

# IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten



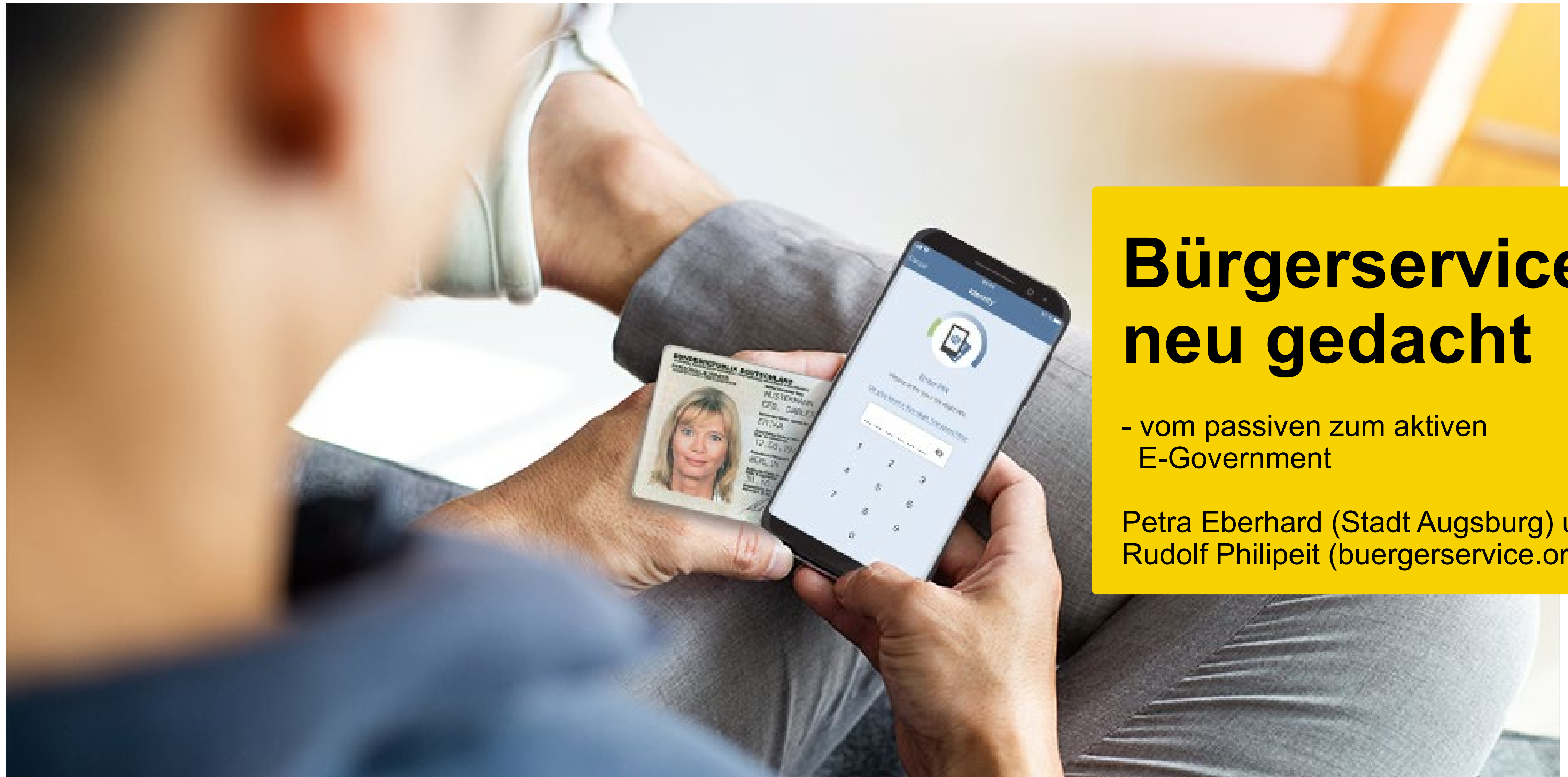
SACHSEN-ANHALT

**#moderndenken**

**Verwaltung digital**

**Mensch macht's!**

11. Fachkongress des IT-Planungsrats



# Bürgerservice neu gedacht

- vom passiven zum aktiven  
E-Government

Petra Eberhard (Stadt Augsburg) und  
Rudolf Philipeit (buergerservice.org e.V.)

# Agenda

## 01 Erster Gedanke

Voraussetzungen für Sicherheit im Staat.

## 02 Zweiter Gedanke

Umsetzung der Sicherheit durch Verwaltung.

## 03 Dritter Gedanke

Die eID ist die Lösung, nur kennt das niemand.

## 04 Bürgerservice neu gedacht

Vom passiven zum aktiven E-Government: Bürger\*innen im richtigen Moment an E-Government heranzuführen.

**„Nur eine echte analoge  
Identität ist eine gute  
digitale Identität.“**

buergerservice.org e.V.

# Erster Gedanke: Voraussetzungen für Sicherheit im Staat.

## analoge/reale Welt

Rechtswesen\* sorgt für Sicherheit  
Natürliche oder juristische Personen haben eine vom Staat ausgegebene „analoge“ Identität und können so bei Fehlverhalten für ihr Handeln zivil-, strafrechtlich usw. belangt werden!



## digitale/virtuelle Welt

Das Internet hat per se keine Sicherheit  
Das Recht der analogen Welt gilt zwar in der digitalen Welt gleichwertig, die einfache Möglichkeit der Erstellung von gefälschten Nutzer-Accounts/E-Mail-Konten oder gefälschten Web-Seiten (Fake) verhindert jedoch die Durchsetzung von Rechtsansprüchen.

## Die eID\*\* überträgt Sicherheit umfassend in die digitale Welt

In Deutschland haben fast 70 Mio.\*\*\* Menschen den Personalausweis mit eID ständig bei sich. Deutschland verlängert damit technologisch, organisatorisch und prozessual das Rechtswesen der analogen in die digitale Welt und hat so die Voraussetzungen für sichere Dienste im unsicheren Internet geschaffen.

\* Rechtswesen: Gerichte, Notare, Staatsanwalt, Strafvollzug usw.  
\*\* eID: elektronische Identität, abgeleitet von der „analogen“ Identität  
\*\*\* Die Zahl 70 Mio. umfasst auch den EAT und die eID-Karte für EU-Bürger  
Verwaltung digital – Mensch macht's!

# Zweiter Gedanke: Umsetzung der Sicherheit durch Verwaltung.



## **Wohnsitzwechsel**

Für die An- oder Abmeldung der Wohnung benötigen Sie Ihren Personalausweis/Reisepass, ...



## **Waffenbesitzkarte**

Erforderliche Unterlagen: Personalausweis oder Reisepass, ...



## **KFZ-Zulassung**

Dazu benötigen Sie folgende Unterlagen: Personalausweis oder Reisepass, ....

**Die drei Beispiele aus einigen tausend Verwaltungsvorgängen sollen aufzeigen, dass für nahezu jeden wertigen Verwaltungsvorgang in der bekannten analogen Form die Identität der betroffenen Personen mit Hilfe des Personalausweises oder Reisepasses festgestellt werden muss.**

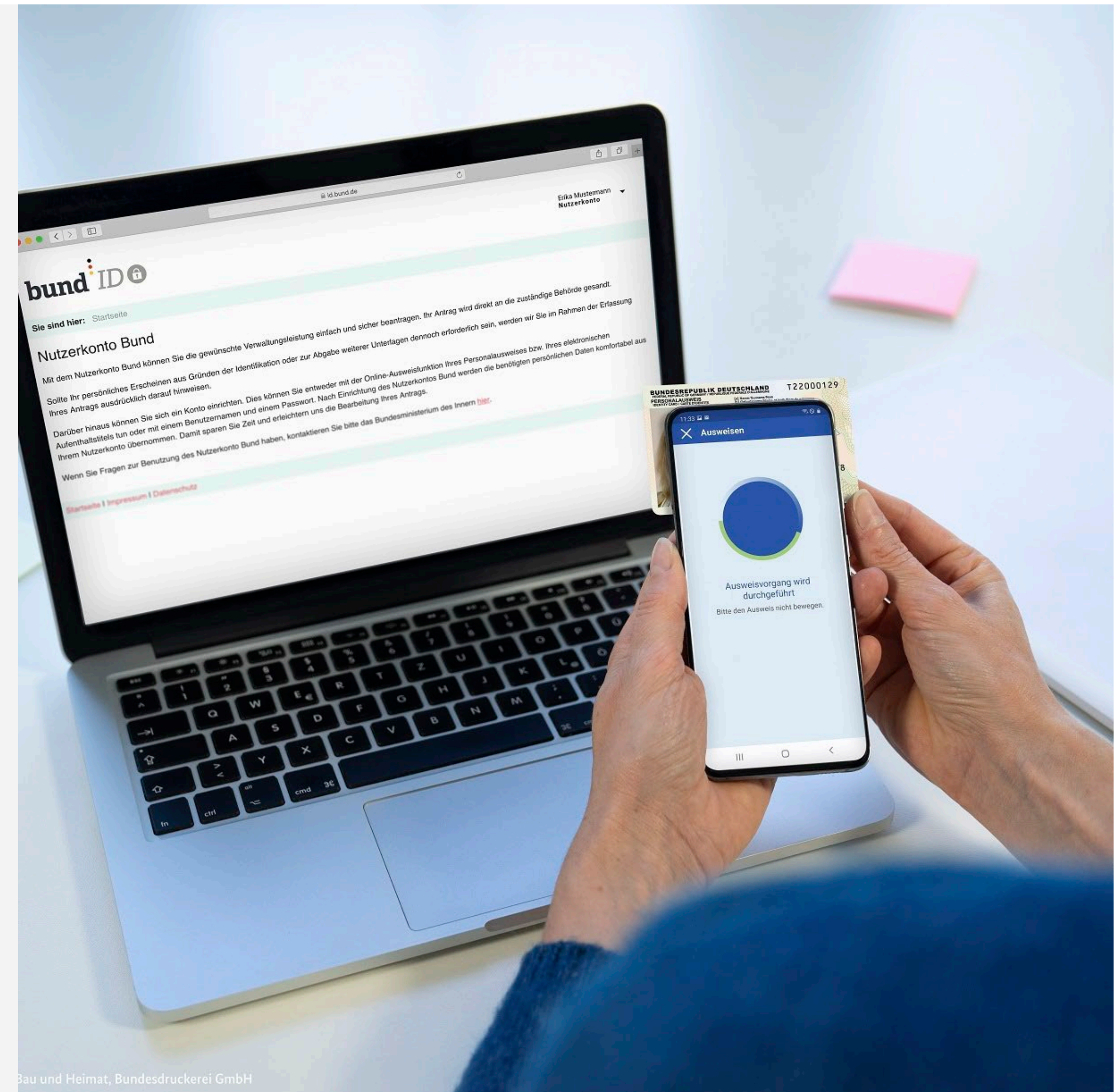
**Die Digitalisierung derartiger Verwaltungsvorgänge bedeutet, dass sich die betroffenen Personen selbstverständlich auch bei der Online-Version des Verwaltungsvorgangs ausweisen müssen.**

# Dritter Gedanke: die eID ist die Lösung, nur kennt das niemand.

In Deutschland kann man seine analoge Identität in der digitalen Welt mit zu vielen Varianten nachweisen\*:

- PostIdent, Videoident, Selfie-Ident, ...
- Elster-Zertifikat, Authega-Zertifikat
- Mit einem Identitätsprovider (z.B. Verimi)
- Mit dem vorhandene Homebanking-Account (z.B. YES)
- Mit einem OZG-Nutzerkonto (Land oder Bund)
- Online-Ausweisen mit dem Personalausweis(eID)

Nur die eID erlaubt aufgrund der rechtlichen, organisatorischen, prozessualen und technischen Gesamtarchitektur das Vertrauensniveau hoch. Sie ist deshalb uneingeschränkt für nahezu jeden digitalen Bürgerservice einsetzbar. Jedoch fehlt hierzu jegliche vertriebliche Aktivität. Die Alternativen haben nur das Vertrauensniveau substanziiell, leiden an „Artenreichtum“ (OZG-Nutzerkonten) und/oder haben Geschäftsmodelle mit Vertrieb und Marketing. So „verzetteln“ wir uns.



# Mit drei klaren Gedanken den Bürgerservice neu denken: Augsburg wechselt v. passiven z. aktiven E-Government.

## Passives E-Government

- E-Government-Angebote werden auf die Homepage der Kommune gestellt und man wartet ab
- Ansprechpartner für Bürgerinnen und Bürger zu den E-Government-Angeboten gibt es nicht
- Telefax-Nummern stehen ganz selbstverständlich in der E-Mail-Signatur der Sachbearbeiter

**Bürgerinnen und Bürger werden alleine gelassen.** Die Fachwelt ist der Meinung: wer bei Amazon einkaufen kann, muss auch ein Führungszeugnis online beantragen können. Kann er das nicht, ist die E-Government-Anwendung nicht „gut genug“.

## Aktives E-Government

- Mögliche Multiplikatoren zur eID und den E-Government-Angeboten in Workshops aufklären. Win-Win-Effekte aufzeigen
- Bürgerterminals als Brückentechnologie im Bürgeramt und bei den Multiplikatoren zum Einsatz bringen
- Anstelle Telefax-Nummern digitale Kommunikationsmittel in der E-Mail-Signatur der Sachbearbeiter benennen
- Ansprechpartner zu den E-Government-Diensten offensiv anbieten

**Bürgerinnen und Bürger werden zu E-Government abgeholt und mitgenommen.** Wichtig dabei: bei Amazon kann ich unverbindlich unkritische Dinge einkaufen und bei Nichtgefallen zurücksenden. Bei E-Government müssen die Instrumente zur Verbindlichkeit, konkret das Online-Ausweisen (eID), erst erlernt werden. Der Nutzer ist noch nicht „gut genug“.





# Aktives E-Government

**Mögliche Multiplikatoren zur eID und den E-Government-Angeboten in Workshops aufklären. Win-Win-Effekte aufzeigen für ...**

- Mitarbeiter\*innen in der eigenen Behörde
- Autohäuser beim Thema iKfz
- Hochschulen und Universitäten in den Themenfeldern An-, Ab- und Ummeldungen des Wohnsitzes und Führungszeugnis online beantragen
- Fahrschulen bzgl. der Möglichkeit die Punkte in Flensburg online abzufragen
- Unternehmen, Schulen und Vereine zum Angebot, das Führungszeugnis online zu beantragen
- Schulen, wenn die eID in die Lehre aufgenommen wird.

**Die genannten Multiplikatoren erkennen in diesen Dienstangeboten einen Mehrwert für sich als Institution/Unternehmen, für das eigene Personal und für die Kundschaft.**



**In Augsburg werden für Mitarbeitende der gesamten Stadtverwaltung Workshops zum Thema eID und der Nutzung abgehalten.**



# Aktives E-Government

**Bürgerterminals als Brückentechnologie im Bürgeramt und bei den Multiplikatoren zum Einsatz bringen.**

- Bürgerinnen und Bürger am Bürgerterminal zur eID und zu den E-Government-Diensten aufklären
- Die E-Government-Dienste im passenden Moment mit geringsten Hürden anbieten
- Eine Alternative anbieten, wenn das eigene Endgerät des Bürgers oder der Bürgerin nicht geeignet ist
- Vorgehensmodelle wie z.B. OZG2Go anbieten (mit dem neuen Personalausweis direkt ein Servicekonto registrieren)

**Grundsätzlich soll das Prinzip wiederholt werden, welches bei den Fluggesellschaften dazu geführt hat, dass man heute wie selbstverständlich mit seinem Smartphone für einen Flug eincheckt. Auch hier wurden zu Beginn betreute Serviceterminals in den Abfertigungshallen zum Einsatz gebracht, um die Fluggäste an einen Self-Check-in heranzuführen.**

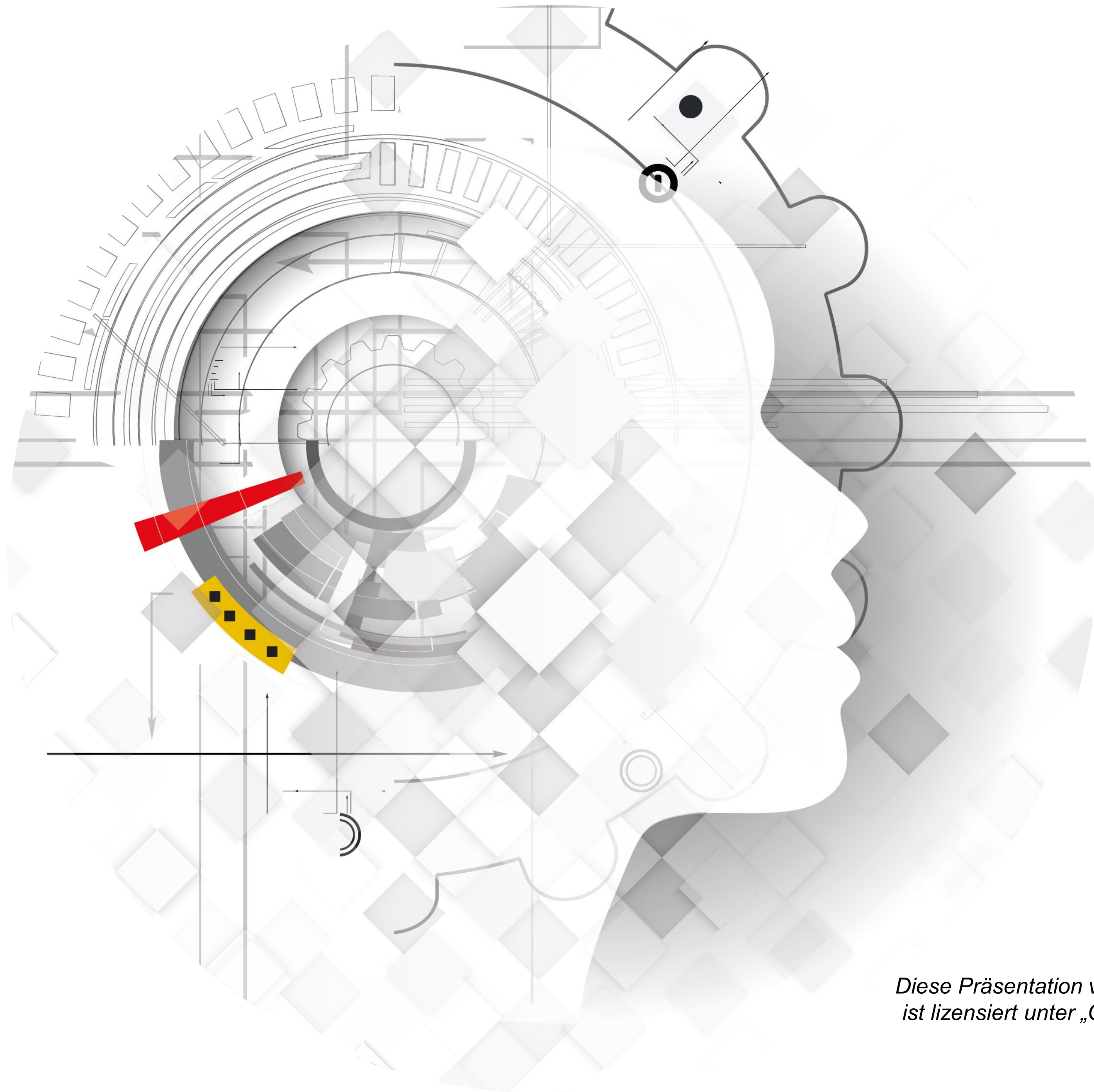
# In Augsburg werden drei Bürgerterminals aufgestellt...

... eines zentral an der Bürgerinfo direkt am Rathausplatz.

... eines an der Technischen Hochschule Augsburg.

... eines an der Universität Augsburg.





**Vielen Dank!**

Fragen?

*Diese Präsentation von Petra Eberhard (Stadt Augsburg) und Rudolf Philipeit (buergerservice.org e.V.) ist lizenziert unter „Creative Commons Namensnennung 4.0 International Public License (CC BY 4.0)“*