



SACHSTANDSBERICHT

eGovernment

Stand: 30. September 2022

Inhaltsverzeichnis

Ausgangssituation	1
Die E-Government-Plattform der RegioIT (ehemals civitec)	1
Authentifizierung	2
Bezahlverfahren	2
Weitere Features	3
Die eServices im Detail	4
Urkunden-Service	4
Bewohnerparkausweis	5
Siegburg-Gutschein	5
Statusabfrage Personalausweis/Reisepass	6
Melderegisterauskunft.....	6
Meldebescheinigung	7
Anforderung SteuerID	7
Hunde-Service	7
Siegburg Pass.....	8
Untersuchungsberechtigungsschein.....	8
Wohnsitzmeldung	9
Führungszeugnis	9
Gewerbezentralregisterauszug für natürliche Personen	9
Briefwahlregister & Wahlhelfer.....	10
Onlinebeantragung eines Wahl- bzw. Abstimmungsscheines.....	10
Übermittlungssperre.....	10
Mobilpass	11
SEPA-Mandat	11
Leistungen zur Bildung und Teilhabe	11
Sorgeregisterauskunft.....	12
Controlling und Monitoring	12
Begriffsbestimmungen	12
Studentisches Projekt mit der HSPV und H-BRS.....	12
Beteiligung am Projekt eGovSAD	12
Statistiken	13
Anzahl durchgeführter Online-Dienstleistungen mit Bezahlungsfunktion.....	13
Anzahl durchgeführter Online-Dienstleistungen ohne Bezahlungsfunktion	13
Umfragemodul	14
Ausblick	16
Neue eServices.....	16
Anbindung an das behördeninterne Dokumentenmanagementsystem (DMS)	16

Umstellung vom Regio IT-Portal auf das Kommunalportal.....	16
Changelog	17
Erster Berichtszeitpunkt 27.09.2021	17
Anpassung zum 30.09.2022	17

Ausgangssituation

Bereits Anfang des Millenniums konnte die Kreisstadt Siegburg Ihren Bürgern eine (für damalige Zeiten) moderne Homepage – auf *Imperia-Basis* – zur Verfügung stellen, die seitdem fortwährend erweitert und mit neuen Online-Services angereichert worden ist. Hervorzuheben sind hier insbesondere das Serviceportal, welches Informationen zu allen Verwaltungsdienstleistungen der Kreisstadt Siegburg bereithält und nicht nur Bürger, sondern auch die hauseigenen Mitarbeiter und das Callcenter mit notwendigen Informationen aus allen Fachbereichen der Stadtverwaltung und der Stadtbetriebe versorgt. Ein interaktiver Stadtplan, eine Linkliste, das Angebot „Parken in Siegburg“, ein Vergabeportal, Veranstaltungskalender und vieles mehr runden das reichhaltige Informationsangebot ab.

Hinzu kamen insbesondere in den letzten Jahren neue Möglichkeiten der Bürgerbeteiligung, wie beispielsweise das Anliegenmanagement, das Ratsportal und der „Bürgerhaushalt online“.

Mit den Zeiten steigen allerdings auch die Ansprüche der Bürger und der Politik (Stichwort: OZG¹). Insbesondere bezogen auf die städtischen Verwaltungsdienstleistungen bedeutet dies: Die Dienstleistungen sollen – wenn möglich – komplett von zu Hause aus beziehungsweise von überall ausgeführt werden können, mit allem, was dazugehört.

Erste erfolgreiche Projekte in diesem Zusammenhang waren die Einführung eines Online-Bezahlungssystems für Knöllchen und erste Online-Prozesse im Bereich Bürgerservice (u.a. Online-Beantragung von Bewohnerparkausweisen und Abfrage des Personalausweis-Status), bereitgestellt durch den Fachverfahrenshersteller HSH, welche zwar (dank direkter Fachverfahrensanbindung) funktionell sind, jedoch nur über einen Teil der Funktionen verfügt, die dem Anspruch einer modernen Online-Dienstleistung genügen.

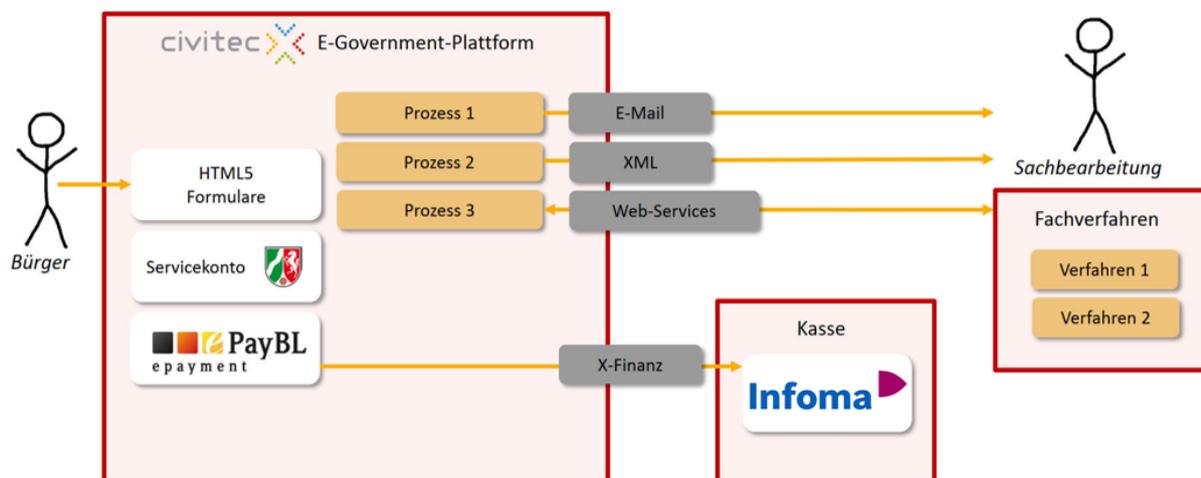
Die E-Government-Plattform der RegioIT (ehemals civitec)

Online-Dienstleistungen sind viel mehr als ein klassisches PDF-Formular, das der Bürger ausdruckt, ausfüllt und dann per Post an die Stadtverwaltung schickt. Online-Dienstleistungen sollen es dem Bürger ermöglichen von jedem Ort und zu jeder Zeit, also **24/7**, **vollumfänglich** und **medienbruchfrei** Dienstleistungen von seiner Verwaltung zu beziehen.

Online-Dienstleistungen zeichnen sich – im Gegensatz zum klassischen Onlineformular – durch eine **intuitive Bedienung**, **Authentifizierungsoptionen**, **Dokumentuploads** und **elektronischen Bezahlverfahren** aus. Aus der internen Sicht unterscheidet man Online-Dienstleistungen in solche mit und ohne **Fachverfahrensschnittstelle**. Bei Online-Dienstleistungen mit Fachverfahrensschnittstelle werden die Daten automatisiert übergeben, was zu einer Prozessoptimierung und einer schnelleren Bearbeitung führen kann. Ziel ist es, möglichst alle Daten der Online-Dienstleistungen in die jeweiligen Fachverfahren zu übergeben.

Um all diesen Ansprüchen gerecht zu werden und zugleich den gesetzlichen Anforderungen des OZG zu genügen, beteiligt sich die Kreisstadt Siegburg seit Anfang 2018 an der E-Government-Plattform der RegioIT (ehemals civitec), bereitgestellt durch die Datenzentrale Baden-Württemberg (DZBW). Das folgende Schaubild soll dabei veranschaulichen, welche Schnittstellen die Plattform bietet, um den Anforderungen zu genügen:

¹ OZG ist die Abkürzung für das im Jahre 2017 erlassene Onlinezugangsgesetz. Zu finden ist es unter: <http://www.gesetze-im-internet.de/ozg/>



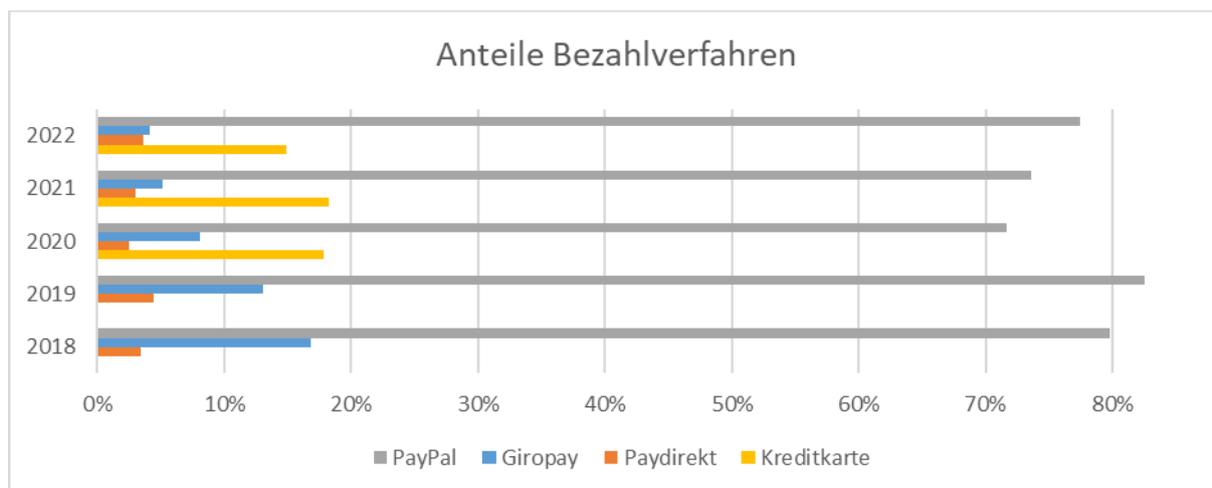
Authentifizierung

Die Authentifizierung erfolgt – sofern benötigt oder optional– über die eID-Funktion des Servicekonto NRW. Der Nutzer kann dort per Kartenlesegerät oder Handy die erforderlichen Personendaten aus seinem Personalausweis auslesen, um sich so zweifelsfrei auszuweisen und Dienstleistungen in Anspruch nehmen zu können, bei denen ansonsten beispielsweise ein Unterschriftenerfordernis besteht. Allerdings wird bei den bisher eingeführten Online-Dienstleistungen darauf verzichtet eine verpflichtende Authentifizierung durch den Bürger vornehmen zu lassen, da dies meist nicht zwingend notwendig ist und erfahrungsgemäß viele Bürger von der Nutzung der Dienstleistungen abhät.

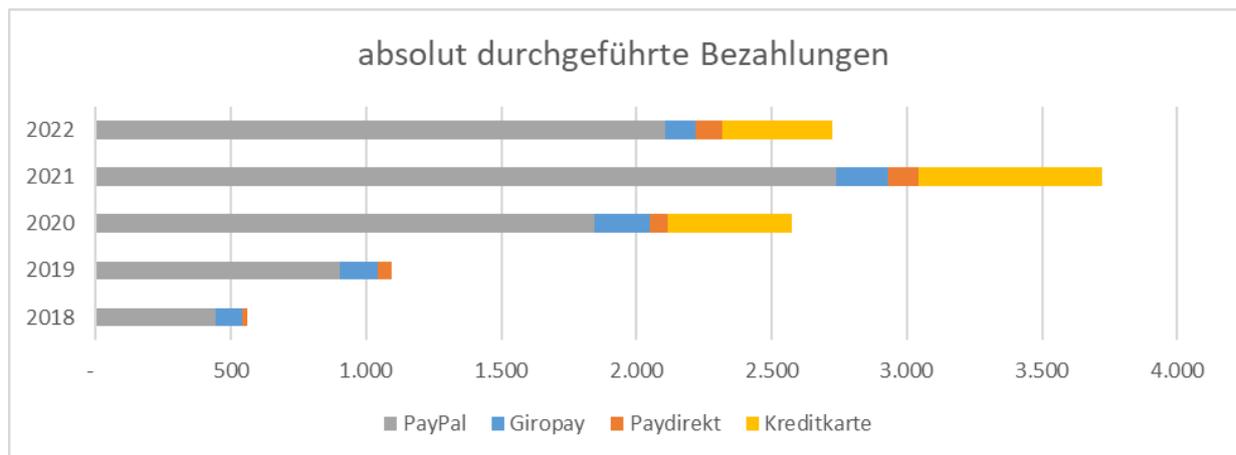
Während zu Beginn (2018) der freiwillige Nutzungsgrad der eID-Funktion noch bei 0,01% lag ist dieser mittlerweile (Juni 2022) auf 4,8 % gestiegen. Es kann festgehalten werden, dass die Bürgerschaft die eID-Funktion nutzt, wenn man ihnen dafür auch Angebote zur Verfügung stellt.

Bezahlverfahren

Als elektronisches Bezahlverfahren setzt die Stadtverwaltung PayPal, Paydirekt, Giropay und Kreditkarte (erst ab 2020) ein. Über zweidrittel aller Bezahlungen wird dabei über PayPal getätigt.



Die getätigten Bezahlungen verteilen sich dabei wie folgt:



	PayPal	Giropay	Paydirekt	Kreditkarte	Summe
2018	445	94	19	-	558
2019	901	143	48	-	1.092
2020	1.843	207	64	459	2.573
2021	2.738	192	111	679	3.270
2022 (Sept.)	2.107	111	679	405	2.722
Summen	8.034	747	341	1.543	10.665

Weitere Features

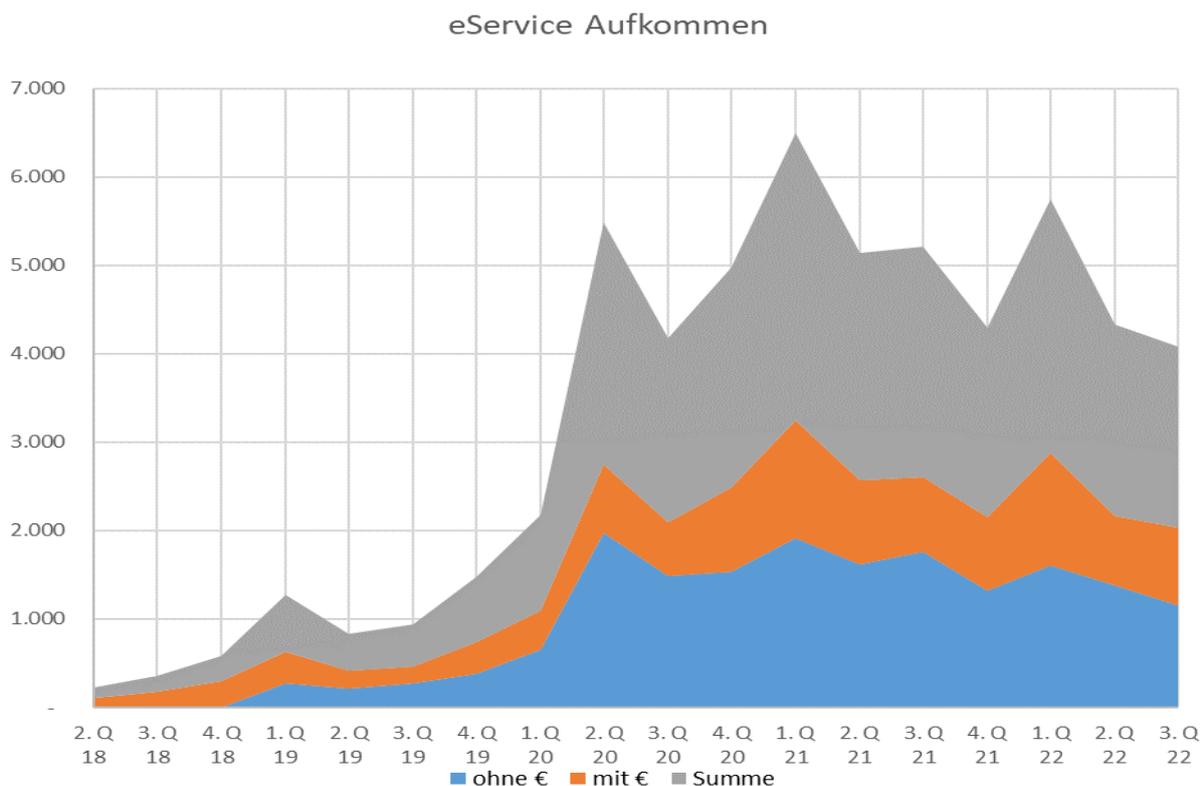
Die Online-Dienstleistungen sind alle responsiv, was bedeutet, dass sie auch via Smartphone und Tablet ansprechend dargestellt werden können. Außerdem kann der Antragsteller benötigte Dokumente direkt im Prozess per Smartphone abfotografieren und einreichen, was insbesondere für Menschen, die keinen Scanner besitzen ein großer Vorteil ist.

Ein weiteres Highlight: Die Straßentabelle aus dem Einwohnermeldeverfahren VOIS wurde integriert. So wird eine einheitliche Schreibweise bei Siegburger Adressen garantiert, die wiederum direkt vom Fachverfahren ausgelesen werden können. Auch wird dem Bürger die Adresseingabe so erleichtert und eine fehlerhafte Beantragung ausgeschlossen.

Die eServices im Detail

Eine Sammlung aller derzeit angebotenen Online-Dienstleistungen der Kreisstadt Siegburg findet sich unter <https://eservice.siegburg.de>.

Das Portfolio der Online-Dienstleistungen wächst hierbei und wird von den Bürgern, insbesondere durch die Corona-Pandemie, verstärkt genutzt.



Urkunden-Service

-> <https://eservice.siegburg.de/urkunden>

Über diese Online-Dienstleistung können die Personenstandsurkunden Geburtsurkunden (G), Eheurkunden (E), Lebenspartnerschaftsurkunden (L) und Sterbeurkunden (S) beim Standesamt Siegburg in allen gängigen Formaten angefordert und direkt online bezahlt werden. Die Authentifizierung mittels eID-Funktion ist hier keine Pflicht, hilft aber dabei, die persönlichen Daten nicht manuell eingeben zu müssen.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleistungen seit Einführung im **April 2018**. Weiterhin wurden mit dieser Online-Dienstleistung bisher **52.115 €** eingenommen. Der Anteil des eServices am Gesamtaufkommen aller beantragten Urkunden liegt gegenwärtig bei **42 %**.

	G-Urkunden	E-Urkunden	L-Urkunden	S-Urkunden	Summe
2018	408	22	1	4	435
2019	600	42	0	11	653
2020	851	69	1	23	944
2021	1.093	91	0	36	1.220
2022 (Sept.)	699	65	0	21	785
Summen	3.651	289	2	95	4.037

Bewohnerparkausweis

-> <https://eservice.siegburg.de/bewohnerparken>

Über diese Online-Dienstleistung können Bewohnerparkausweise beim Bürgerservice der Kreisstadt Siegburg beantragt oder verlängert und bezahlt werden. Der Halter des KFZ kann hierbei der Antragsteller, aber auch eine dritte Person, wie z.B. der Arbeitgeber sein. Auch muss der Bürger eine verbindliche Erklärung abgeben, dass er gewisse Voraussetzungen erfüllt, um den Parkausweis beantragen zu können. Diese Erklärung war Grundvoraussetzung, um den Prozess möglichst originalgetreu abbilden zu können.

Zuletzt sorgt eine speziell modifizierte Straßentabelle dafür, dass nur Antragsteller, die auch wirklich in einer ausgewiesenen Parkzone wohnen, einen Ausweis beantragen können. So wird ausgeschlossen, dass eine nicht berechtigte Person fälschlicherweise einen Antrag stellt.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleitungen seit Einführung im **September 2018**. Weiterhin wurden mit dieser Online-Dienstleitung bisher **66.480 €** eingenommen. Der Anteil des eServices am Gesamtaufkommen aller beantragten Parkausweise liegt gegenwärtig bei **49 %**.

	Neubeartragung oder Verlängerung	Neuausstellung bei Verlust	Summe
2018	142	0	142
2019	288	2	290
2020	452	5	457
2021	732	9	741
2022 (Sept.)	594	8	602
Summen	2.208	24	2.232

Siegburg-Gutschein

-> <https://eservice.siegburg.de/gutschein>

Über diese Online-Dienstleistung können bis zu fünf Siegburg-Gutscheine in verschiedener Höhe beantragt und bezahlt werden. Bei einem Gesamtbestellwert von über 100 € fällt eine zusätzliche Versandpauschale, aus Versicherungsgründen, an.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleitungen seit Einführung im **Dezember 2018**. Weiterhin wurden mit dieser Online-Dienstleitung bisher **11.284,20 €** eingenommen. Der Anteil des eServices am Gesamtaufkommen aller beantragten Siegburg-Gutscheine im Bürgerservice liegt gegenwärtig bei **40 %**.

	Anträge
2018	6
2019	18
2020	74
2021	55
2022 (Sept.)	44
Summen	197

Statusabfrage Personalausweis/Reisepass

-> <https://eservice.siegburg.de/ausweis>

Über diese Onlineservice kann eingesehen werden, ob der beantragte Personalausweis oder Reisepass abholbereit ist. Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleitungen seit Einführung im **Januar 2019**.

Abfragen	
2019	202
2020	325
2021	300
2022 (Sept.)	436
Summen	1.263

Melderegisterauskunft

-> <https://eservice.siegburg.de/melderegisterauskunft-automatisiert>

-> <https://eservice.siegburg.de/melderegisterauskunft-einfach>

Diese Dienstleistungen ermöglichen die elektronische Einholung und Bezahlung einer automatisierten oder postalischen Melderegisterauskunft. Die automatisierte Melderegisterauskunft greift hierbei in Echtzeit auf die Einwohnermeldedatenbank zu und ermöglicht somit eine komplett medienbruchfreie und sehr schnelle Auskunft. Seitens der StS Digitalisierung wird die automatisierte Melderegisterauskunft besonders beworben, da sie einen vollautomatisierten Prozess darstellt.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleitungen seit Einführung im **Februar 2019**. Weiterhin wurden mit dieser Online-Dienstleitung bisher **1.468 €** eingenommen. Der Anteil des eServices am Gesamtaufkommen der Einnahmen durch Melderegisterauskünfte liegt gegenwärtig bei **39 %**.

	Postalische Melderegisterauskunft	Automatisierte Melderegisterauskunft	Summe
2019	0	55	55
2020	5	48	53
2021	9	63	72
2022 (Sept.)	18	20	36
Summen	32	186	218

Meldebescheinigung

-> <https://eservice.siegburg.de/meldebescheinigung-einfach>
 -> <https://eservice.siegburg.de/meldebescheinigung-erweitert>

Diese Dienstleistungen ermöglichen die elektronische Beantragung und Bezahlung einer einfachen oder erweiterten Meldebescheinigung.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleitungen seit Einführung im **Februar 2019**. Weiterhin wurden mit dieser Online-Dienstleitung bisher **10.845 €** eingenommen. Der Anteil des eServices am Gesamtaufkommen liegt gegenwärtig bei **46 %**.

	Einfache Meldebescheinigung	Erweiterte Meldebescheinigung	Summe
2019	33	39	72
2020	217	139	356
2021	292	187	479
2022 (Sept.)	162	136	298
Summen	704	501	1.205

Anforderung SteuerID

-> <https://eservice.siegburg.de/steuerid>

Auch die eigene Steuer-ID kann online beantragt werden. Soll sie allerdings an eine abweichende Anschrift (nicht die Meldeanschrift des Antragsstellers) gesendet werden, ist die Identifizierung per eID Pflicht.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleitungen seit Einführung im **April 2019**.

Anträge	
2019	27
2020	32
2021	35
2022 (Sept.)	19
Summen	113

Hunde-Service

-> <https://eservice.siegburg.de/hunde>

Über diese sehr umfangreiche Online-Dienstleistung können Hunde verschiedener Größe und Gefährlichkeit an- und abgemeldet werden, ein Antrag auf Haltererlaubnis gestellt, eine Hundesteuermarke nachgefordert werden und vieles mehr. Alle Unterlagen, die hierfür erforderlich sind, können direkt eingereicht oder später nachgereicht werden, sodass kein Hundehalter auf Grund fehlender Unterlage den Prozess abbrechen muss.

Je nach Art der Dienstleistung werden verschiedene Aufgabenbereiche angesprochen. So muss beispielsweise bei einer Anmeldung eines kleinen Hundes nur das Steueramt benachrichtigt werden, bei der Anmeldung eines großen oder gefährlichen Hundes zusätzlich noch das Ordnungsamt und der Antrag auf Haltererlaubnis geht beispielsweise ausschließlich an das Ordnungsamt. Die zugrundeliegende Programmlogik gewährleistet hierbei, dass die verschiedenen Anträge auch nur bei der Fachdienststelle landen, die diese benötigt.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleitungen seit Einführung im **Mai 2019**. Weiterhin wurden mit dieser Online-Dienstleitung bisher **7.135 €** eingenommen.

	Anm. gr. oder gefähr. Hunde	Anm. kl. Hunde	Abmeldungen	Verlust Steuermarke	Haltungserlaubnis	Summe
2019	25	38	40	6	1	110
2020	93	128	95	15	6	337
2021	117	152	86	8	13	376
2022 (Sept.)	48	59	47	8	6	153
Summen	283	377	268	37	26	976

Siegburg Pass

-> <https://eservice.siegburg.de/siegburgpass>

Diese Dienstleistung ermöglicht die elektronische Beantragung eines „Siegburg Pass“.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleitungen seit Einführung im **Oktober 2019**. Weiterhin wurden mit dieser Online-Dienstleitung bisher **50 €** eingenommen.

	Gebührenpflichtiger Siegburg Pass	Gebührenfreier Siegburg Pass	Summe
2019	0	3	3
2020	0	28	28
2021	0	39	39
2022 (Sept.)	1	101	102
Summen	1	171	172

Untersuchungsberechtigungsschein

-> <https://eservice.siegburg.de/ubs>

Diese Dienstleistung ermöglicht die elektronische Beantragung eines Untersuchungsberechtigungsscheins.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleitungen seit Einführung im **Februar 2020**. Der Anteil des eServices am Gesamtaufkommen der Untersuchungsberechtigungsscheine liegt gegenwärtig bei **81 %**.

Anträge	
2020	22
2021	44
2022 (Sept.)	59
Summen	125

Wohnsitzmeldung

-> <https://eservice.siegburg.de/wohnsitz>

Diese Dienstleistung ermöglicht die elektronische Anmeldung, Ummeldung oder Abmeldung eines Wohnsitzes in Siegburg.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleitungen seit Einführung im **März 2020**. Der Anteil des eServices am Gesamtaufkommen der Wohnsitzmeldungen liegt gegenwärtig bei **49 %**.

	Anmeldungen	Ummeldungen	Abmeldungen	Summe
2020	1.150	571	68	1.789
2021	1.226	594	101	1.921
2022 (Sept.)	839	372	94	1.305
Summen	3.215	1.537	263	5.015

Führungszeugnis

-> <https://eservice.siegburg.de/fuehrungszeugnis>

Diese Dienstleistung ermöglicht die elektronische Beantragung und Bezahlung eines einfachen oder erweiterten Führungszeugnisses.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleitungen seit Einführung im **April 2020**. Weiterhin wurden mit dieser Online-Dienstleitung bisher **32.396 €** eingenommen. Der Anteil des eServices am Gesamtaufkommen durch Führungszeugnisse liegt gegenwärtig bei **52 %**.

	Einfaches Führungszeugnis	Erweitertes Führungszeugnis	Summe
2020	415	300	715
2021	720	514	1.234
2022 (Sept.)	579	474	1.053
Summen	1.714	1.288	3.002

Gewerbezentralregisterauszug für natürliche Personen

-> <https://eservice.siegburg.de/gzr-auskunft>

Diese Dienstleistung ermöglicht die elektronische Beantragung und Bezahlung eines Gewerbezentralregisterauszuges für natürliche Personen.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleitungen seit Einführung im **Mai 2020**. Weiterhin wurden mit dieser Online-Dienstleitung bisher **1.560 €** eingenommen. Der Anteil des eServices am Gesamtaufkommen durch Gewerbezentralregisterauszüge liegt gegenwärtig bei **48 %**.

	Anträge
2020	22
2021	44
2022 (Sept.)	53
Summen	120

Briefwahlregister & Wahlhelfer

-> <https://eservice.siegburg.de/briefwahlregister>

-> <https://eservice.siegburg.de/wahlhelfer>

Diese Dienstleistung ermöglicht die elektronische Registrierung als dauerhafter Briefwähler oder als Wahlhelfer.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleitungen seit Einführung im **Juni 2020**.

	Briefwahlregister	Wahlhelfer	Summe
2020	190	30	220
2021	54	65	119
2022 (Sept.)	71	13	84
Summen	315	108	423

Onlinebeantragung eines Wahl- bzw. Abstimmungsscheines

-> <https://siegburg.de/wahlen>

Diese Dienstleistung ermöglicht die elektronische Beantragung von Briefwahlunterlagen (postalische Zusendung).

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Onlinebeantragungen seit der Bundestagswahl 2017. Der eService war bereits bei vorherigen Wahlen aktiv, allerdings liegen dazu keine differenzierten Zahlen vor.

	Briefwähler gesamt	davon Onlinebeantragung	Anteil
2017 - Bundestagswahl	7.885	1.613	20,46 %
2017 - Landtagswahl	5.578	1.326	23,77 %
2018 - Ratsbürgerentscheid	4.099	808	19,71 %
2019 - Europawahl	5.731	940	16,40 %
2020 - Kommunalwahl	8.146	3.608	44,29 %
2020 - Stichwahl Bürgermeister	9.472	4.058	42,84 %
2021 - Bundestagswahl	9.868	6.113	61,95 %
2022 - Landtagswahl	8.894	5.250	59,03 %
Summen	50.779	18.466	36,07 %

Übermittlungssperre

-> <https://eservice.siegburg.de/uesp>

Diese Dienstleistung ermöglicht die elektronische Beantragung einer Übermittlungssperre im Melderegister.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleitungen seit Einführung im **Juli 2020**.

Anträge	
2020	4
2021	22
2022 (Sept.)	23
Summen	49

Mobilpass

-> <https://eservice.siegburg.de/mobilpass>

Diese Dienstleistung ermöglicht die elektronische Beantragung eines Mobilpasses.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleitungen seit Einführung im **September 2020**.

Anträge	
2020	4
2021	17
2022 (Sept.)	21
Summen	42

SEPA-Mandat

-> <https://eservice.siegburg.de/sepa>

Diese Dienstleistung ist aus rechtlichen beziehungsweise technischen Gründen zweigeteilt. Auf der einen Seite hilft sie bei der Erstellung eines SEPA-Mandates (ausfüllen, ausdrucken, unterschreiben und zusenden). Auf der anderen Seite bietet es die Möglichkeit einer vollständig elektronischen Erteilung, dies ist gegenwärtig nur für die Hundesteuer möglich.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleitungen (voll-elektronische Erteilung) seit Einführung im **September 2020**.

Anträge	
2020	25
2021	128
2022 (Sept.)	82
Summen	235

Leistungen zur Bildung und Teilhabe

-> <https://eservice.siegburg.de/but>

Diese Dienstleistung ermöglicht die elektronische Beantragung von Leistungen zur Bildung und Teilhabe.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleitungen seit Einführung im **Januar 2021**.

Anträge	
2021	69
2022 (Sept.)	101
Summen	170

Sorgeregisterauskunft

-> <https://eservice.siegburg.de/negativbescheinigung>

Diese Dienstleistung ermöglicht die elektronische Beantragung einer Negativbescheinigung aus dem Sorgeregister.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der in Anspruch genommenen Online-Dienstleitungen seit Einführung im **September 2021**.

Anträge	
2021	7
2022 (Sept.)	14
Summen	21

Controlling und Monitoring

Begriffsbestimmungen

Controlling ist ein Teilbereich des unternehmerischen Führungssystems, dessen Hauptaufgabe die Planung, Steuerung und Kontrolle aller Unternehmensbereiche ist. Im Controlling laufen die Daten des Rechnungswesens und anderer Quellen zusammen.

Monitoring ist die Überwachung von Vorgängen. Es ist ein Überbegriff für alle Arten von systematischen Erfassungen, Messungen oder Beobachtungen eines Vorgangs oder Prozesses mittels technischer Hilfsmittel oder anderer Beobachtungssysteme.

Studentisches Projekt mit der HSPV und H-BRS

Zur dauerhaften Einrichtung eines Monitorings werden gegenwärtig mit der Hochschule für Polizei und öffentliche Verwaltung Nordrhein-Westfalen und der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg Gespräche geführt, Ziel ist es hier ein studentisches Projekt im Jahre 2023 zu beginnen.

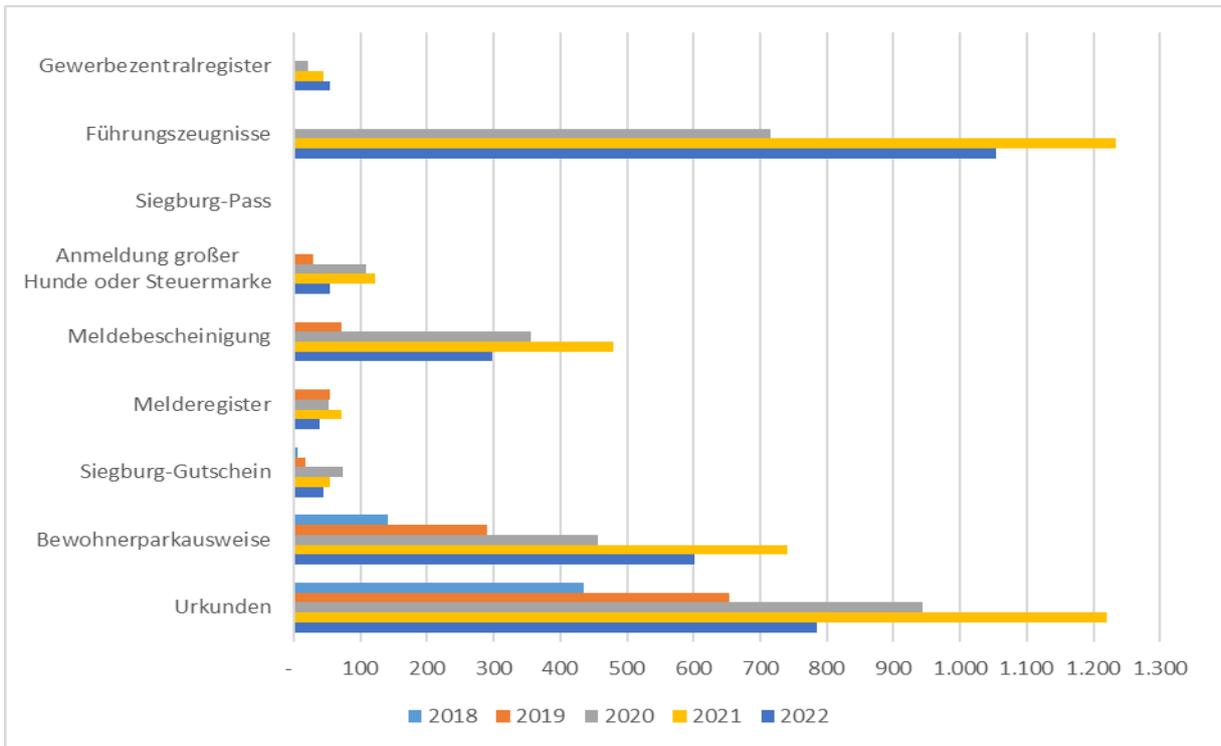
Beteiligung am Projekt eGovSAD

Das Projekt „eGovernment Service- und Analyse-Dashboard“ (eGovSAD) der hessischen Staatskanzlei hat die Intention aus vielen unterschiedliche Quellen eine Möglichkeit bereitzustellen um Nutzungskennzahlen, Nutzungs-Feedback und Web-Nutzungsanalysen zu sammeln und übersichtlich in ein webbasiertes Dashboard darzustellen. Über die Nutzungshäufigkeit der einzelnen Online-Leistungen, ggf. Nutzungsabbrüche, Zahlungsarten und genutzte Authentifizierungsarten sind allerdings keine/kaum Informationen zentral und konsolidiert verfügbar, insbesondere da diese Kennzahlen aus heterogenen Systemlandschaften der öffentlichen Verwaltung umständlich zusammengebracht werden mussten. Um eine Qualitätskontrolle und Serviceoptimierung in den Online-Services/ Dienstleistungen sicherstellen zu können, sind Analyse- und Auswertungsmöglichkeiten von elementarem Interesse für die Kommunen.

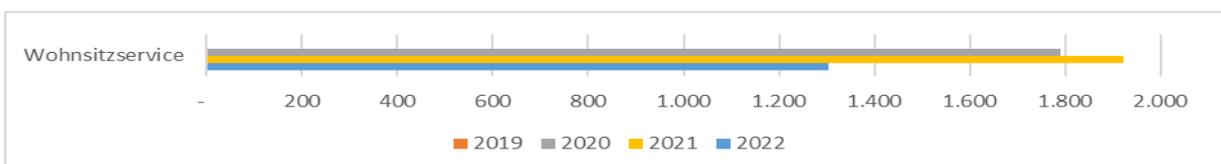
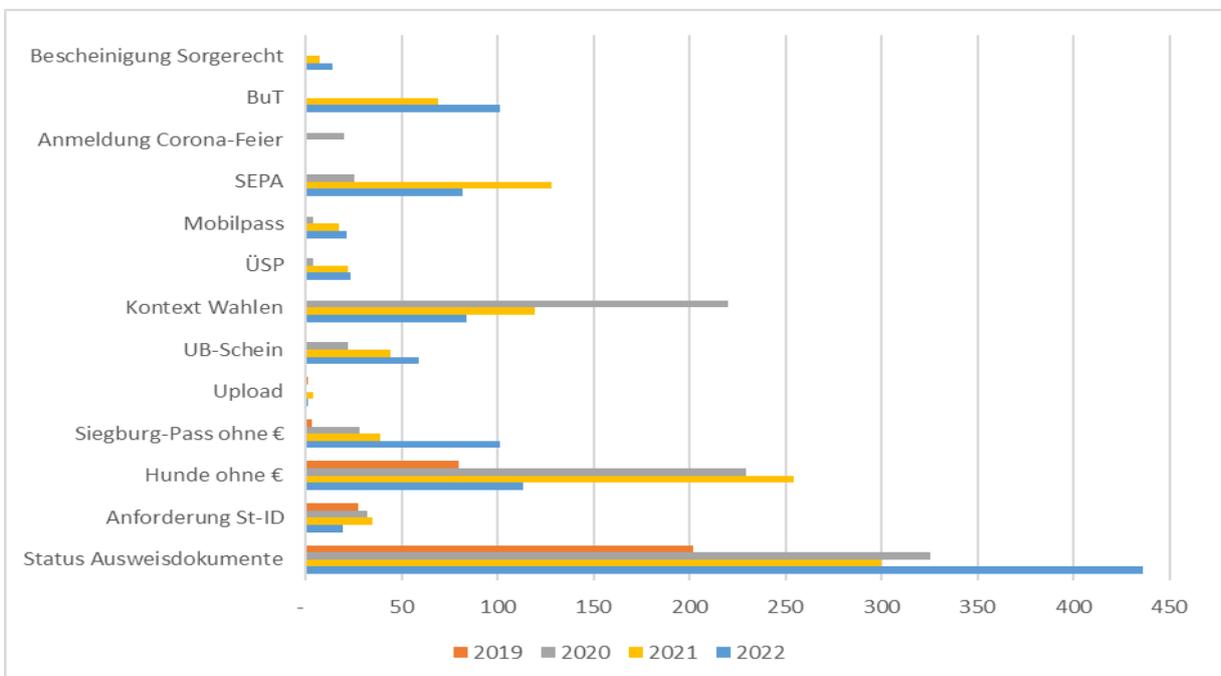
Das interkommunale Projekt eGovSAD wird von der Stadt Marburg geleitet und durch die Städte Fulda, Limburg, Gießen, Wetzlar und Offenbach unterstützt. Obwohl es sich hierbei um ein Förderprojekt der Hessischen Staatskanzlei handelt, beabsichtigt die StS Digitalisierung der Kreisstadt Siegburg sich hieran zu beteiligen. Die hessischen Projektkommunen, welche noch über keine Datenbreite und -tiefe verfügen, die mit der Datenbasis der Stadt Siegburg vergleichbar ist, signalisierten bereits ein großes Interesse an einer Zusammenarbeit über die Landesgrenzen hinaus.

Statistiken

Anzahl durchgeführter Online-Dienstleistungen mit Bezahlungsfunktion

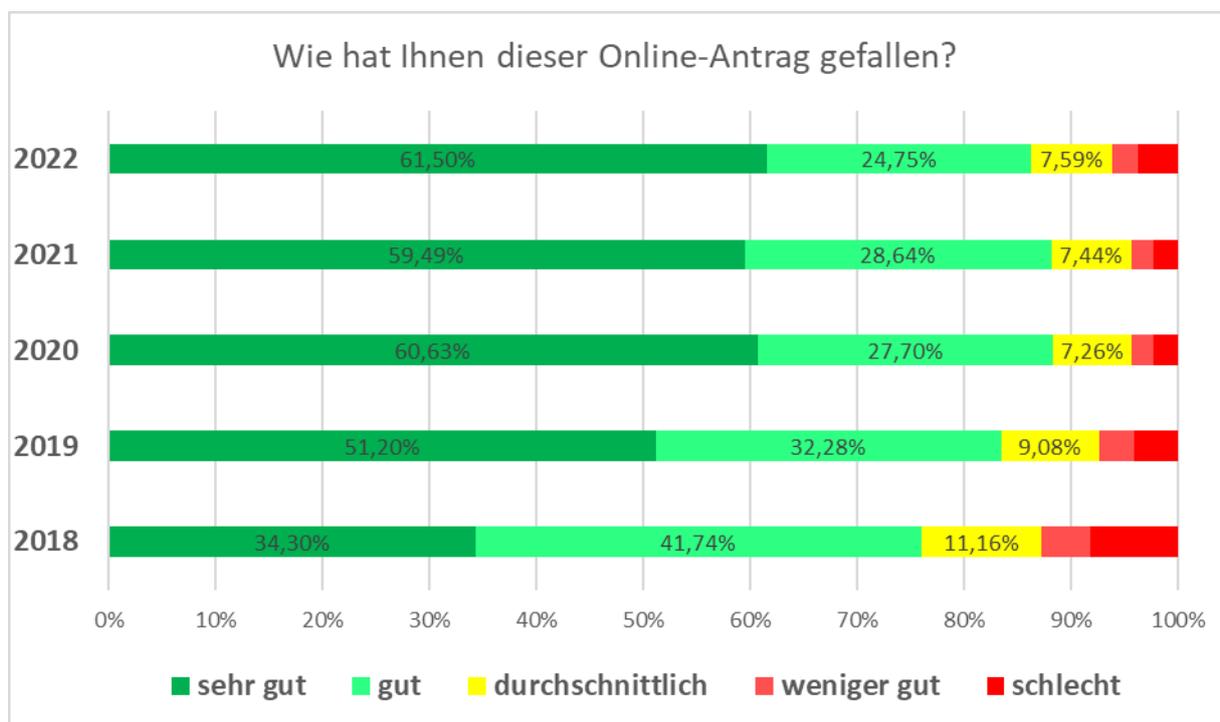
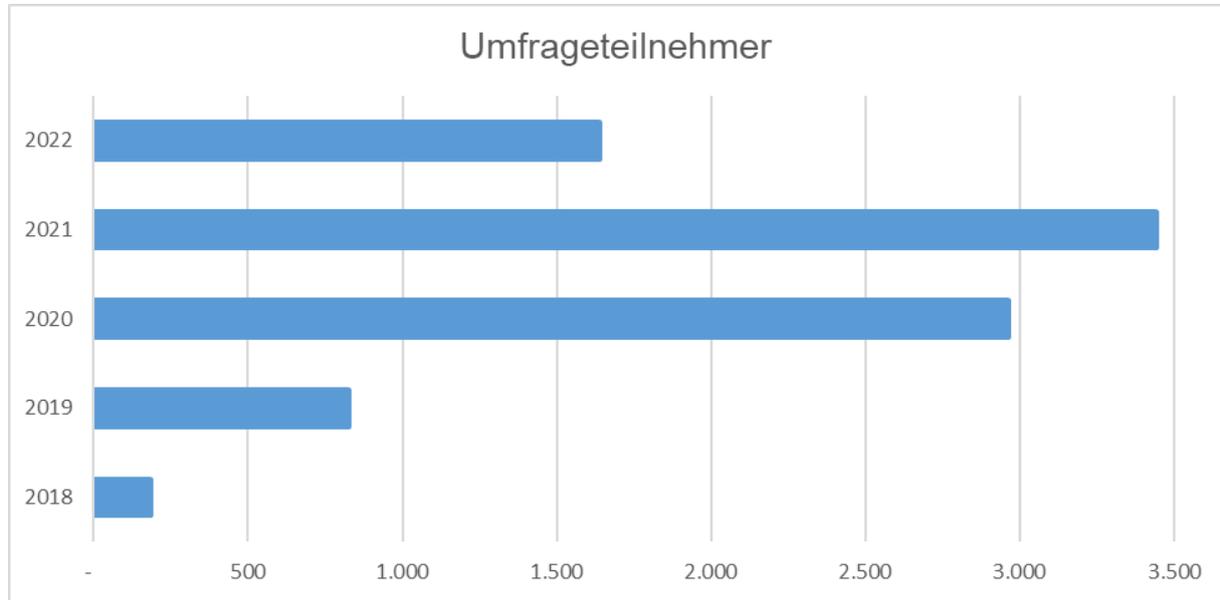


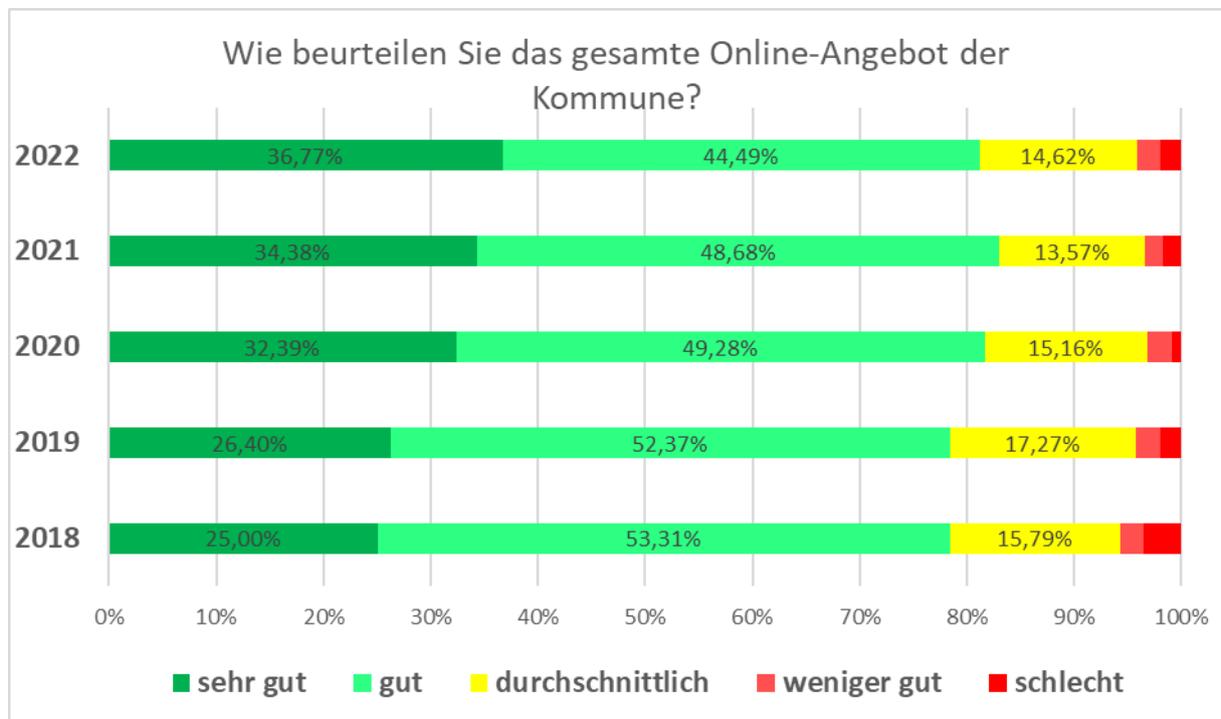
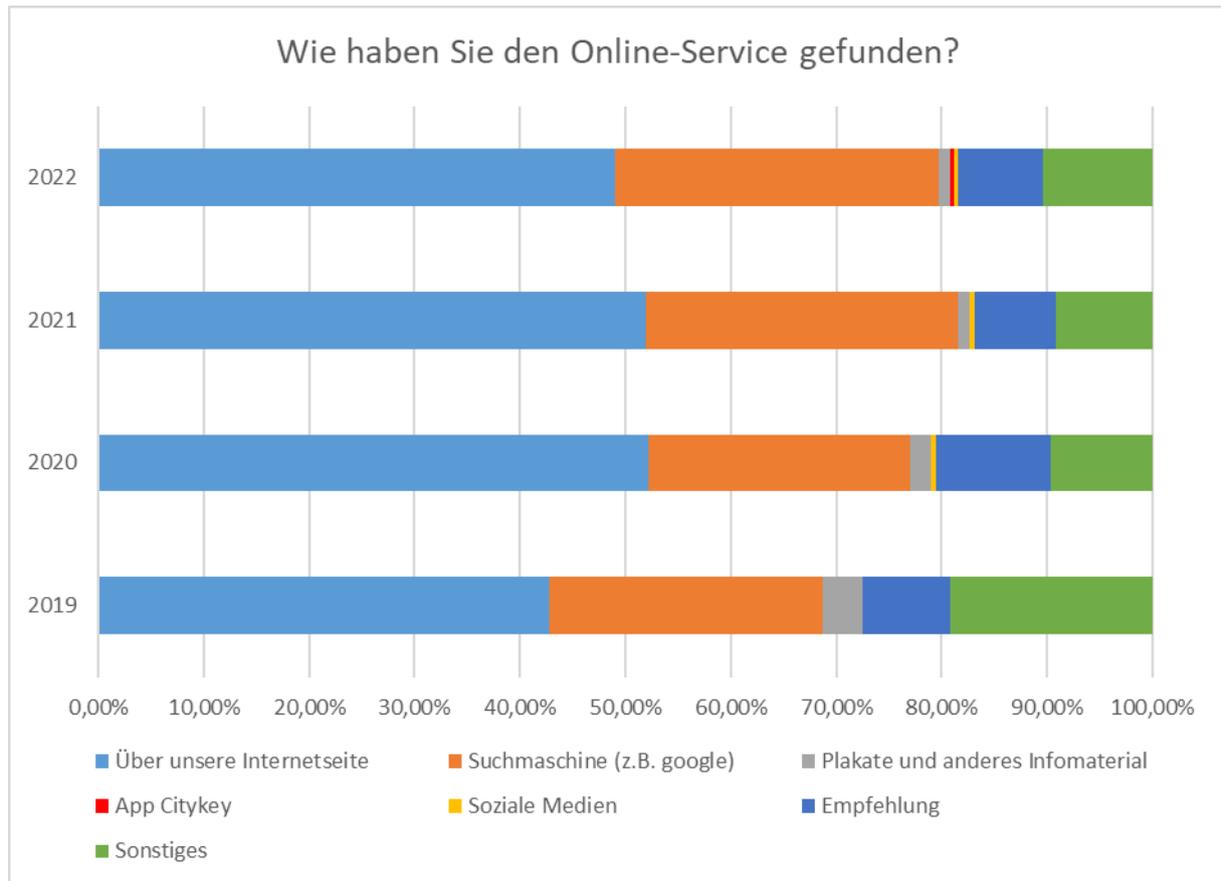
Anzahl durchgeführter Online-Dienstleistungen ohne Bezahlungsfunktion

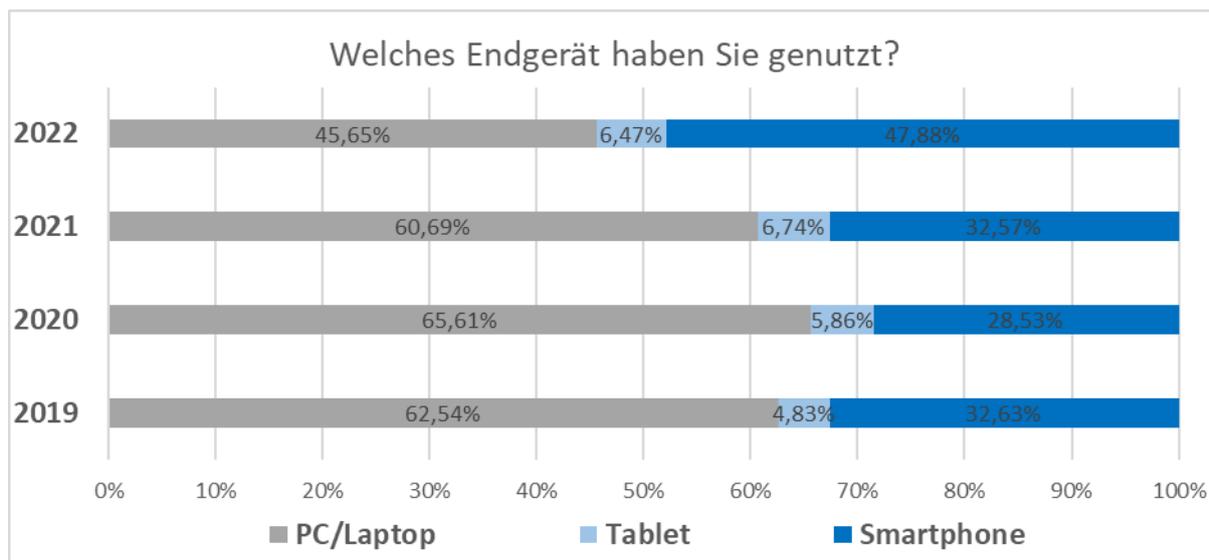


Umfragemodul

Nach jeder Online-Dienstleistung erfolgt eine freiwillige Umfrage. Aus dieser geht hervor, wie die Bürger die Qualität und Auffindbarkeit der konkreten Online-Dienstleistung bewerten, welchen Eindruck sie im Allgemeinen von den, von der Kreisstadt Siegburg, angebotenen Online-Dienstleistungen gewonnen haben und welches Endgerät zur Nutzung des Online-Dienstes verwendet wurde. Die Umfrageergebnisse werden nachfolgend grafisch dargestellt.







Ausblick

Neue eServices

Die Stabsstelle Digitalisierung entwickelt sowohl selbstständig als auch in Zusammenarbeit mit der RegioIT und den Kommunen und Kreisverwaltungen des Rhein-Sieg-, sowie des Oberbergischen Kreises, stetig weitere eServices. Gegenwärtig befinden sich folgende Onlinedienstleistungen in der Aufbau-phase, bzw. sind in Planung:

- Wohnberechtigungsschein
- Bewerbungen
- Nebenwohnsitzsteuer
- Schwerbehindertenparkausweis
- Baulastenauskunft
- Bauakteneinsicht

Anbindung an das behördeninterne Dokumentenmanagementsystem (DMS)

Die Kreisstadt Siegburg setzt als verwaltungsweites DMS das Produkt nscale der Firma ceyoniq ein. Eine direkte Anbindung des DMS an die eServices ist mittelfristig geplant, sodass die Anträge der Bürger direkt in die elektronischen Akten der Sachbearbeiter eingehen können.

So sollen weitere Medienbrüche vermieden und die Bearbeitung der Anliegen weiter beschleunigt werden.

Umstellung vom Regio IT-Portal auf das Kommunalportal

Im Rahmen der Einführung des Portalverbundes zwischen Bund, Ländern und Kommunen wird gegenwärtig die Umstellung beziehungsweise die Einbindung des Portals der Regio IT in das Kommunalportal geplant. Durch das Kommunalportal wird der digitale Einstieg für die Bürgerinnen und Bürger zusätzlich vereinfacht und Funktionen, wie ein Postkorb und verschiedene Authentifikationsstufen, auf Basis der elektronischen Ausweisfunktion des Personalausweises, sollen den Nutzerkomfort, sowie die Medienbruchfreiheit, noch einmal weiter erhöhen.

Die Kreisstadt Siegburg plant eine direkte Teilnahme am Portal der RegioIT und somit (indirekt) am Kommunalportal.

Changelog

Erster Berichtszeitpunkt 27.09.2021

- Erstellung des „Sachstandsbericht eGovernment“

Anpassung zum 30.09.2022

- Layoutanpassungen
 - o Deckblatt hinzugefügt
 - o Inhaltsverzeichnis hinzugefügt
 - o Formatierung der Überschriften
 - o Kopfzeile eingeführt
 - o Seitenzahlen eingefügt
 - o Layoutanpassung aller Tabellen
- Bereich: Authentifizierung
 - o Neuer Textblock bezüglich der Nutzungshäufigkeit der eID-Funktion
- Bereich: Bezahlverfahren
 - o Neue Tabelle mit den absoluten Zahlen
- Neuer eService: Sorgeregisterauskunft
- Neuer Bereich: Controlling und Monitoring
- Bereich: Umfragemodul
 - o Neue Grafik zu Umfrageteilnehmer
- Streichung des Bereiches: Anbindung an das Bauportal des Landes Nordrhein-Westfalen
 - o Überführung in den Sachstandsbericht OZG
- Übergreifend
 - o Aktualisierung aller Grafiken
 - o Aktualisierung aller Tabellen
 - o Aktualisierung aller Fließtextzahlen
 - o Textliche Anpassungen zur Optimierung des Leseflusses