die Bewältigung lebenslagenspezifischer Aufgaben fast vollständig abgedeckt wird. Privatwirtschaftliche Unternehmen profitieren bei »Mein digitales Rathaus« nicht nur von der Vereinfachung der Auftragsabwicklung und Transaktionen,

sondern können basierend auf dem Nutzungsverhalten des Bürgers auch gezielt Angebote an diesen adressieren. Die kombinierten Lebenslagen-Angebote bieten ebenfalls Potenzial zur Erschließung neuer Geschäftsfelder, wie zum Beispiel eine Suchmaschine für die geeignetste Kita im Umfeld. Dadurch kann dem Bürger nicht nur eine größere Anzahl an maßgeschneiderten Diensten angeboten werden, auch wirtschaftliche und öffentliche Innovationen werden vorangetrieben.

ERLEICHTERUNG FÜR DIE VERWALTUNG

Nicht zuletzt bringt »Mein digitales Rathaus« enorme Vorteile auf Seiten der Verwaltung. Die Ablösung der schriftlichen durch elektronische Datenübertragung schafft erhebliche Einsparpotenziale. Handschriftlich ausgefüllte Formulare müssen heute in der Regel noch per Hand am Computer abgetippt werden. Sie können unleserlich und unbewusst oder bewusst fehlerhaft sein. Da existierende elektronische Dokumente in der Regel bereits von der ausstellenden Behörde signiert sind, können sie nach automatisierter Authentizitätsprüfung für andere Verwaltungsprozesse übernommen werden. Eine automatisierte Verarbeitung senkt den Zeitaufwand pro Antrag deutlich. Fehlerquellen werden reduziert und die Verwaltung gewinnt neben einer höheren Datenqualität auch an Verlässlichkeit. Die verstärkte Einbindung privater Dienstleister befähigt die Verwaltung, auch angesichts des verstärkten Rationalisierungsdrucks ihre Kernaufgaben weiterhin in hoher Qualität auszuführen.

Somit ist »Mein digitales Rathaus« ein wichtiger Schritt, um die existierenden Erwartungen von Bürgern und Wirtschaft an Nutzerfreundlichkeit, Transparenz und kurze Bearbeitungszeiten mit den heute und in Zukunft angebotenen Verwaltungsleistungen auf einem einfachen, zeit- und aufwandsparenden Weg zu verbinden.

Kernfunktionen »Mein Digitales Rathaus«

»Mein Digitales Rathaus« ermöglicht die vereinfachte Durchführung von Verwaltungs- und privatwirtschaftlichen Leistungen an zentraler Stelle.

- Übersichtliches Angebot an und einheitlicher Zugang zu Verwaltungsleistungen (Wegweiser-Funktion)
- Verschiedene Proaktivitäts-Level (Erinnerungsfunktion)
- Historie und Tracking bereits angestoßener Leistungen
- Schnittstelle zur Integration von nutzerfreundlichen Privatdiensten
- Kernbereiche »Meine Verwaltung« und »Mein Marktplatz«

Kernfunktionen »Trusted Service Platform«

Die »Trusted Service Platform« fungiert als Kommunikationsschnittstelle zwischen den Akteuren Bürger, Verwaltung und Privatwirtschaft.

- Single Sign On ermöglicht Nutzung sämtlicher verfügbarer Dienste mit einem Account, auch mobil
- Sicherer Speicher für private Daten und Dokumente durch Mehrfaktor-Authentifizierung
- Abfrage und automatische Übermittlung von Dokumenten und weiteren Daten in entsprechende Prozesse
- Authentizitätsprüfung der Daten und Dokumente (digitale Signatur)
- Ermöglichung und Vereinfachung digitaler Prozesse

Fraunhofer-Institut für
Offene Kommunikationssysteme FOKUS
Kompetenzzentrum ELAN
Kaiserin-Augusta-Allee 31
10589 Berlin

Marina Grigorian
Tel. +49 30 3463-7388
marina.grigorian@fokus.fraunhofer.de

Jan Ziesing
Tel. +49 30 3463-7114
jan.ziesing@fokus.fraunhofer.de

www.fokus.fraunhofer.de
www.ng-identity.de

Institutsleitung

Prof. Dr. Dr. h.c. Radu Popescu-Zeletin

Autoren

Stefanie Hecht
Ulrike Hinz
Markus Wollina
Wolfgang Wunderlich
Jan Ziesing

ISBN 978-3-00-045477-6

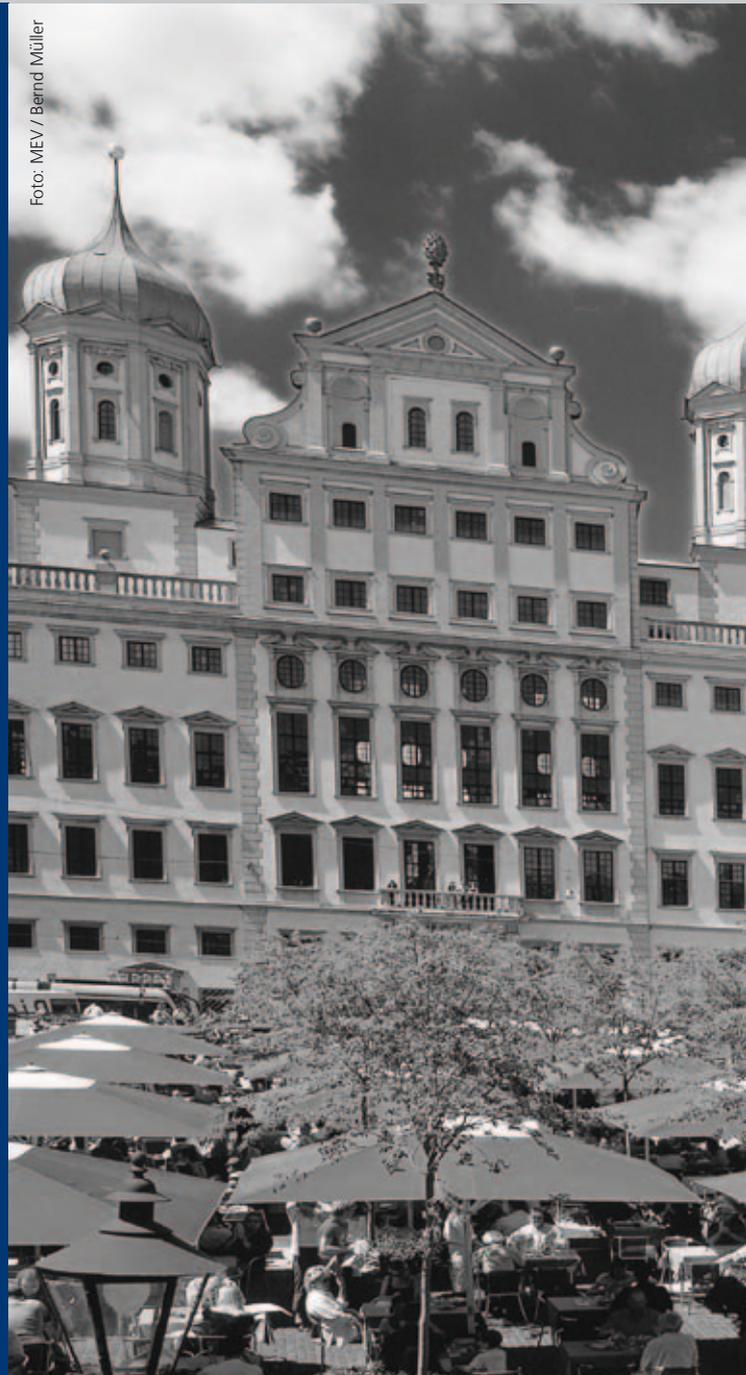


Foto: MEV / Bernd Müller