

Stellungnahme zum Antrag

Vorlage Nr.: 2023/0234
 Verantwortlich: Dez. 2
 Dienststelle: Amt für
 Informationstechnik und Digitalisierung

Digitale Sofortlösungen bei den Bürger*innenservices Antrag: GRÜNE

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Hauptausschuss	09.05.2023	1	X	

Kurzfassung

Aufgrund der vielfältigen, bereits umgesetzten Maßnahmen empfiehlt die Verwaltung, den Antrag als erledigt zu betrachten.

Finanzielle Auswirkungen	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/> Investition <input type="checkbox"/> Konsumtive Maßnahme	Gesamtkosten: Jährliche/r Budgetbedarf/Folgekosten:		Gesamteinzahlung: Jährlicher Ertrag:	
Finanzierung <input type="checkbox"/> bereits vollständig budgetiert <input type="checkbox"/> teilweise budgetiert <input type="checkbox"/> nicht budgetiert	Gegenfinanzierung durch <input type="checkbox"/> Mehrerträge/-einzahlung <input type="checkbox"/> Wegfall bestehender Aufgaben <input type="checkbox"/> Umschichtung innerhalb des Dezernates		Die Gegenfinanzierung ist im Erläuterungsteil dargestellt.	
CO ₂ -Relevanz: Auswirkung auf den Klimaschutz Bei Ja: Begründung Optimierung (im Text ergänzende Erläuterungen)	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	positiv <input type="checkbox"/> negativ <input type="checkbox"/>	geringfügig <input type="checkbox"/> erheblich <input type="checkbox"/>
IQ-relevant	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	Korridor Thema:	
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	durchgeführt am	
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	abgestimmt mit	

Ergänzende Erläuterungen

Im Amt für Informationstechnik und Digitalisierung wird das Thema *digitaler Bürgerservice* (eServices) als städtisches Querschnittsthema betreut.

Dabei wird eng mit den dezentralen Bürgerservice-Fachämtern, wie dem Ordnungs- und Bürgeramt oder der Sozial- und Jugendbehörde sowie dem Personal- und Organisationsamt zusammengearbeitet.

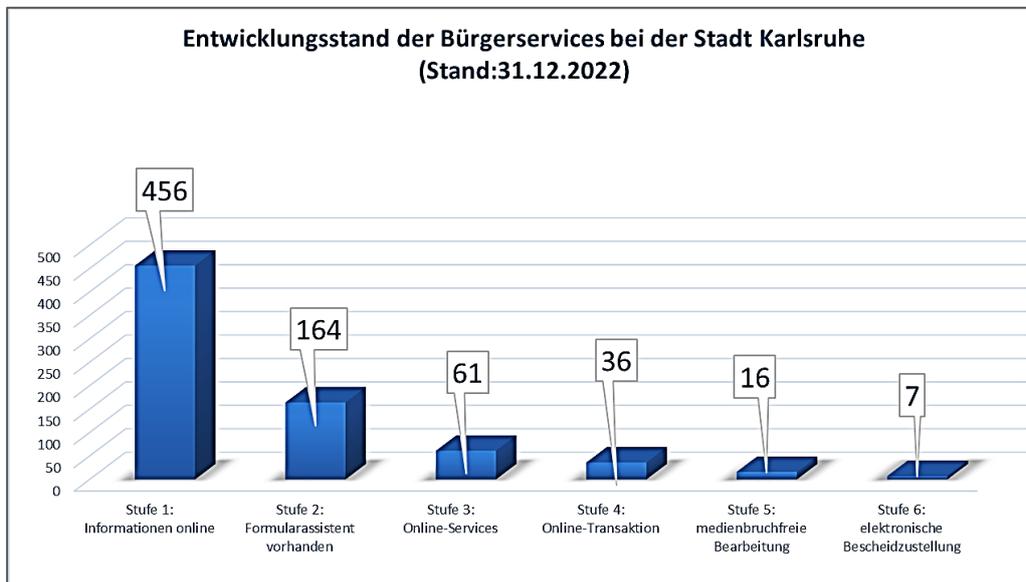
Insbesondere hinsichtlich der landeseinheitlichen Prozessplattform Service BW erfolgt die Zusammenarbeit mit dem Land Baden-Württemberg (Innenministerium) sowie dem zuständigen Rechenzentrum Komm.ONE bei der Anbindung der Fachverfahren.

Seit dem Jahr 2012 setzt die Stadt Karlsruhe online ausfüllbare Formulare ein. Diese erfahren eine stetige Weiterentwicklung. Die neuen Webformulare unterstützen die Nutzenden beim Ausfüllen (digitaler Antragsassistent). Wesentlicher Bestandteil bei der Umsetzung des Online-Zugangs-Gesetzes (OZG) war die Bereitstellung dieser Onlineformulare zur Beantragung von Bürgerservices.

Im Rahmen der Digitalstrategie wurde die Ende-zu-Ende-Digitalisierung der städtischen eServices (insbesondere im Rahmen der Umsetzung des OZG) in den Mittelpunkt gerückt, was den Einsatz der bisherigen digitalen Antragsassistenten sukzessive ablösen soll.

Insofern ist ein Strategiewechsel, wie im Antrag gefordert, nicht zwingend erforderlich. Die IT-Kommission hat zudem kürzlich empfohlen, den digitalen Bürgerservice als sogenanntes Fokusthema der Digitalen Agenda für das kommende Jahr zu wählen. Dies würde sich unmittelbar auf die Priorisierung aller Projekte auswirken, die den digitalen Bürgerservice unterstützen.

Die Stadt Karlsruhe setzt derzeit **164** ausfüllbare Formulare bei Bürgerservices ein.



Legende zur Grafik

Stufe 1:

Auf der Karlsruher Website (im Bereich „Bürgerservice Karlsruhe“) sind Informationen zum Service vorhanden. (Es werden mehr Services angezeigt, die weiteren Services sind jedoch nicht in der Zuständigkeit der Stadtverwaltung Karlsruhe.)

Stufe 2:

Es wird ein Formular bereitgestellt. Eine Beantragung online ist nicht oder nicht vollständig möglich.

Stufe 3:

Das Formular kann von Nutzenden online eingereicht werden.

Stufe 4:

Der Service kann vollständig vom Nutzenden digital abgewickelt werden (auch Nachweise etc.).

Stufe 5:

Anbindung einer Fachsoftware und/oder Dokumentenmanagementsystem. Die Bearbeitung kann medienbruchfrei abgewickelt werden.

Stufe 6:

Der Bescheid / Das Antwortschreiben / Das Ergebnis kann dem Antragsstellenden digital zugestellt werden. Hinweis: hier prüft die Stadtverwaltung aktuell zusätzlich den Einsatz sogenannter qualifizierter elektronischer Signaturen.

Das oben gezeigte Reifegradmodell verdeutlicht, dass als erster Schritt eine kurzfristige digitale Zwischenlösung bereits heute erfolgt, eine Umsetzung in höheren Stufen danach aufgenommen oder angestoßen wird. Dies setzt voraus, dass der betroffene Fachbereich dadurch keine nennenswerten Nachteile wie beispielsweise deutlich erhöhte Bearbeitungszeiten erfährt, was nicht nur die Effizienz mindert, sondern zusätzlich auch für die Nutzenden eine Verschlechterung darstellt.

Zu den konkret genannten Leistungen:

Bauanträge

Der digitale Bauantrag ist derzeit nicht komplett medienbruchfrei abbildbar (digitale Einreichung - Bescheid in Papierform). Aus diesem Grund hat sich das Bauordnungsamt der Stadt Karlsruhe dazu entschieden, erst dann einzusteigen, wenn ein vollständig medienbruchfreier Antragsprozess möglich ist. Dies ist für die Bauherrschaft, die Planenden und die Verwaltung unkomplizierter.

Das Bauordnungsamt der Stadt Karlsruhe arbeitet als Pilotkommune mit dem Land BW im Projekt "Digitaler Bauantrag" zusammen, um zukünftig einen medienbruchfreien Antrag auf Basis der in Mecklenburg-Vorpommern entwickelten Lösung anbieten zu können. Die aktuell notwendigen Medienbrüche bei einer kurzfristigen Zwischenlösung würden unter anderem auch dazu führen, dass es einen deutlichen Mehraufwand in der Bearbeitung sowohl bei den Assistenzkräften als auch der Sachbearbeitung gäbe, sowie ein stark gesteigener Bedarf an Ausdrucken und Kopien von Plänen verschiedener Größen. Die Stadtverwaltung stellt im Bereich „Bauen“ zur Unterstützung der Nutzenden deshalb Webformulare mit analoger Einreichung zur Verfügung.

Beantragung Bewohnerparkausweis

Im Rahmen des Landesprojektes zum „Parkausweis für Menschen mit schweren Behinderungen“ wurde auch hier nach einer lang- oder kurzfristigen Lösung gesucht. Aufgrund der hohen Komplexität im Zusammenspiel verschiedener Bereiche und dem noch andauernden Verfahren einer Softwareweiterentwicklung konnte bisher den Nutzenden als kurzfristige Zwischenlösung nur ein Webformular mit analoger Einreichung zur Verfügung gestellt werden. Auf Grund der Komplexität (Antragstellung, Parkausweise, Prüfung, Fälschungen) ist die Entwicklung dieser Lösung eine noch andauernde Herausforderung.

Parkerleichterung für Menschen mit schweren Behinderungen

Die Stadt Karlsruhe hat sich im Sommer 2019 auf den Weg gemacht, gemeinsam mit dem Land BW einen der ersten digitalen Landesprozesse zu entwickeln. Dabei wurden viele Erfahrungen gesammelt und technische Grundlagen identifiziert.

Seitdem wurde die Landesplattform www.service-bw.de stetig weiterentwickelt. Aktuell findet ein intensiver Austausch über die Weiterentwicklung des Prozesses statt.

Dabei geht es besonders um die prozessualen Besonderheiten, wie beispielsweise die Beteiligung des Amtes für Versorgung und Rehabilitation des Landratsamtes Karlsruhe als zuständige Stelle zur Gewährung eines Schwerbehindertenausweises. Hierzu hat die Stadtverwaltung eine behördenübergreifende Arbeitsgruppe angestoßen.

Zur Unterstützung der Nutzenden wird zumindest für die Beantragung des „orangenen“ Parkausweises ein Webformular mit analoger Einreichungsmöglichkeit zur Verfügung gestellt.

Gewerbebeanmeldung

Im März 2023 wurde begonnen, im Bereich Gewerbewesen eine niederschwellige Lösung der erforderlichen elektronischen Unterschrift über Online-Banking zu ermöglichen. Momentan wird dem Nutzenden ein Webformular mit der Möglichkeit zur Einreichung per E-Mail zur Verfügung gestellt.

Unterhaltungsvorschuss

Aktuell findet im Sozial- und Jugendbereich ein Projekt zur Verbesserung des Serviceangebotes statt.

Anmeldung einer Wohnung

Um Abhilfe während der pandemischen Situation zu schaffen, entwickelte das Ordnungs- und Bürgeramt in Zusammenarbeit mit dem Amt für IT und Digitalisierung einen digitalen Assistenten, der die Einwohner*innen zum Zwecke der Anmeldung einer Wohnung durch den Meldeschein navigiert und alle erforderlichen Daten für die Durchführung der Verwaltungsleistung erhebt. Der Assistent ist seit August 2020 im Einsatz und wurde seitdem für circa 56.500 Anliegen aus dem Bereich des Meldewesens (neben der Anmeldung auch für Melderegisterauskünfte und Meldebescheinigungen) genutzt. Eine persönliche Vorsprache zur Aushändigung der Meldebestätigung sowie zur Aktualisierung der Anschrift auf Identitätsdokumenten schließen den Vorgang ab, die Kontaktzeit beschränkt sich dabei in aller Regel auf etwa drei Minuten.

Der Gesetzgeber hat mit einer Novellierung des Bundesmeldegesetzes zum 1. Mai 2022 den Weg für die weitere Digitalisierung und Automatisierung des Meldewesens geebnet, indes hängt die Umsetzung vom Gelingen des Einer-für-Alle (EfA)-Prinzips und der Arbeit der Fachverfahrenshersteller ab. Wenngleich die Stadtverwaltung darauf keinen Einfluss hat, werden für den eigenen Verantwortungsbereich pragmatische Lösungen zur Verbesserung digitaler Anwendungen im Meldewesen stetig geprüft.