

## **Digitales Rathaus in der Praxis**

### **Bürgernahe Kommunikation dank intelligenter Digitalisierung**

**Deutschlands Kommunen digitalisieren - langsam, aber stetig, angetrieben von der Gesetzeslage und den Wünschen der Bürger nach bequemeren Dienstleistungen. Ein Teil des Prozesses ist die Bereitstellung von Diensten auf Kommunal-, Landkreis- oder Landes-Ebene. Eine Stadt in Baden-Württemberg zeigt, wie Digitalisierung in der Breite funktionieren kann: Teil ihres Angebots sind nicht nur umfangreiche Online-Services, sondern auch ein Digitaler Empfang im Rathaus für eine bürgernahe Kommunikation.**

Die Verwaltung soll digitalisiert werden: Damit sollen die Bürokratie für Unternehmen und Bürger gesenkt und öffentliche Leistungen in der Breite in besserer Qualität und höherer Geschwindigkeit bereitgestellt werden können.

Die gesetzlichen Grundlagen gibt es seit fast zehn Jahren mit dem E-Government-Gesetz (EGovG) von 2013, dem „Programm digitale Verwaltung“ von 2014 und dem Online-Zugangsgesetz (OZG) von 2017. Das Programm digitale Verwaltung zielt darauf ab, eine einheitliche, digitalisierte öffentliche Leistungserbringung möglich zu machen; Kommunikations- und Transaktionsprozesse zwischen Politik, Verwaltung, Bürgern und Wirtschaft sollen immer und überall möglich werden. Mit dem OZG haben sich Bund und Länder verpflichtet, Verwaltungsdienstleistungen bis Ende 2022 online, etwa über entsprechende Portale anzubieten: konkret rund 570 Leistungen, die 2018 definiert wurden. Doch: diese Frist ist nicht mehr einzuhalten: Im März dieses Jahres waren bundesweit 80 Leistungen durchgängig verfügbar, die Bundesländer unterscheiden sich dabei stark.

Eine Schwierigkeit bei der Umsetzung der Digitalisierung besteht in den unterschiedlichen Zuständigkeiten; Leistungen werden nicht nur vom Bund, sondern auch von föderalen Ebenen wie Land, Kommunen und Landkreisen erbracht, die als ausführende Organe der staatlichen Verwaltung und als Schnittstelle zu Bürgern und Unternehmen agieren.

#### **Papierloser Bürgerservice**

Dass Digitalisierung aber nicht nur gelingen, sondern auch Spaß machen kann, zeigt die Stadtverwaltung von Herrenberg, ein Mittelzentrum in der Nähe von Tübingen, die mitten im Prozess der digitalen Transformation steckt. Ihr Fokus liegt auf papierlosem Bürgerservice, Online-Antragsstellung und digitalen Prozessen. Die Bürger sollen einfach, schnell und sicher Zugang zu ihren Unterlagen und Informationen haben. Auf der Website können sie zum Beispiel Termine vereinbaren, einen Chat beginnen oder über die E-Government-Plattform service-bw von Baden-Württemberg oder die virtuelle Poststelle sicher - das heißt

verschlüsselt - und rechtsverbindlich mit der Behörde kommunizieren, was jeweils einen eigenen Account erfordert. Auch die Abwicklung von Verwarnungs- oder Bußgeldverfahren, zum Beispiel bei Strafzetteln, ist online möglich. Die Bürger können dort Stellung nehmen, Beweisfotos einsehen oder den Strafzettel bezahlen.

Ein virtueller Stadtrundgang zu den historischen Sehenswürdigkeiten Herrenbergs mit Tonspur runden das Online-Angebot ab. Seit 1983 steht die Altstadt mit ihren Fachwerkhäusern unter Denkmalschutz.

### **Digitaler Empfang im Rathaus**

Digitale Technologie für die Bürger kommt auch vor Ort zum Einsatz: Im technischen Rathaus von Herrenberg steht den Bürgern als moderner Wegweiser und digitaler Lotse ein entsprechender Empfang zur Verfügung. Er ist mit einer digitalen Infotafel, einem großen Touch-Bildschirm, ausgestattet, der den Zugriff auf verschiedene Dienste erlaubt: Über eine integrierte Telefonschnittstelle können die Besucher zum Beispiel ihren Ansprechpartner im Rathaus auf dem Touchbildschirm suchen, auswählen und anrufen. Außerdem stehen weitere Informationen zum Angebot der Kommune zur Verfügung - seien es Stellenangebote, Veranstaltungskalender, Navigation oder Aktionen wie das Mitmachstadtportal. Barrierefrei wird die Infotafel durch Touch-Zonen, die auf unterschiedlichen Ebenen aktiviert werden können. Die verschiedenen Medienformate sind über die übersichtliche Anwenderoberfläche mit intuitiver Benutzerführung schnell zu erreichen.

„Die Stadt Herrenberg steckt wie viele Kommunen im Veränderungsprozess auf dem Weg zur vollständigen Digitalisierung ihrer Arbeitsweise. Der Digitale Empfang dient als moderner, digitaler Wegweiser für Bürgerinnen und Bürger,“ so Elisabeth Lay, städtische Projektleiterin. Er ist ein Mosaikstein in diesem Prozess.

### **Papierloser Bürgerservice**

Bei der Umsetzung wandte sich die Stadt Herrenberg an die Digitalisierungsspezialisten von smartPerform aus Reutlingen. Deren ausgefeilte Softwarelösung für Präsentationstechnologie bündelt zahlreiche Tools, unter anderem verfügt sie über intelligente Funktionen für eine innovative Informationsvermittlung und ist außerdem in der Lage, verschiedene Datenquellen zu integrieren - ohne dass Programmierkenntnisse erforderlich sind. Damit wird die Kommunikationsplattform variabel und flexibel im Einsatz - und auch Unterhalt und Pflege können zentral und mit wenig Aufwand erfolgen. Bei Bedarf können bestehende Ausstattung wie Infostelen integriert und das Erlebnis mit Schnittstellen für Sensoren erweitert werden, die eine noch tiefere Interaktion der Besucher erlauben.

Mit einem solchen digitalen Empfang geht Herrenberg den nächsten, sichtbaren Schritt zur Digitalisierung von öffentlichen Gebäuden. Besucher werden zeitgemäß begrüßt und gleichzeitig über tagesaktuelle Ereignisse informiert. Die Informationen sind verfügbar, wenn sie benötigt werden und können deutlich übersichtlicher präsentiert werden als zum Beispiel an einem Schwarzen Brett. Die digitale Lösung erlaubt darüber hinaus eine bessere Steuerung der Besucher und kann Warteschlangen vermeiden. Sinnvollerweise können auch Prozesse für Aufenthalts- oder Sicherheitseinweisungen integriert werden. Damit werden Mitarbeiter in den Eingang- und Empfangsbereichen entlastet.

### **Mehr Service für alle**

Für die Bürger bedeutet ein höherer Digitalisierungsgrad der Behörden konkret, nicht mehr für jedes Anliegen persönlich ins Rathaus zu müssen. Behördengänge können entfallen - seien es die Anmeldung für den Kitaplatz, eines Hundes oder die Genehmigung einer Veranstaltung. Formulare ausfüllen und versenden, Anträge einreichen, Terminanfragen oder den Zugriff auf eigene Dokumente gewährleisten: Verwaltungsdienstleistungen können über Serviceportale abgedeckt werden. Damit können Bürger wie gesetzlich angestrebt zahlreiche Dienste ortsunabhängig jederzeit nutzen.

Auch auf Behördenseite soll die Digitalisierung Erleichterung bringen: Daten können so ohne Medienbrüche und manuelles Eintippen in den Fachverfahren weiterverarbeitet werden. Es geht also um mehr als nur die Bereitstellung von Formularen, auch die internen Prozessketten müssen angepasst, vereinfacht und digitalisiert werden. Zum Digitalen Rathaus gehört zum Beispiel auch die Anbindung an ein Dokumentenarchiv, der Anschluss an entsprechende Anwendungen über Schnittstellen oder die Erfüllung von Standards wie FIM, XÖV oder OSI.

### **Fazit**

Die Digitalisierung von Stadtverwaltungen betrifft viele Bereiche. Zum einen erleichtern Online-Dienste den Bürgern das Leben, da sie Gänge aufs Rathaus überflüssig machen. Zum anderen können auch vor Ort digital gestützte Angebote wie ein Empfangsbereich mit digitaler Infotafel Mehrwerte schaffen. So gelingt die Digitalisierung sichtbar in der Breite.

**Autorin:** Nadja Müller, IT-Journalistin

**Weitere Informationen:**

<https://smartperform.de/de/project/digitaler-empfang/>

<https://smartperform.de/de/project/rathaus-herrenberg/>