

<b>Landeshauptstadt Magdeburg</b> - Der Oberbürgermeister -		Datum 28.03.2014
Dezernat I	Amt FB 32	<b>Öffentlichkeitsstatus</b> öffentlich

**I N F O R M A T I O N**

**I0099/14**

Beratung	Tag	Behandlung
Der Oberbürgermeister Stadtrat	01.04.2014 12.06.2014	nicht öffentlich öffentlich

Thema: Information der Verwaltung zum Bundesweiten Rathaus - Online - Test und Gedanken für die weitere Entwicklung

Die Information nimmt Bezug auf den A0081/13 und Beschluss-Nr. 1848-64(V)13.

**1. Ausgangssituation**

Beim bundesweiten Onlinetest der Zeitschrift „Guter Rat“ der Stadtportale aller 16 Landeshauptstädte gelangt Magdeburg lediglich auf den 10. Platz. Durch den Stadtrat, hier konkret mittels Beschluss-Nr. 1848-64(V)13 gemäß Antrag A0081/13 wurde der Oberbürgermeister beauftragt, entsprechende Schlussfolgerungen aus diesem Test zu ziehen und dem Stadtrat im Rahmen einer Drucksache Vorschläge zur zeitgemäßen Aufwertung des Stadtportals ganz im Sinne eines benutzerfreundlichen und modernen BürgerOnlinePortals und unter Berücksichtigung des geltenden Leitbildes von einer bürgerfreundlichen Kommune mit einem gläsernen Rathaus zur Beschlussfassung vorzulegen.

Die Information fasst die bisherige Entwicklung zusammen und bildet den derzeitigen Stand ab. Sobald haushaltsrelevante Beschlüsse zu fassen sind, wird der Stadtrat im Rahmen einer Drucksache beteiligt.

**2. Bisher getroffene Maßnahmen zur Beseitigung der Defizite**

Die im Antrag A0081/13 angesprochenen Sachverhalte wurden bereits in Teilen in der Stellungnahme S0283/12 zu einer ähnlichen Untersuchung durch das Unternehmen McKinsey erläutert.

Hierbei wurden im Rahmen einer Studie acht Städte in Sachsen-Anhalt, darunter auch die Stadt Magdeburg, auf den im Internet angebotenen Bürgerservice untersucht.

Die Angebotspalette der Stadt Magdeburg bei Online-Services ist schon sehr vielfältig - in vielen Bereichen des Bürgerservice wie der D115 und der Beschwerdeverwaltung über einen Mängelmelder (MD-Melder) hat die Landeshauptstadt sogar eine Vorreiterrolle.

Die Angebote im Bereich Onlineservice entsprechen in diesem Fall aber nur partiell denen durch das Magazin „Guter Rat“ geprüften Services. Zudem sind die Prüfkriterien und die Wertung einzelner Basisangebote für das Ranking kaum ersichtlich. So bietet Magdeburg z. B.

beim Vergleich der Basisangebote den Service der Terminvorgabe an, im Gegensatz zum Zweitplatzierten Stuttgart.

Der eigentliche Grund für den noch nicht durchgängig angebotenen Onlineservice ist aber in der fehlenden Möglichkeit der rechtsverbindlichen Abwicklung zu suchen. Die Hürden für die Verifizierung wurden bisher mit der Zugrundelegung der qualifizierten elektronischen Signatur so hoch aufgestellt, dass die geringe Verbreitung der qualifizierten elektronischen Signatur sich letztendlich als das entscheidende Hindernis bei der erfolgreichen Verbreitung des eGovernment und somit der Nutzung der eID-Funktionen herausstellte. Dem wird im eGovernmentgesetz, in Kraft getreten am 01. August 2013, mit der Einführung der sicheren elektronischen Identifizierung über eID-Funktion des neuen Personalausweises entgegengesteuert. Diese Funktionen werden bisher auf Grund des Fehlens eines durchgängigen Konzeptes noch nicht angeboten.

Die Kritik, der Menüpunkt „Bürgerservice“ sei nur sehr klein und schwer lesbar auf der Startseite zu finden ist schwer nachvollziehbar.

Auf der Startseite - sowie im Portal „Bürger + Stadt“ - befindet sich neben einem Link in der Kopfzeile auch sehr präsent das Widget (Programmfenster) „BürgerInformation“.

An dieser Stelle kann die Suche nach Bürgerservices wahlweise über einen freien Suchbegriff, Leistungen von A-Z oder spezielle Lebenslagen wie Geburt oder Heirat erfolgen. Zudem wird über das Widget „Services“ über einen graphischen Button direkt zu den „Online-Services“ zu „Terminreservierung“ und seit Januar auch zum „MD-Melder“ verlinkt.

Zudem beinhaltet die Navigation „Bürger + Stadt“ in der zweiten Navigationsebene unter „Verwaltung + Service“ den Bereich „BürgerService“. Hier finden sich gebündelt alle Informationen zu Online-Services, zudem auch eine Aufstellung zu den häufigsten Anliegen, ein Behördenwegweiser, die Adressen der BürgerBüros oder aktuelle Meldungen im Bereich Bürgerservice.

Um die bereits vom Stadtrat in der Stellungnahmen A 0008/13 geforderte technische Nachbesserung der Suchfunktion der städtischen Internetseite umzusetzen, bietet die Firma Advantic für das Redaktionssystem iKISS eine neue Volltextsuche über Apache SOLR an, die Ende 2013 in Auftrag gegeben wurde und technisch durch die KID Magdeburg umgesetzt wird.

Bei dem in der Stellungnahme angesprochen Relaunch 2011/2012 handelte es sich weitgehend um eine graphische Anpassung und nicht um die Einführung zertifizierter Fachanwendungen, wie sie in der Anfrage aufgeführt werden.

Um das reichhaltige Angebot an Serviceleistungen zukünftig noch präserter anzubieten, wird es im II. Quartal 2014 Beratungen zwischen der Internetredaktion im BOB und dem Fachbereich 32 geben.

Geplant sind eine strukturelle und inhaltliche Anpassung der bereits zahlreichen Angebote sowie eine graphische Überarbeitung der Darstellung innerhalb des Internetauftritts unter [www.magdeburg.de](http://www.magdeburg.de). Ziel ist die Bündelung bestehender Angebote sowie die schnellere Auffindbarkeit der Serviceleistungen der Stadt.

Festzustellen bleibt, dass die Landeshauptstadt Magdeburg bereits heute über einen leistungs- und konkurrenzfähigen Internetauftritt verfügt. An der fortlaufenden Verbesserung und Anpassung an die sich schnell wandelnden Nutzerbedürfnisse und technologischen Entwicklungen wird kontinuierlich gearbeitet.

### **3. Wie stellen wir uns die weitere Entwicklung vor?**

Im Rahmen der IuK Strategie verhandelt die Landeshauptstadt Magdeburg mit der KID Magdeburg GmbH über die Einrichtung eines eID Servers zur Absicherung der mit dem eGovernment-Gesetz offerierten Möglichkeiten zur Absicherung der gesicherten Kommunikation mit dem Bürger.

Ein eID-Service bzw. ein eID-Server ist z. Bsp. nötig, um die eID-Funktion (Online-Ausweisfunktion des neuen Personalausweises) als Diensteanbieter seinen Kunden (Nutzern) bereitzustellen.

Der eID-Server ist das Verbindungsstück zwischen der im Zusammenhang mit dem neuen Personalausweis genutzten Software, der sogenannten AusweisApp (frühere Bezeichnung Bürgerclient) und der jeweiligen Web-Anwendung des Diensteanbieters. Mit Hilfe des eID-Servers wird die Online-Authentisierung per eID realisiert, also die Nutzung der Online-Ausweisfunktion. Der eID-Server soll das authentische und sichere Auslesen der Daten (der jeweils freigegebenen Datenfelder) des neuen Personalausweises (nPA) gewährleisten. Eine weitere Aufgabe des eID-Servers ist das Abrufen von Berechtigungszertifikaten und Sperrlisten sowie die Verschlüsselung und das Signieren der versendeten Daten. Zur Gewährleistung der Sicherheit ist ein eID-Server in einer gesicherten Umgebung zu betreiben. Der eID-Server ist also die zentrale Komponente zur Realisierung der eID-Funktion (Onlineausweis-Funktion).

Ein mit entscheidendes Hemmnis bei der Verbreitung der Nutzung dieses Services ist die fehlende Infrastruktur bei den Anwendern im häuslichen Bereich.

In der Landeshauptstadt Magdeburg wurden bisher ca. 90.000 neue Personalausweise ausgestellt. Bei ca. 26% dieser Ausweise ist die eID-Funktion aktiviert. Bei den übrigen Dokumenten kann diese Funktion nachträglich jederzeit aktiviert werden.

Die Verwaltung erarbeitet gegenwärtig Vorstellungen für die effektive Nutzung der eID-Funktion. Über die einzelnen Angebote, die künftig mit eID-Funktion zur abschließenden oder teilweise abschließenden Bearbeitung angeboten werden können, wird im Rahmen einer gesonderten Entscheidung zu befinden sein.

Hierzu zählen auch s.g. Bürgerkioske, die entsprechende technische Voraussetzungen für das Auslesen der eID und die Online-Anbindung zu entsprechenden Fachverfahren bieten. Die Kioske können Angebote, die so oder so ähnlich im Internet vorgehalten werden in einer kundenfreundlichen Form in Anlehnung an die bekannten Selbstbedienungsterminals der Kreditwirtschaft anbieten. Damit werden sogenannte Brückentechnologien als Lückenschluss für die beim Anwender (Bürger) noch fehlende Infrastruktur und den möglichen Angeboten der Verwaltung geschaffen. Darauf aufbauend kann die Verbreitung der eID-Nutzung vorbereitet und vorangetrieben werden. Entsprechende Haushaltsmittel stehen im Jahr 2014 hierfür bereit.

Die nutzbare Anwendung der eID sollte innerhalb der nächsten drei Jahre realisiert werden, wobei die erarbeiteten Richtlinien der Arbeitsgruppe im Arbeitskreis der Meldebehörden mittlerer und großer Städte Deutschlands beachtet werden sollten. Diese legen den Schwerpunkt eher auf standardisierte als auf kostenaufwendige proprietäre Lösungen.

Nach der Cebit 2014 in Hannover wurde der Landeshauptstadt Magdeburg durch die Firma Governikus KG ein Bürgerkiosk kostenfrei für erste Tests und einen möglichen Produktivbetrieb sowie zur Erstellung verschiedener Konfigurationen in Zusammenarbeit mit der KID Magdeburg GmbH zur Verfügung gestellt.

Mit diesen Tests sollen die pilothaften Anwendungsmöglichkeiten für die eID geschaffen werden. Der Start des Echtbetriebs könnte der 01. Mai 2015 bei gleichzeitigem Inkrafttreten des neuen Bundesmeldegesetzes sein.

Holger Platz