



Datum: 03.08.2023

Vorlage der Verwaltung für:	Abstimmergebnis		
	Ja	Nein	Enth.
Haupt- und Finanzausschuss			

☒ öffentliche Sitzung	☐ nichtöffentliche Sitzung
---	---

Dezernat: I	Amt: Hauptamt/Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Internet, OZG/Digitalisierung	Sachbearb.: Frau Sibert
----------------	---	----------------------------

Beteiligte Ämter:	Sichtvermerk:	gesehen:	I	II	III
Finanzabteilung					

TOP: Sachstandsbericht Online-Dienste*Produktgruppe: 11.03 Organisation und Querschnittsaufgaben***1. Beschlussvorschlag:**

Der Haupt- und Finanzausschuss nimmt den Sachstandsbericht über das Online-Angebot der Stadt Schmallenberg zur Kenntnis.

2. Sachverhalt und Begründung:

In den Medien sind immer wieder Berichte über zu geringe Online-Angebote bzw. einen unzureichenden Digitalisierungsstand der Verwaltungen zu finden. Auch viele Bürgerinnen und Bürger wünschen sich demnach mehr digitale Angebote.

Die Digitalisierung stellt eine große Herausforderung für die Behörden dar. Ziel ist es, den Service für die Bürgerinnen und Bürger zu verbessern, durch Prozessoptimierung die Effizienz zu steigern und letztendlich Kostenvorteile zu erzielen. Gleichzeitig muss die Qualität der Online-Angebote stimmen.

Mit dem Onlinezugangsgesetz (OZG) wurde 2017 der Startschuss für die Digitalisierung der Verwaltungen gegeben. Für die Umsetzung mussten zunächst die technischen und personellen Voraussetzungen geschaffen sowie Konzepte für die Umstellung analoger Prozesse auf digitale Abläufe erstellt werden.

Dies ist der Stadt Schmallenberg gut gelungen. In einer kreisweiten Arbeitsgruppe wurden einheitliche Online-Anträge für kommunale Dienstleistungen erarbeitet und in die jeweiligen Bürgerserviceportale integriert. Nach wie vor werden stetig neue Anträge entwickelt oder bestehende Anträge und Verfahren angepasst.

Trotzdem werden hier nicht alle Verwaltungsdienstleistungen, die lt. OZG möglich sind, angeboten. Die Gründe dafür sind vielfältig. Insbesondere gesetzliche Hürden wie Datenschutzfragen oder die in vielen Fällen immer noch erforderliche händische Unterschrift bremsen die „Digitale Verwaltung“. Zusätzlich muss man beachten, dass nicht jede Kommune alle kommunalen Dienstleistungen anbietet. Angelegenheiten des Straßenverkehrsamtes betreffen die Stadt Schmallenberg beispielsweise nicht.

Auch eine medienbruchfreie Verarbeitung der Daten zu gewährleisten stellt die Behörden vor Herausforderungen, da entsprechende Schnittstellen zu den jeweiligen Fachverfahren programmiert und stets überwacht werden müssen. Da jede einzelne Behörde bereits eine Vielzahl an Fachverfahren nutzt, kann man nachvollziehen, dass die bundesweite Umsetzung bei sämtlichen Behörden sehr viel Zeit in Anspruch nehmen wird, da das Personal in den Fachunternehmen bereitstehen muss. Weiterhin liegen nicht alle Leistungen des OZG-Kataloges in der Zuständigkeit der Kommunen, sondern in der Zuständigkeit des Bundes bzw. der Länder. Für diese Dienstleistungen werden eigenständige Portale von Bund oder Land angeboten oder entwickelt.

Das digitale Angebot der Stadt Schmallenberg hat sich in den letzten Jahren vergleichsweise sehr gut entwickelt. Im IT-Bereich wurde investiert, eine neue Homepage erstellt und mit dem stetigen Ausbau des Bürgerserviceportals und dem Anschluss an die Portale des Bundes und des Landes geht man weitere Schritte in Richtung kommunale Digitalisierung.

Nachfolgend erhalten Sie einen Überblick über das umfangreiche Angebot an Online-Diensten, das die Stadt Schmallenberg auf der Homepage und im Bürgerserviceportal bereits heute bietet.

Aktueller Stand

Mit dem neuen Internetauftritt im Juni hat die Stadt Schmallenberg eine moderne Plattform zur Verfügung gestellt, die eine Basis für das zukünftige Online-Angebot bildet.

Durch den Link zu den Kontaktpersonen auf der Startseite kann man die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter direkt per E-Mail anschreiben. Das Ratsinformationssystem bietet den Bürgerinnen und Bürgern umfangreiche Informationen zur Besetzung der politischen Gremien, den Sitzungsterminen, Tagesordnungen, Vorlagen und Protokollen.

Einträge ins Vereinsverzeichnis auf der Homepage sowie in den Veranstaltungskalender sind ebenfalls über die Homepage möglich. Weiterhin bietet die Stadt Schmallenberg das Online-Fundbüro.

Ausschreibungen/Vergabeverfahren werden online über den Vergabemarktplatz NRW auf der Homepage der Stadt Schmallenberg ausgegeben und können bereits medienbruchfrei durchgeführt werden.

Auf die angezeigten Stellenangebote der Stadt Schmallenberg kann man sich direkt online bewerben.

Das Straßenkataster und die rechtskräftigen Bauleitpläne können online eingesehen werden.

Die Anmeldung von Sperrgut und Schrott ist durch einen Link auf die Webseite der Firma Remondis möglich. Über deren App kann u.a. auch der Abfallkalender abgerufen werden.

Das Bürgerserviceportal der Stadt Schmallenberg wurde zu Beginn der Corona-Pandemie online geschaltet. Inzwischen sind dort über 1.000 Nutzerinnen und Nutzer registriert.

Die Registrierung stellt für viele Bürgerinnen und Bürger allerdings noch immer eine Hürde dar. Mit Einführung der neuen Homepage wurden alle Services des Portals nochmal auf den Prüfstand gestellt und weitere Registrierungserfordernisse herausgenommen. Seitdem ist noch einmal eine Steigerung der Antragszahlen festzustellen.

Bei Online-Anträgen wie z.B. der Wohnungsgeberbescheinigung, ist die Anmeldung jedoch notwendig. Bei den Online-Anträgen anderer Behörden ist generell eine Anmeldung/Registrierung erforderlich.

Aktuell können über das Bürgerserviceportal insgesamt 130 verschiedene Online-Anträge gestellt werden (s. Anlage). Dies sind 74 eigene Online-Formulare, davon 5 mit Bezahlungsfunktion. 28 weitere Online-Anträge sind per Link über Portale des Landes oder Bundes zu erreichen. Einige sind bereits komplett medienbruchfrei. Darüber hinaus gibt es 28 pdf-Dokumente zum Ausdrucken.

In der Zeit vom 01.01. bis 31.07.2023 sind 191 Anträge über das Bürgerportal gestellt worden. In dieser Statistik erfasst werden können lediglich die Online-Anträge der Stadt Schmallenberg. Von daher ist die absolute Nutzerzahl noch wesentlich höher.

Die meistgenutzten Services der o.a. Anzahl sind:

Service	Anzahl
<i>Urkundenanforderung</i>	117
<i>Statusabfrage Personalausweis/Reisepass</i>	20
<i>Antrag auf Erteilung einer vorübergehenden Gaststättengestattung</i>	9
<i>Wohnungsgeberbescheinigung</i>	8
<i>Anmeldung zur Hundesteuer</i>	7
<i>Mängelmelder</i>	7

Die Mängelmelder sind ein sehr gutes Beispiel für die aktive Kommunikation der Bürgerinnen und Bürger mit der Stadt. Hier hat man im Online-Antrag die Möglichkeit, Fotos oder Lagepläne mitzusenden. Weiterhin kann man den genauen Standpunkt des Mangels auch auf einer Google-Karte markieren. Diese Möglichkeit wird aktuell auf weitere Online-Anträge erweitert.

Rechtliche Hürden wie die Erfordernisse zur händischen Unterschrift bei vielen Anliegen sowie fehlende Software-Schnittstellen lassen leider nur eine sukzessive Erweiterung des Online-Angebotes zu. Aktuell wird ein neuer Online-Antrag „Eigentumswechsel Hausverkauf“ erarbeitet.

Demnächst erfolgt der Anschluss der Stadt Schmallenberg an die Sozialplattform NRW. Da Schmallenberg bereits die digitale Sozialamtsakte verwendet, können dann die Online-Anträge wie Wohngeld oder Bürgergeld über diese Plattform gestellt und medienbruchfrei in die verwendete Software integriert und bearbeitet werden.

Das Beteiligungsportal NRW wird aktuell für die Verfahren zur Änderung der Straßennamen sowie für Anmeldungen zu Veranstaltungen des Jugendamtes genutzt. Dieses Angebot ist ausbaufähig. Zukünftig kann es für die Bekanntmachung und formellen Stellungnahmen im Rahmen der Bauleitplanung genutzt werden.

Über das Wirtschaft-Service-Portal NRW können Gewerbean-, -ab- und -ummeldungen erfolgen. Weiterhin sind Portale wie ELSA (Schwerbehindertenausweis beantragen) oder das Bundesamt für Justiz zur Beantragung eines polizeilichen Führungszeugnisses über unser Bürgerserviceportal erreichbar.

Auch das Angebot im Beteiligungsportal und in den Portalen des Bundes und des Landes wächst stetig.

Durch den Beitritt zu d-NRW AöR kann die Stadt Schmallenberg die im Rahmen des EfA-Prinzips entwickelten Verfahrens anderer Bundesländer wie den Wohngeld-Antrag nutzen.

Ausblick

Das Angebot des Bürgerserviceportals der Stadt Schmallenberg wird stetig erweitert. Die Weiterentwicklung der Portale des Bundes und des Landes wird beobachtet und geprüft, was an Angeboten bereits geplant ist und was sinnvoll genutzt werden kann.

Weiterhin wird eine Strategie erarbeitet, welche weiteren Digitalisierungsthemen wie Chat-Bot, Push-Nachrichten oder Social Media zukünftig aufgegriffen werden sollten und welcher Personalaufwand dafür erforderlich sein wird.