

Das Portal denkt mit

von Bernd Hoeck

Das BayernPortal schafft einen zentralen Zugang zu allen Online-Verwaltungsdienstleistungen im Freistaat. Damit setzt Bayern bereits heute um, was der Bund in einigen Jahren verpflichtend einführen will.

Die Bayerische E-Government-Strategie „Vom Blatt zum Byte“ will staatliche und kommunale E-Government-Leistungen zusammengefasst und digital auf einen Klick anbieten. Neben dem BayernPortal sind das Bayerische E-Government-Gesetz und der E-Government-Pakt weitere Säulen der Strategie.

Das BayernPortal startete im November 2015 und bündelt die staatlichen und kommunalen Online-Angebote. Mit dem zentralen Zugang zu Online-Verwaltungsleistungen setzt Bayern bereits heute das um, was der Bund mit seinem kürzlich auf den Weg gebrachten Onlinezugangverbesserungsgesetz (OZG) anstrebt. Demnach sollen innerhalb der nächsten fünf Jahre möglichst viele Verwaltungsleistungen von Bund, Ländern und Kommunen nicht nur online angeboten, sondern vor allem einfach und schnell über ein zentrales Verwaltungsportal gefunden werden können.

Genau das ist im Freistaat bereits möglich. Auf der Einstiegsseite des

BayernPortals erwarten den Nutzer zunächst die drei Kategorien Bürger, Unternehmen und Verwaltung, damit er das auf ihn zugeschnittene Leistungsangebot schneller finden kann. Mehr als 150 Online-Dienstleistungen stehen bisher zur Verfügung, außerdem umfangreiche Informationen zu Verwaltungsleistungen und Ansprechpartnern in den Behörden, Services rund um Existenzgründung, Fördermittel, Registereintragungen oder öffentliche Ausschreibungen.

Das Besondere am BayernPortal: Der Einstieg erfolgt üblicherweise zunächst über den Wohnort und die nach Lebenslagen sortierten Anliegen. Der integrierte Zuständigkeitsfinder ermittelt dann die zuständige Verwaltung für das jeweilige Anliegen, leitet den Nutzer also gegebenenfalls zu einer anderen Stadtverwaltung oder dem übergeordneten Landkreis um. Damit ändern sich dann der Seitentitel und das eingeblendete Wappen, das restliche Layout und die Bedienung sind jedoch einheitlich. Der Nutzer bekommt also den Eindruck, dass das Portal mitdenkt, ihn quasi am Empfang abholt und genau dorthin bringt, wo er hinwill. Der Zugriff auf das Angebot kann auch mobil und über verschiedene Geräte erfolgen.

Über moderne Formularassistenten kann der Nutzer sein Anliegen beschreiben und die notwendigen Anträge ausfüllen. Dabei wird er intelligent durch die teilweise sehr umfangreichen Anträge geführt. Der Formular-Server des Freistaats Bayern basiert auf dem Produkt intelliForm der Firma cit aus Dettingen. Er ist in der Lage, auch komplexere Abhängigkeiten und Plausibilitäten zu prüfen und stellt so sicher, dass die Nutzer alle notwendigen Angaben machen und erforderliche Dokumente bereitstellen. Dies ist insbesondere für die große Masse an Anträgen wichtig, für die kein nachgelagertes Fachverfahren existiert. Hier kann der Formular-Server schon bei der Eingabe durch den Bürger fachliche Aspekte prüfen und die Entscheidung durch den Sachbearbeiter vorbereiten.

Als Ergebnis kommen nur in sich schlüssige Anträge bei der Verwaltung an, was die Bearbeitung vereinfacht und Laufzeiten reduziert. Die notwendige Legitimierung des Nutzers erfolgt über die BayernID – das in Bayern eingesetzte digitale Servicekonto mit Postkorb. Die kostenfreie Registrierung für die BayernID erfolgt entweder über Benutzernamen und

Link-Tipp

Das BayernPortal ist zu erreichen unter:

- www.freistaat.bayern

Passwort oder mit der Ausweisfunktion des Personalausweises.

Christian Markl vom Landesamt für Digitalisierung, Breitband und Vermessung Bayern (IT-DLZ), erklärt: „Der zuständige Sachbearbeiter bekommt den Antrag per verschlüsselter E-Mail, in der sich das entsprechende PDF und strukturierte Daten im XML-Format zur Übernahme in ein gegebenenfalls vorhandenes Fachverfahren befinden. Der Verwaltungsmitarbeiter bearbeitet diesen Antrag und erstellt einen Bescheid. Dieser Bescheid wird wiederum als Antwort auf die erste Mail an das System zurückgeschickt und von diesem sicher in das BayernID-Postfach des Bürgers eingestellt.“

Um die Nutzbarkeit für alle Verwaltungen sicherzustellen, wurden bewusst nur minimale Anforderungen an die IT der Verwaltung gestellt. Die Datenpflege erfolgt über das Portal im Browser und ist so einfach gestaltet, dass man kein tiefgreifendes IT-Wissen benötigt, um die Informationen zur eigenen

Verwaltungseinheit in das BayernPortal einzustellen. Da Anträge und Vorgänge über die in jeder Verwaltung existierende sichere Mail-Infrastruktur zugestellt werden, benötigen die Verwaltungen keine zusätzliche Infrastruktur, um das System zu nutzen.

Rudolf Zenkert, Referatsleiter Technischer Anwendungsbetrieb beim IT-DLZ, sagt: „Alle Verwaltungen in Bayern können problemlos in das Portal einsteigen. Wir haben die Einstiegshürde sowohl für die Verwaltung als auch für Bürger und Unternehmen bewusst niedrig gehalten.“ Dieses Konzept zahlt sich schnell aus: Nach Angaben des bayerischen Finanzministeriums waren Mitte Juli 2017 bereits 1.400 Kommunen an das BayernPortal angeschlossen. Etwa 250.000 Aufrufe des Portals pro Monat und über 70.000 angelegte Nutzerkonten zeigten, dass es gut angenommen wurde.

„Von diesem Angebot profitieren wirklich alle Seiten“, sagt Christian Markl. „Der Service für die Bürger

wird enorm gesteigert, da der einheitliche Zugang dafür sorgt, dass sie alle die Informationen erhalten, nach denen sie suchen. Außerdem entfällt die Suche nach dem richtigen Ansprechpartner, denn die Anträge erreichen zuverlässig den jeweils zuständigen Mitarbeiter in der Verwaltung.“ Rudolf Zenkert ergänzt: „Die Mitarbeiter in den Behörden sind natürlich dankbar dafür, dass die Anträge korrekt ausgefüllt sind, da deren Plausibilität bereits während des Ausfüllens geprüft wird. Außerdem liegen die Daten digital vor und erleichtern die weitere Bearbeitung oder Übernahme in ein Fachverfahren.“

Zukünftig ist der Einsatz des von cit intelliForm angebotenen Payment-Moduls vorgesehen, um auch gebührenpflichtige Bescheide medienbruchfrei erstellen zu können. Zudem wird der Katalog der über das BayernPortal nutzbaren Verwaltungsdienstleistungen ständig erweitert.

Bernd Hoeck ist freier Journalist in Villingen-Schwenningen.