Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung öffentlich	Stadtamt FB 01	Stellungnahme-Nr. S0283/12	Datum 25.10.2012
zum/zur F0201/12 der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen			
Bezeichnung Lücken im Online-Service			
Verteiler Der Oberbürgermeister		Tag 06.11.2012	

1. Waren dem Oberbürgermeister die Ergebnisse dieser Untersuchung bekannt oder hat er davon ebenfalls aus der Zeitung erfahren?

Die Untersuchung von McKinsey war vorab nicht bekannt.

2. Wie geht die Verwaltung mit den Ergebnissen der Studie um?

Für die Studie testete McKinsey ausschließlich die Onlineverfügbarkeit von **acht** Verwaltungsdienstleistungen für Bürger und Unternehmen: Anmeldung eines Wohnsitzes, Gewerbes oder der Hundesteuer, Beantragung einer Geburtsurkunde oder Baugenehmigung, virtuelles Fundbüro, Beschwerde- und Terminservice.

Die Magdeburger Verwaltung bietet bereits den Multikanalzugang an – Amt/Fachbereich, Bürgerbüro, mobiles Bürgerbüro, D 115, Internet.

Dazu gehören folgende Online-Services:

- OnlineBuchung von Terminen in allen BürgerBüros und in der Führerscheinstelle
- OnlineÜbersicht über die aktuellen Wartezeiten in den BürgerBüros
- OnlineAbfragemöglichkeit zur Verfügbarkeit der beantragten Personalausweise und Reisepässe
- Onlinereservierung von Kfz.-Wunschkennzeichen
- Onlineprüfung, welche Umweltplakette bekommt mein Fahrzeug
- Kitaportal
- Beantragung Geburtsurkunde via E-Mail
- Online-Fundsachensuche
- Online- Services der Stadtbibliothek
- Formulardownload
- Beschwerdeannahme via E-Mail

Diese Angebotspalette der Online-Services ist schon sehr vielfältig, entspricht aber nur partiell den geprüften Services durch McKinsey. Die Realisierung der im Weiteren benannten Verwaltungsleistungen hängt von folgenden Faktoren ab:

Gegenwärtig wird eine Reihe von Dienstleistungen in der traditionellen Form über einen Formulardownload angeboten. Dazu gehört u. a. auch die Anmeldung einer Person. Die Onlineanmeldung erfordert die Öffnung des Verfahrens über einen Webdienst bzw. eine geeignete Schnittstelle. Beides steht im Augenblick nicht zur Verfügung.

Die An- und Abmeldungen von Hunden sind nach der derzeit gültigen Hundesteuersatzung der Landeshauptstadt Magdeburg schriftlich vorzunehmen. Der Verzicht auf die Schriftform könnte bei der nächsten Satzungsänderung berücksichtigt werden.

Das Projekt Online-Gewerbeanmeldung steht kurz vor dem Abschluss. Die KID hat hinsichtlich der Zertifikatsbereitstellung für die Signaturkomponenten stadtseitig noch Probleme.

Die elektronische Baugenehmigung kann aufgrund aktueller rechtlicher Restriktionen nicht elektronisch abgewickelt werden.

3. Ergeben sich daraus konkrete Schlussfolgerungen für die weitere Arbeit am Online-Angebot der Stadt und wenn ja, welche konkret?

Nicht alle Informationen zu den Services sind auf der Homepage im Bereich Online-Services dargestellt. Diese Internetseite ist noch entsprechend anzupassen.
Der eigentliche Grund für den Verzicht auf einen durchgängigen Onlineservice ist aber in der fehlenden Möglichkeit der rechtsverbindlichen Abwicklung zu suchen. Die Hürden für die Verifizierung wurden bisher mit der Zugrundelegung der qualifizierten elektronischen Signatur so hoch aufgestellt, dass die geringe Verbreitung der qualifizierten elektronischen Signatur sich letztendlich als das entscheidende Hindernis bei der erfolgreichen Verbreitung des eGovernment herausstellte. Dem wird im eGovernmentgesetz mit der Einführung der sicheren elektronischen Identifizierung über eID-Funktion des neuen Personalausweises entgegengesteuert. Bürgerinnen und Bürger werden durch das Gesetz aber nicht verpflichtet**,** elektronische Kommunikation zu nutzen. Jeder kann weiterhin seine Verwaltungsangelegenheiten persönlich oder am Telefon abwickeln.

4. Sieht die Verwaltung Vorteile darin, ihre Webseite nutzerfreundlich und optisch ansprechend aufzubauen und wenn ja, warum ist die Verwaltung in puncto Bürgerservice nach wie vor so zurückhaltend?

Die Verwaltung ist nicht zurückhaltend, was Bürgerservice angeht, im Gegenteil!
Seit Juni 2012 präsentiert sich der Internetauftritt www.magdeburg.de/www.magdeburg-tourist.de im Otto-Design, mit neuer Struktur, noch umfassenderen Angeboten und mit einer kompakten Mobilvariante für Smartphones.

Zudem gestalten zahlreiche graphische Elemente das Bild des Internetauftritts moderner und erleichtern gleichzeitig die Orientierung. Um die bestehenden Informationen zu Adressen- und Serviceleistungen städtischer Einrichtungen zukünftig einheitlich zu präsentieren und Informationen für den Nutzer schneller zugänglich zu machen, wurden die Serviceseiten komplett überarbeitet.

Alle Ämter/Fachbereiche der Stadtverwaltung und die Eigenbetriebe präsentieren sich künftig mit einer einheitlich gestalteten Visitenkarte, die folgende Informationen umfasst:

- Vorstellung des Amtes/Fachbereichs/Eigenbetriebes mit Bild
- Kontaktdaten (Anschrift, Telefonnummer, Fax, Mail- und Internetadresse)
- Öffnungszeiten
- Erreichbarkeit
- Serviceleistungen aus dem BügerInfoSystem (Was kann ich hier erledigen)
- Formulare oder Onlineservices
- Weiterführende Links

Neu sind auch sogenannte Widgets im rechten Inhaltsbereich. Dabei handelt es sich um kleine Fenster, in denen spezielle Themen gesondert dargestellt werden. Diese Widgets sollen dem Bürger kontextbezogen einen schnellen Einstieg zu wichtigen Informationen ermöglichen und bieten u.a. folgende Inhalte:

- Bürgerinformation mit Direktlink zur D115
- Services: Stadtplan, Ratsinformationssystem, Verkehr/Umweltzonen, Wetter
- Schnellkontakt mit Kontaktformular und Link zum Forum (z. B. für Beschwerden)
- Veranstaltungskalender
- Unterkunftsfinder
- Persönliche Favoriten

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass ein umfassendes Serviceangebot über unterschiedliche Zugangswege besteht. Auch kann jeder Service noch verbessert werden. Das in Zeiten jahrelanger Haushaltskonsolidierung durch die Fachbereiche und -ämter sehr genau abgewogen wird, welcher Aufwand zu welchem Nutzungspotenzial führt, sollte hierbei auch berücksichtigt werden. Eine selektive (willkürliche) Auswahl einzelner Merkmale wird immer zu einem verzerrten Bild führen.

Holger Platz