

Willkommen · welcome

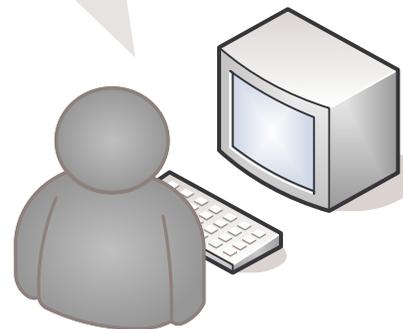
ÖV-Symposium NRW 2011

Neuer Personalausweis und was man damit machen kann: intelligente eID-Formulare

Aus dem wahren Leben des E-Government ...

Neulich bei der KFZ-Zulassungstelle ...

Online-Antrag?
Ihre Daten erfasse ich besser mal eben neu!



E-Government - Zeitverschwendung im Internet?

Wo liegen die Probleme?

- Verwaltung
 - Fehlende Sicherheit über die Identität des Antragstellers
 - Unvollständige oder unplausible Angaben oder Schreibfehler, die Nachfragen erfordern und automatische Datenübernahme verhindern (Register-Konsistenz)
 - Unnötiger Prüfaufwand für Anträge ohne Aussicht auf Erfolg
- Bürger/innen
 - Ausfüllen der Formulare mit Daten, die der Verwaltung bereits vorliegen
 - Lästige Klärung von Nachfragen aufgrund von Antragsfehlern
 - Fehlende Gebührentransparenz
 - Unnötiger Aufwand für Anträge ohne Aussicht auf Erfolg
 - Keine Antragseingangsbestätigung

Mögliche Lösung:

Intelligente eID-Formulare, die mehr können als Schreibmaschine und Papier

Lösungsansatz mit intelligenten eID-Formularen

Vorausfüllen mit vorhandenen Daten aus

- der eID des neuen Personalausweises
- Behörden-Registern: Melde-/Personenstand, Gewerbe/KFZ-Verfahren, ...
- Webservices von behördlichen und privatrechtlichen Anbietern
- einem Bürgerkonto mit weiteren Bürgerdaten (Zustimmung erforderlich)

Vorausfüllen durch Rechenoperationen

- Gebührenrechner für Urkunden
- Sondernutzung öffentlicher Verkehrsflächen
- Summe der Kindergartenbeiträge für mehrere Kinder

Ausfülldialog: Formulareingaben auf Plausibilität u. Korrektheit prüfen

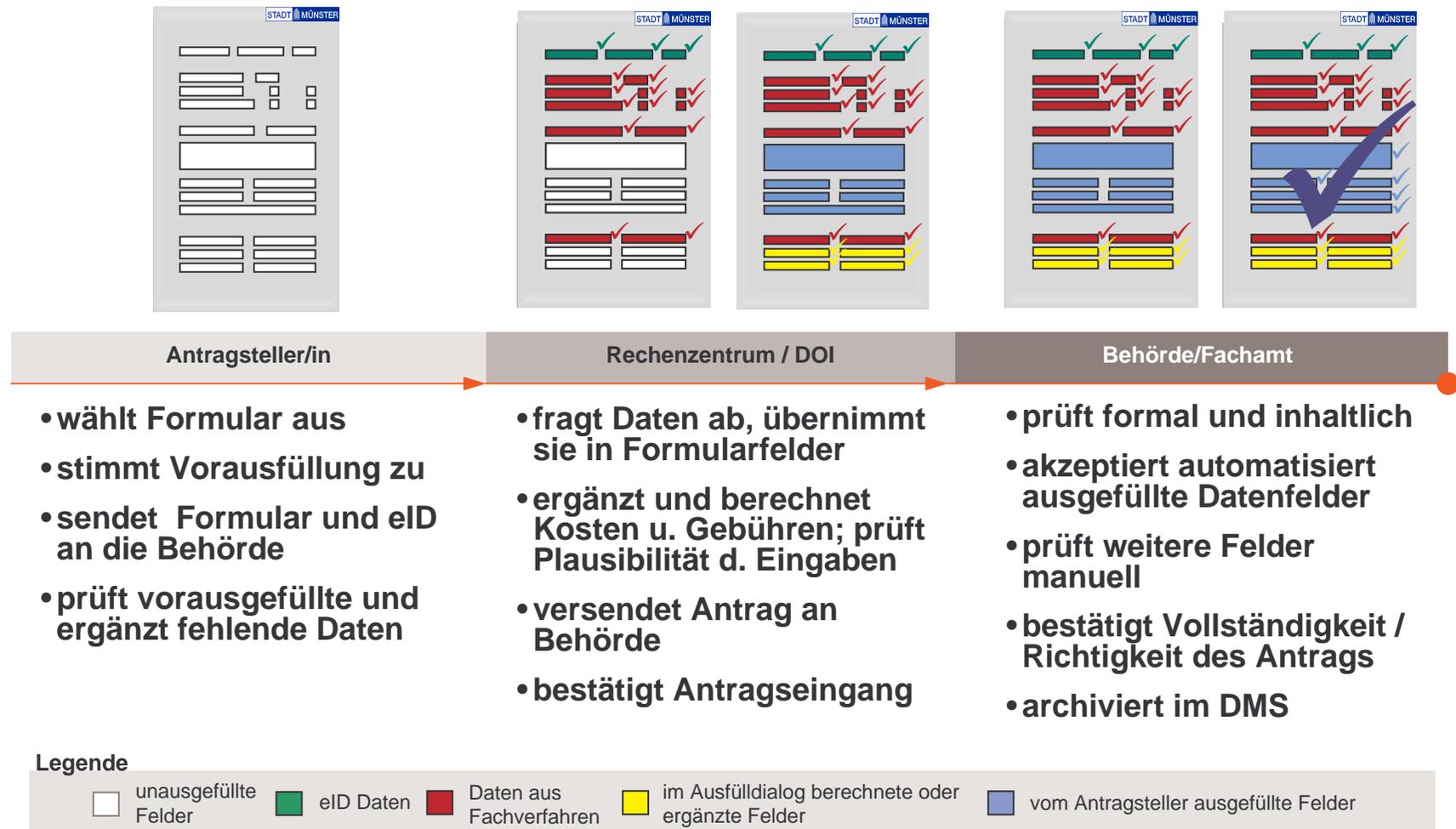
- Existiert die angegebene Adresse?
- Bei Anmeldung eines steuerbevorzugten Zweithundes: Gibt es Ersthund?

Wege hin zu formulargestützten eID-Antragsprozessen eID

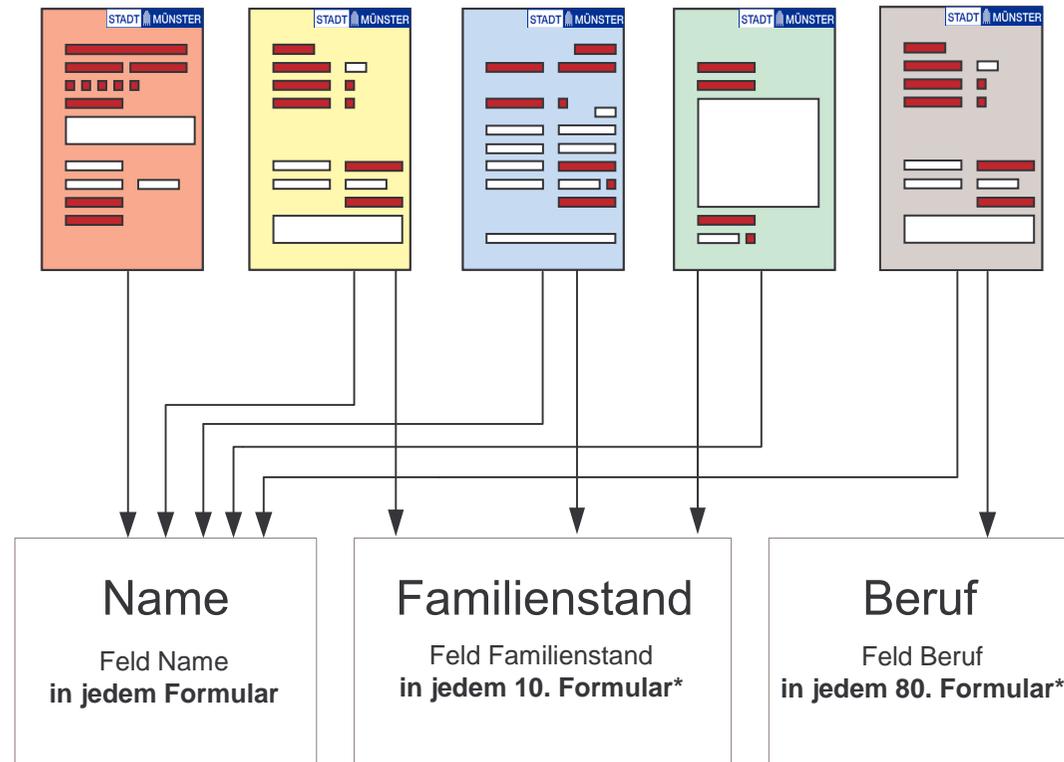
Verwaltung / Organisation

- Beteiligung der Fachämter bei der Auswahl geeigneter Antragsprozesse
- eID versus Schriftformerfordernis
- Prozessaufnahme und Analyse
- Berechtigungszertifikate (erst Münster, dann ÖrV)
 - Antrag beim BVA
 - Kauf von Berechtigungszertifikaten
 - Hosting im Rahmen eines eID Service-Provider

Wie funktionieren intelligente eID-Formulare?



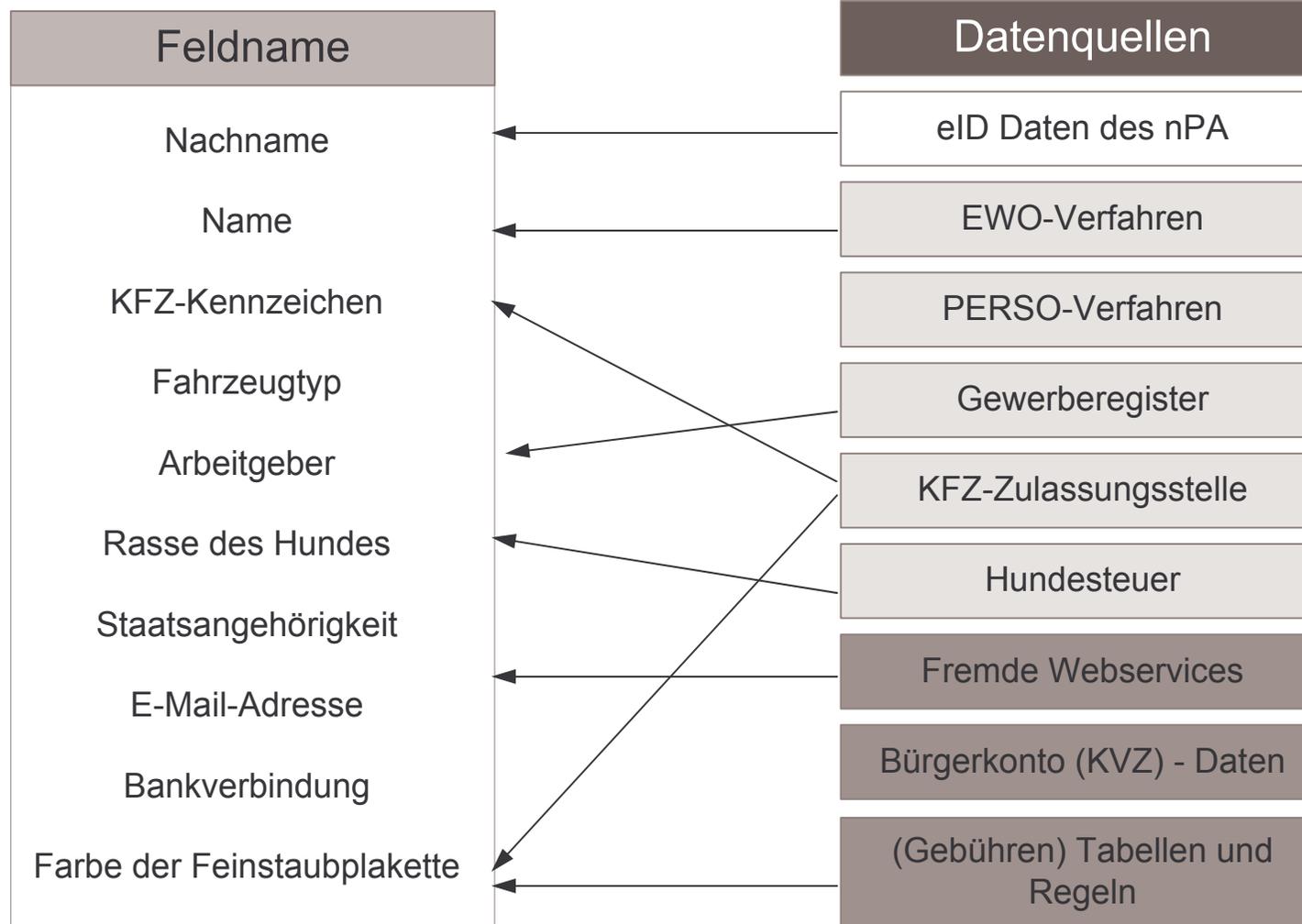
1000 Formulare x 50 Felder sind nicht 50.000 Felder



* Beispiel – geschätzter Wert

Tatsächlich sind es nur wenige hundert!

Nutzung vorhandener Datenquellen



Planung und Umsetzung

eID-Antragsprozesse der Stadt Münster

- Umgesetzte Antragsprozesse
 - Abfallwirtschaftsbetriebe: Anmeldung von Elektroschrott
 - Standesamt: Bestellung von Personenstandsunterlagen
 - Vermessungs- und Katasteramt: Bestellung von Katasterauszügen und Karten
 - Jugendamt: Erklärung zum Elterneinkommen
 - Tiefbau: Antrag auf Sondernutzung im öffentlichen Straßenraum
- Geplante Antragsprozesse
 - KFZ-Wunschkennzeichen
 - Anmeldung zum Bürgerhaushalt oder an das Portal für Ratsmitglieder
 - Antrag auf Erteilung eines polizeilichen Führungszeugnisses
 -

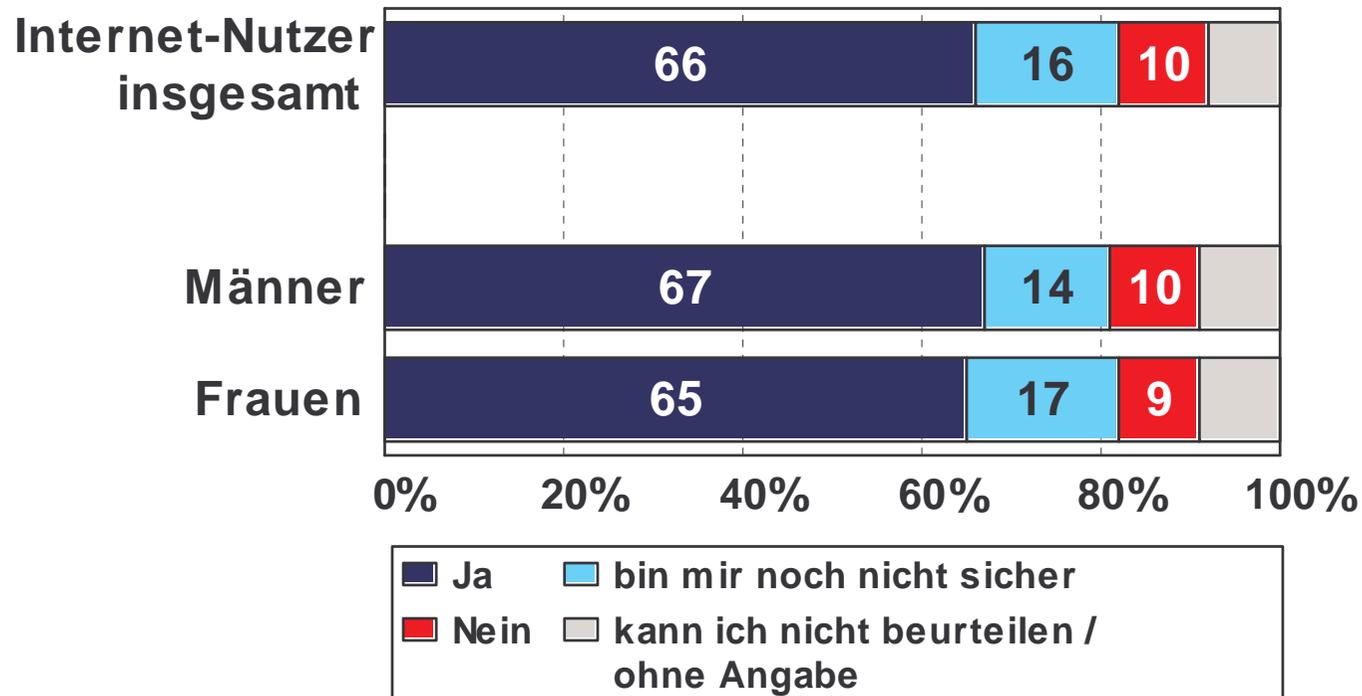
ÖV-Symposium NRW 2011

... und wie werden sie genutzt? (Statistik März / April 2011)

Nutzungsstatistik über die von der Stadt Münster bereit gestellten eID Antragsprozesse seit 1/2011												
2011	Bestellung von Personenstandsunterlagen		Anmeldung von Elektroschrott		Bestellung von Katasterausügen und Karten		Erklärung zum Elterneinkommen		Antrag auf Erteilung einer Sondernutzungserlaubnis		Insgesamt je Monat	
	ohne eID	mit eID	ohne eID	mit eID	ohne eID	mit eID	ohne eID	mit eID	ohne eID	mit eID	ohne eID	mit eID
Januar	383	1									383	1
Februar	301	2	57	0	43	3	2	2			403	7
März	322	1	196	3	36	0	3	2			557	6
April	258	3	181	1	36	0	5	0			480	4
Mai	340	1	230	8	27	0	5	0			602	9
Juni	217	2	216	3	18	1	3	0			454	6
Juli	189	2	221	4	20	1	10	1	0	0	440	8
Insgesamt je Prozess	2010	12	1101	19	180	5	28	5			3319	41
		0,60%		1,73%		2,78%		17,86%		0,00%		1,24%

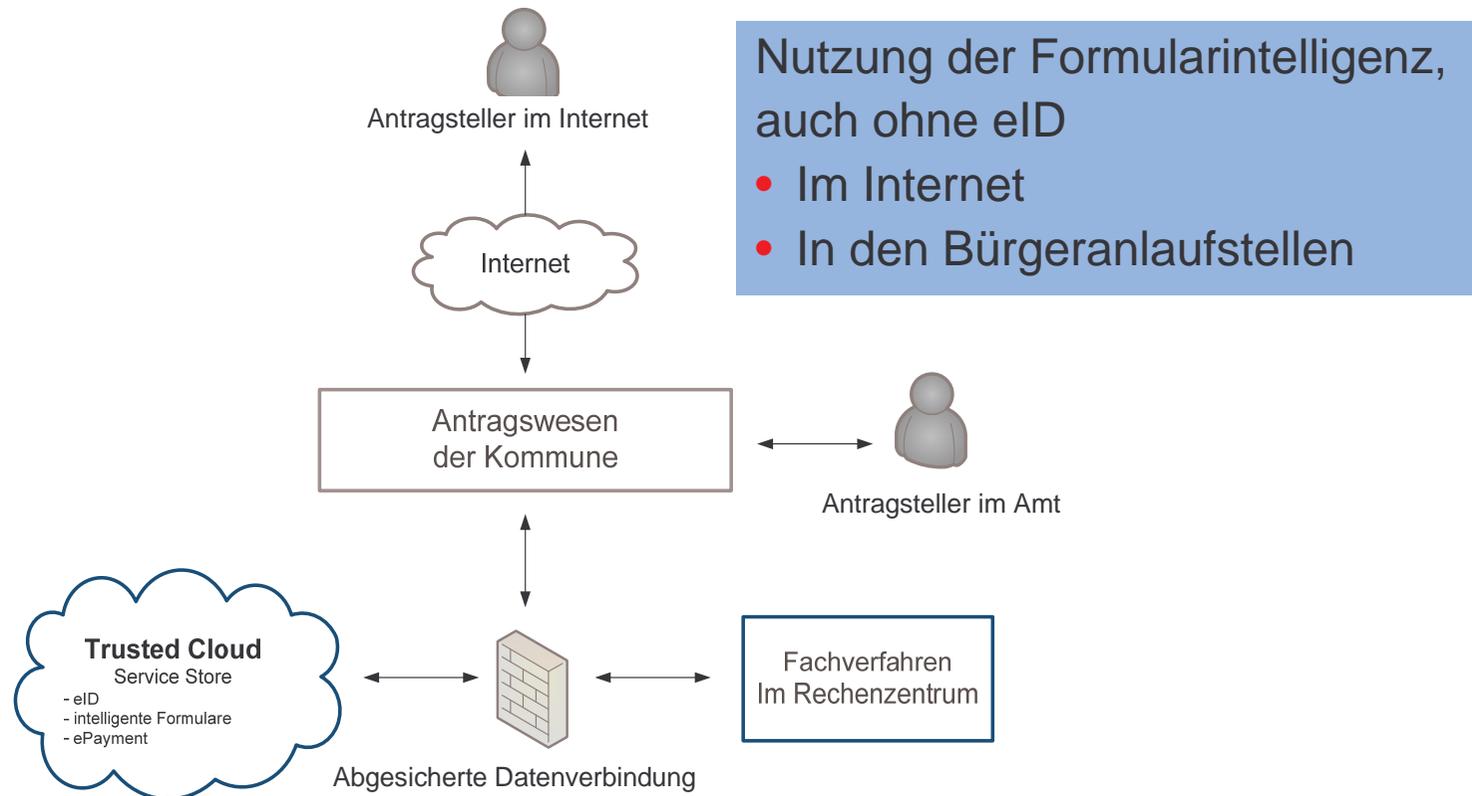
eID-Antragsformulare als Investition in die Zukunft

66 Prozent der Bürger/innen befürworten elektronische Antragsformulare¹⁾



¹⁾ Bürgerumfrage 2010 der Stadt Münster: www.muenster.de/stadt/stadtplanung/strategie-umfragen.html

Der Verwaltungsvorstand erwartet kurzfristige Erfolge



Gemachte Erfahrungen in Münster (1)

Es funktioniert: Intelligente eID-Formulare schaffen Vorteile für ...

Bürger/innen:

- Weniger Ausfüllaufwand
- Weniger Eingabefehler, weniger Nachfragen, schnellere Bescheide
- Transparente Gebühren
- Keine unnötigen Anträge

Verwaltung:

- schlankere und schnellere Verwaltungsprozesse durch automatisch geprüfte elektronische Daten, die medienbruchfrei weiter verarbeitet und zukünftig auch elektronisch beschieden werden können
- wünschenswerter Nebeneffekt: Konsistente Register

Gemachte Erfahrungen in Münster (2)

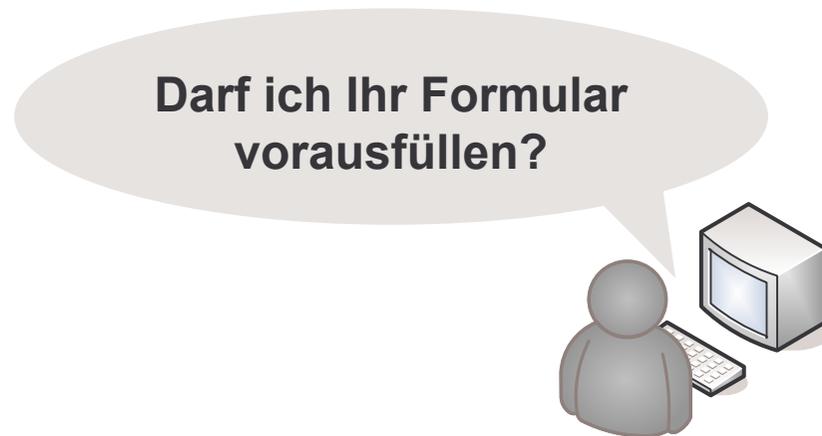
Run auf die eID-Formulare bleibt bisher aus

- Öffentlichkeitsarbeit und Hinweise zur sicheren Anwendung, weil die Anwendung der eID für Bürger/innen noch nicht selbstverständlich ist
- Interne Überzeugungsarbeit
 - Kurzfristigen Nutzen aufzeigen, um Mitstreiter/innen in der Verwaltung zu finden: Formularintelligenz auch ohne eID nutzen
 - bei der Formularentwicklung Antragsprozesse neu modellieren und aktuelle Leidenspunkte bereinigen; Beispiele
 - Standesamt: Pflichtfeld zur Angabe in welchem Verhältnis der Antragsteller zur Person steht, für die eine Urkunde erstellt werden soll
 - Abfallwirtschaftsbetriebe: Mülltonnengröße und Abholfrequenz

Gemachte Erfahrungen in Münster (3)

- Rentabilität der Investitionen sichern: IT-Infrastruktur, Zertifikate, Implementierung, eID-Service und Formularentwicklung rechnen sich erst mit einer größeren Anzahl von Formularen
 - Mehrfachnutzung der intelligenten Formularfelder und Bausteine (z. B. Bezahlungsfunktion)
 - Breite Anwendung durch die Bürger/innen erst dann, wenn der Online-Antrag zur Regel wird
 - Lokale und regionale Partner (z.B. Stadtwerke) und SW-Lieferanten einbeziehen (Schnittstellen zu den Kommunalverfahren)
- Vielfältiges Interesse von Kommunen und Partnern an dem Ansatz, Nachfrage nach intelligenten eID-Formularen aus der cloud

Für ein bürgerfreundliches und effizientes E-Government lautet in Zukunft daher die wichtigste Frage im kommunalen Internet und im Bürgeramt:



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Stefan Schoenfelder

Tel: 0251 / 492-1800

E-Mail: schoenfelder@citeq.de