

Informationsvorlage der Verwaltung

Gremium	Sitzung am	Beratung
Digitalisierungsausschuss	23.03.2023	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

eGovernment bei der Stadt Bielefeld

Betroffene Produktgruppe

11.01.10 – Organisation und IT-Steuerung

Ggf. Frühere Behandlung des Beratungsgegenstandes (Gremium, Datum, TOP, Drucksachen-Nr.)

Sitzung vom 27.10.2022, Drucksachennummer 4918/2020-2025

Sachverhalt:

Angelehnt an die Informationen zur Sitzung des Digitalisierungsausschusses am 27.10.2022 werden mit dieser Vorlage zwischenzeitlich erzielte Ergebnisse sowie aktuelle Entwicklungen zum Thema eGovernment dargestellt.

1. Allgemeiner Überblick

Seit dem Start vor 16 Monaten bis zum 10.03.2023 hat das Serviceportal der Stadt Bielefeld 840.000 Besuche mit über 1,9 Millionen Seitenansichten verzeichnet. Zwei Drittel der Aufrufe erfolgen mit mobilen Geräten, was aufgrund des responsiven Designs vom Serviceportal sowie den städtisch bereitgestellten Online-Diensten ohne Einschränkungen möglich ist. 23.000 Benutzerinnen und Benutzer haben sich mit dem Servicekonto.NRW am Serviceportal registriert.

Über das Serviceportal können Informationen zu 320 Dienstleistungen abgerufen werden. Von dort gelangen die nutzenden Personen zu einer etwaigen Online-Terminvereinbarung sowie zu 130 Online-Diensten. Diese Zahlen unterliegen regelmäßigen Veränderungen. Es kommen nicht nur neue Dienstleistungen und Online-Dienste hinzu, manchmal entfallen auch solche, wie zuletzt bei Diensten zum Thema Corona geschehen. Beispielsweise ist das in dem Zusammenhang konzipierte und kurzfristig bereitgestellte Formular zur Meldung der Ergebnisse von PoC-Tests inklusive Anbindung an das entsprechende Fachverfahren mit über 77.000 eingereichten Meldungen in 2022 das mit Abstand meistgenutzte Online-Formular der Stadt Bielefeld gewesen.

Die Stadt Bielefeld unterscheidet bewusst zwischen Dienstleistung, Online-Dienst sowie Online-Terminvereinbarung. An anderer Stelle wird bereits das Vorliegen einer Dienstleistungsbeschreibung als „online verfügbar“ kommuniziert oder auch ein Verweis auf eine Online-Terminvereinbarung als Online-Dienst gezählt. Dieses Spektrum führt dazu, dass Vergleiche mit anderen Kommunen nur schwer bis gar nicht möglich sind. Das DigitalBüro OWL erstellt derzeit eine Übersicht zum Stand der Digitalisierung bei Kommunen in OWL und sieht dabei ebenfalls eine Differenzierung analog zu der bei der Stadt Bielefeld vor, um eine sinnvolle Einschätzung zu den erzielten Ständen vornehmen sowie eine Vergleichbarkeit herstellen zu können.

Im Jahr 2022 ist der städtische Formularserver bei annähernd 200.000 Vorgängen genutzt wor-

den. Über 75 % bilden klassische Online-Dienste ab, 20 % die Begleichung bestehender Forderungen mittels QR-Code und der Rest verwaltungsinterne Dienste. Dabei sind in 74.000 Fällen Forderungen der Stadt Bielefeld mit einem Gesamtumsatz von beinahe 2,8 Millionen Euro mittels ePayment beglichen worden. Zwei Drittel des Umsatzes resultieren aus der Begleichung bestehender Forderungen mittels QR-Code - beispielsweise bei Buß- und Verwarngeldern - und ein Drittel aus der Nutzung von städtischen Online-Diensten. Mit 83 % der Zahlungen ist PayPal mit Abstand das beliebteste Zahlungsmittel; über Kreditkarten wurden lediglich 10 % und mittels giropay/paydirekt 7 % der Forderungen beglichen. Für die Abwicklung durch die entsprechenden Zahlungsdienstleister sind Gebühren in Höhe von 75.000 Euro entstanden.

2. Neu hinzugekommene Online-Dienste

Folgende neue Online-Dienste wurden zwischenzeitlich realisiert und stehen den Bürgerinnen und Bürgern im Serviceportal der Stadt Bielefeld zur Verfügung:

- Vorschläge für Sportehrungen einreichen
- SEPA-Mandate online erteilen, ändern und löschen
- Führerschein-Umtausch beantragen
- Förderung zur Dämmung eines Dachs oder der obersten Geschossdecke beantragen
- Förderung von Heizungsoptimierungen beantragen
- Anmeldung für die Teilnahme an der Info-Börse Frau und Beruf
- Auskunft aus dem Sorgeregister beantragen
- Gebäudeeinemessung beantragen
- Untersuchungsberechtigungsschein beantragen
- Übermittlungssperren beantragen
- Entfernungsbeseinigung beantragen
- Hausnummernvergabe beantragen
- (Neben-)Wohnsitz abmelden

Folgende neue verwaltungsinterne Online-Dienste wurden zwischenzeitlich realisiert und stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung:

- Erfassungsformular für das Willkommensbüro
- Sprachmittlungsdienste abrechnen

3. Absehbar verfügbare Online-Dienste

Bis zur Jahresmitte 2023 wird die Realisierung folgender Online-Dienste erwartet:

- Grabmal beantragen
- Abfallbehälter bestellen
- Vorkaufsrechtsverzichtserklärung beantragen
- Personenstandsurkunden bestellen (Optimierung des Onlinedienstes)
- Nachweise für die Berechnung der Elternbeiträge einreichen
- Nachweise für die Anspruchsberechtigung Unterhaltsvorschuss einreichen
- Fahrdienst für Menschen mit Behinderung beantragen
- Schüler BAföG, Angaben und Nachweise übermitteln
- Vereinigung/Verschmelzung von Grundstücken beantragen
- Abfallerzeugernummer beantragen
- Geburtsvorabanzeige einreichen
- Ersatzausdruck eines Bewohnerparkausweises beantragen
- Förderung von Kulturproduktionen beantragen
- Hilfsmittel für eine Abfallsammelaktion ausleihen („Clean Caddy“)
- Verkehrszeichenausleihe beantragen
- Wohnsitz ins Ausland abmelden
- Übernahme der zentral erstellten „Einer-für-Alle“-Lösungen für die Hilfe zum Lebensunter-

Außerdem sollen die über die Sozialplattform angebotenen Online-Dienste angebunden werden.

4. Planung weiterer Online-Dienste

Parallel zur Erarbeitung von Online-Diensten werden laufend Gespräche zur Identifizierung neuer Online-Dienste mit den Organisationseinheiten geführt. Die so entstandenen und entstehenden Projektideen werden priorisiert und abhängig von den Rahmenbedingungen mit den verantwortlichen Organisationseinheiten projektiert.

Zur Projektierung sind u.a. folgende Themen vorgesehen:

- Förderung von Lärmschutzfenster
- Übernahme einer zentral erstellten „Einer-für-Alle“-Lösungen im Bereich der Wohnsitzanmeldung
- Online-Dienste im Kontext von (Groß-)Veranstaltungen
- Weitere Leistungen aus dem Dezernat 5 Soziales/Integration

5. Weitere Entwicklung des Servicekonto.NRW

Das Ministerium für Heimat, Kommunales, Bau und Digitalisierung des Landes Nordrhein-Westfalen (MHKBD) hat am 03.02.2023 per Pressemitteilung kommuniziert, dass sich Nordrhein-Westfalen an das Nutzerkonto des Bundes (BundID) anschließen und das Servicekonto.NRW ablösen wird. Damit greift das Land Nordrhein-Westfalen bereits einen entsprechenden Ansatz auf, welcher aktuell im Rahmen der Reform des Onlinezugangsgesetzes diskutiert wird.

Die Ablösung des Servicekonto.NRW sowie die Einführung der BundID werden für das Land NRW zentral geplant und umgesetzt. Hieran arbeiten neben dem zuständigen MHKBD unter anderem auch der Dachverband kommunaler IT-Dienstleister (KDN) als Betreiber des Servicekonto.NRW sowie die regio iT GmbH als Anbieter der in NRW weit verbreiteten Serviceportal-Plattform - welche auch bei der Stadt Bielefeld im Einsatz ist - eng zusammen. Das MHKBD nimmt gleichzeitig die Abstimmung mit dem Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI) als Betreiber der BundID vor.

Es ist explizit darum gebeten worden, von eigenen Schritten zur Ablösung des Servicekonto.NRW abzusehen. Informationen zur Umstellung und zu den notwendigen technischen und organisatorischen Maßnahmen werden den Kommunen gemäß Aussage rechtzeitig zur Verfügung gestellt. Angekündigt ist eine ausreichend lange Phase des Parallelbetriebs, um auch die Umstellung der Nutzer aufwandschonend zu ermöglichen.

Aufgrund der gewonnenen Erfahrungen mit dem Servicekonto.NRW, welches leider weiterhin nicht hinreichend bekannt und etabliert ist und damit oftmals ein Hemmnis bei der Nutzung von Online-Diensten darstellt, begrüßt die Stadt Bielefeld diese Entwicklung ausdrücklich. Gleichzeitig bietet die Umstellung die Möglichkeit der Integration von sinnvollen zukünftigen Entwicklungen wie beispielsweise dem bundesweiten und rechtssicheren Postfach. Daneben besteht die Hoffnung, dass durch den Wechsel eine dringend erforderliche Integration von Unternehmenskonten vorangetrieben wird.

6. Ungeplante Ausfälle des Serviceportals

Durch die Analyse des zuständigen Dienstleisters, der regio iT GmbH, ist festgestellt worden, dass die Ursache der wiederholten Ausfälle des Serviceportals der Stadt Bielefeld auf einen Hardware-Defekt in einem Controller des Systems zurückzuführen ist. Zusätzlich wurde eine korrupte Datei ermittelt, die einen Memory Leak verursacht hat. Dieser sorgte dafür, dass die Verbindung zum Reverse-Proxy regelmäßig vereitelt wurde.

Um diese Probleme zu bereinigen und zukünftig einen störungsfreien Betrieb zu gewährleisten haben die Vertragsparteien gemeinsam entschieden, das Portal der Stadt Bielefeld auf ein neues, stabiles System umzuziehen. Dieses ist am 08.03.2023 erfolgt.

Damit etwaige Fehlstände zukünftig frühzeitig aufgedeckt und behoben werden können, ist das Monitoring seitens der regio iT GmbH ausgeweitet worden. Berichte werden der Stadt Bielefeld zukünftig monatlich zur Verfügung gestellt. Das Monitoring umfasst u.a. Informationen zu: der Last des Servers, der Arbeitsspeicherauslastung, dem Festplattenspeicher, dem Ping / Packet loss, dem Linux Kernel, dem Container (Docker), der Verfügbarkeit des VR Cores sowie den SSL-Zertifikaten.

Daneben erarbeitet die Stadt Bielefeld derzeit gemeinsam mit den Stadtwerken Bielefeld eine Lösung, mit der eigenständig ein tiefergehendes Monitoring von extern gehosteten Systemen wie dem Serviceportal erfolgen kann.

7. Förderprojekt der Digitalen Modellregion OWL

Der Durchführungszeitraum des im Rahmen der Digitalen Modellregion OWL geförderten Projekts zur Einführung des Serviceportals der Firma regio iT bei der Stadt Bielefeld endete am 28.02.2023. Das Projekt wurde erfolgreich abgeschlossen; sämtliche Projektziele sind vollumfänglich erreicht worden. Im Ergebnis ist durch das Projekt ein nutzerorientierter, zentraler Zugangspunkt zu Verwaltungsdienstleistungen der Stadt Bielefeld geschaffen worden, welcher Vorteile sowohl für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen als auch für die Verwaltung selbst mit sich bringt und durch die im Projekt geleistete Vorarbeit von allen Seiten gut angenommen wird.

Als nächstes sind im März 2023 die Nachweise zu den im Projekt angefallenen Ausgaben final zusammenzustellen und an die Bezirksregierung Detmold zu übersenden. Eine Abschlussdokumentation zum Projekt ist bis zum 30.08.2023 zu erstellen und über die Bezirksregierung Detmold an den Fördermittelgeber - nunmehr das Ministerium für Heimat, Kommunales, Bau und Digitalisierung des Landes Nordrhein-Westfalen (MHKBD) - zu übersenden. In dem Zuge ist auch eine umfassende Berichterstattung innerhalb des Digitalisierungsausschusses vorgesehen.

K a s c h e l, Beigeordneter

Wenn die Begründung länger als drei Seiten ist, bitte eine kurze Zusammenfassung voranstellen.