



DIGITALES ANTRAGSPORTAL IN DER KOMMUNALVERWALTUNG

Die Stadt "Domquell" mit ca. 25.000 Einwohnern plant im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes (OZG) die Einführung eines digitalen Antragsportals für Baugenehmigungen. Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen sollen Bauanträge vollständig online einreichen, den Bearbeitungsstand verfolgen und Bescheide elektronisch empfangen können.

Das Projektteam besteht aus Mitarbeitenden der Bauverwaltung, der IT-Abteilung, der Datenschutzbeauftragten und einer externen IT-Firma. Die Umsetzung erfolgt nach Prinzipien des New Public Management mit höchsten Anforderungen an Informations- und IT-Sicherheit.

- OZG -

GESETZLICHE VORGABEN DES OZG



DIGITALISIERUNGSPFLICHT

Das Onlinezugangsgesetz verpflichtet Bund, Länder und Kommunen, ihre Verwaltungsleistungen elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten (§ 1 Abs. 1 OZG).



PORTALVERBUND

Die Portale sind zu einem Portalverbund zu verknüpfen, sodass Nutzer bundesweit über jedes Portal auf alle digitalen Verwaltungsleistungen zugreifen können (§ 1 Abs. 2 OZG, § 2 Abs. 1 OZG).



ZEITRAHMEN

Bis spätestens fünf Jahre nach Verkündung des Gesetzes müssen sämtliche Verwaltungsleistungen digital zugänglich sein.

Digitales Nutzerkonto

FUNKTIONEN DES DIGITALEN PORTALS

NUTZERKONTO

Persönliches Konto mit integrierter Postfachfunktion für die sichere Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung.

ELEKTRONISCHE BEZAHLMÖGLICHKEITEN

Integration verschiedener Zahlungsmethoden für die direkte Begleichung von Gebühren und Kosten im Antragsverfahren.

SUCHFUNKTION

Intuitive Suche nach Verwaltungsleistungen, die den Bürgern das Auffinden der benötigten Antragsformulare erleichtert.

FORTSCHRITTSANZEIGE

Transparente Darstellung des aktuellen Bearbeitungsstands der eingereichten Anträge mit Zeitstempeln und Statusaktualisierungen.

DOKUMENTENUPLOAD

Funktion zum sicheren Hochladen notwendiger Unterlagen und Nachweise mit automatischer Formatprüfung und Bestätigung des Eingangs.

MEHRSPRACHIGE BEDIENUNG

Unterstützung verschiedener Sprachen für eine barrierefreie Nutzung durch alle Bevölkerungsgruppen.

TERMINFUNKTION

Online-Kalender zur selbstständigen Buchung von Beratungsterminen oder notwendigen persönlichen Vorsprachen in der Verwaltung.



MEDIENBRUCHFREIER ZUGANG

DEFINITION

Ein medienbruchfreier Zugang bedeutet, dass alle Schritte – von der Antragstellung über die Bearbeitung bis zur Bescheiderteilung – digital ablaufen und keine Papierdokumente oder manuelle Zwischenschritte mehr notwendig sind.

Dies ist eine zentrale Anforderung des § 3 OZG und stellt sicher, dass der gesamte Verwaltungsprozess ohne Wechsel des Mediums durchgeführt werden kann.

UMSETZUNG

Für die Stadt Domquell bedeutet dies konkret:

- Digitale Formulare für Bauanträge
- Elektronische Signaturmöglichkeiten
- Digitale Einreichung von Bauplänen
- Elektronische Bescheide
- Digitale Bezahlsysteme

ELEKTRONISCHE BEKANNTGABE



EINWILLIGUNG

Nutzer stimmen der elektronischen Zustellung zu



BEREITSTELLUNG

Verwaltungsakt wird im Nutzerkonto hinterlegt



BENACHRICHTIGUNG

Nutzer erhält Information über neuen Bescheid



ZUSTELLUNG

Gilt am vierten Tag nach Bereitstellung als bekannt gegeben

Die elektronische Bekanntgabe nach § 9 OZG ermöglicht eine rechtssichere digitale Zustellung von Verwaltungsakten. Dies beschleunigt die Kommunikation erheblich und reduziert gleichzeitig den Verwaltungsaufwand sowie Portokosten.

VORTEILE DES DIGITALEN ANTRAGSPORTALS



EFFIZIENZSTEIGERUNG

Digitale Prozesse sind schneller, weniger fehleranfällig und entlasten die Mitarbeitenden. Anträge können jederzeit eingereicht und bearbeitet werden, was die Bearbeitungszeiten deutlich verkürzt.



TRANSPARENZ

Bürger und Unternehmen können jederzeit den Bearbeitungsstand einsehen. Alle relevanten Informationen sind zentral verfügbar und nachvollziehbar dokumentiert.



BÜRGERFREUNDLICHKEIT

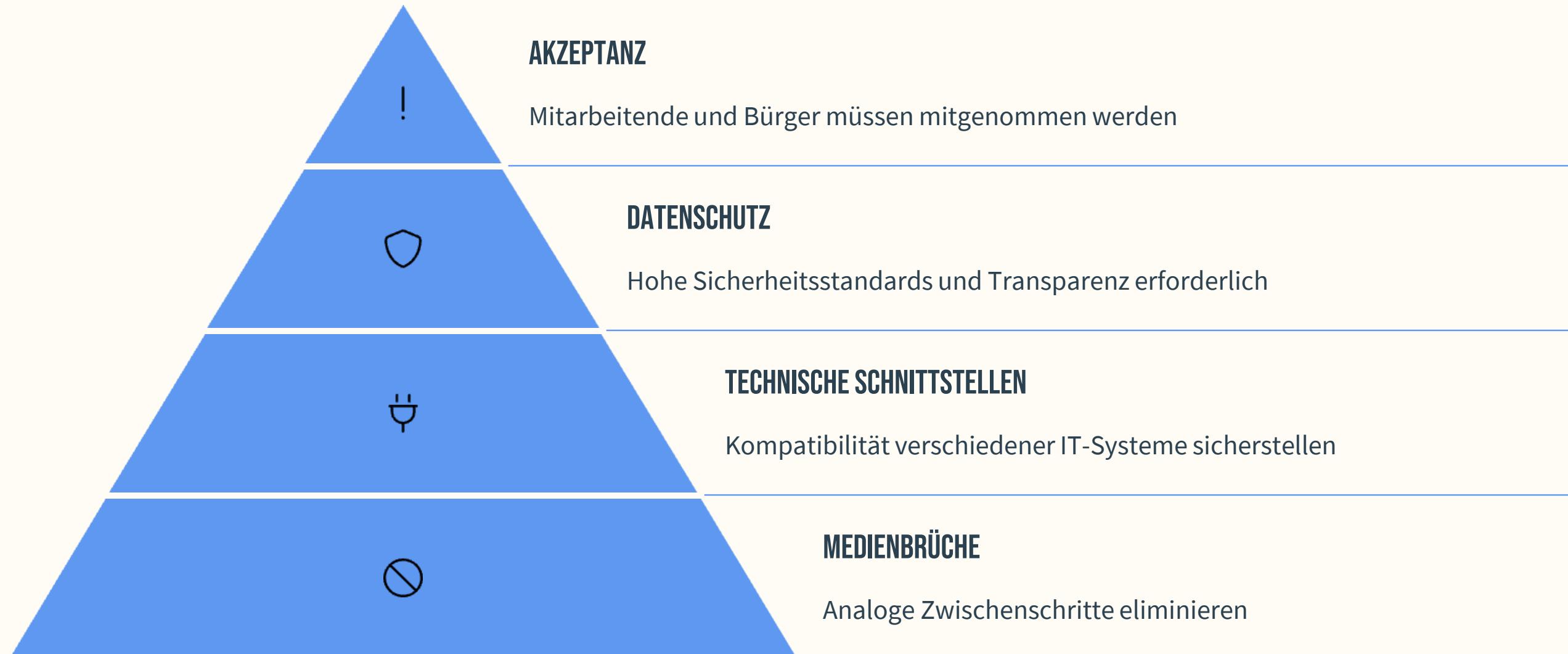
Orts- und zeitunabhängiger Zugang, verständliche und nutzerorientierte Prozesse sowie verbesserte Kommunikation mit der Verwaltung erhöhen die Zufriedenheit.



KOSTENEINSPARUNGEN

Weniger Papier, Porto, Personalaufwand und Lagerkosten führen zu erheblichen Einsparungen im Verwaltungshaushalt der Kommune.

HERAUSFORDERUNGEN BEI DER UMSETZUNG



Die Umsetzung des digitalen Antragsportals stellt die Verwaltung vor komplexe Herausforderungen. Besonders die Überwindung bestehender analoger Prozesse und die Integration verschiedener IT-Systeme erfordern sorgfältige Planung und ausreichende Ressourcen.



NEW PUBLIC MANAGEMENT IM PROJEKTTEAM

OUTPUTORIENTIERTE STEUERUNG

Messung des Erfolgs anhand von Kennzahlen
wie Bearbeitungsdauer und
Nutzerzufriedenheit

KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG

Regelmäßige Evaluation und Anpassung der Prozesse



DEZENTRALE RESSOURCENVERANTWORTUNG

Projektteam erhält eigene Budget- und
Entscheidungsbefugnisse

ZIELVEREINBARUNGEN

Klare Ziele wie "Reduzierung der
Bearbeitungszeit um 30%"

VORTEILE DER OUTPUTSTEUERUNG



EFFIZIENZSTEIGERUNG

Fokus auf Ergebnisse statt auf Prozesse

SERVICEORIENTIERUNG

Ausrichtung an Bürgerbedürfnissen

INNOVATIONSFÖRDERUNG

Anreize für neue Lösungsansätze

TRANSPARENZ

Messbare Ergebnisse schaffen Vertrauen

Die outputorientierte Steuerung im Sinne des New Public Management verändert den Fokus der Verwaltungsarbeit grundlegend. Statt Prozesse und Vorschriften in den Mittelpunkt zu stellen, werden konkrete Ergebnisse und deren Wirkung für die Bürger zum Maßstab des Erfolgs.





BERÜKSICHTIGUNG DER BÜRGERZUFRIEDENHEIT

BEDARFSANALYSE

Vor der Entwicklung werden Bürgererwartungen durch Umfragen und Fokusgruppen ermittelt, um das Portal von Anfang an nutzerorientiert zu gestalten.

USABILITY-TESTS

Während der Entwicklung testen repräsentative Nutzergruppen die Benutzeroberfläche, um Schwachstellen frühzeitig zu identifizieren und zu beheben.

FEEDBACKSYSTEM

Nach der Einführung können Nutzer direkt im Portal Rückmeldungen geben, die systematisch ausgewertet und für kontinuierliche Verbesserungen genutzt werden.

ZUFRIEDENHEITSMESUNG

Regelmäßige Befragungen und die Analyse von Nutzungsdaten liefern objektive Kennzahlen zur Bürgerzufriedenheit als Steuerungsgrundlage.

INTERNE KOMMUNIKATION IM PROJEKT

VIRTUELLE TEAMMEETINGS

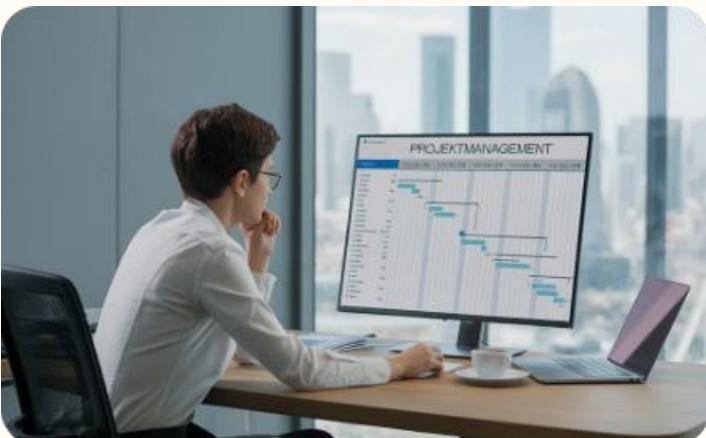
Regelmäßige Videokonferenzen ermöglichen den direkten Austausch zwischen allen Projektbeteiligten, unabhängig vom Arbeitsort. Hier werden Fortschritte besprochen, Probleme gelöst und nächste Schritte festgelegt.

PROJEKTMANAGEMENT-TOOLS

Plattformen wie Nextcloud, MS Teams oder OpenProject bieten einen zentralen Ort für Aufgabenverwaltung, Dokumentenaustausch und Terminplanung. Sie gewährleisten Transparenz über den Projektfortschritt.

INTERNES WIKI

Ein zentrales Informationsportal dient als Wissensdatenbank für alle projektrelevanten Dokumente, Entscheidungen und Statusberichte. Es stellt sicher, dass alle Teammitglieder stets auf dem aktuellen Stand sind.



EXTERNE KOMMUNIKATION

1 Zielgruppenansprache über verschiedene Kanäle:

Städtische Website, Social Media, Newsletter, lokale Presse, Informationsveranstaltungen, Hotline & Kontaktformular.

2 Website-Sonderseite:

Umfassende Informationen, Anleitungen und FAQs zum neuen Antragsportal.

3 Social Media:

Regelmäßige Updates (Facebook, Instagram, Twitter) mit Erklärvideos.

4 NEWSLETTER:

Monatliche Rubrik mit Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Digitalisierung.

5 Lokale Medien:

Redaktionelle Beiträge mit Fallbeispielen.

6 Informationsveranstaltungen:

In Bürgerämtern, Bibliotheken und Gemeindezentren.

7 Telefonhotline:

Persönliche Unterstützung von 9-18 Uhr.

FEEDBACKMANAGEMENT

24/7

VERFÜGBARKEIT

Kontinuierliche Möglichkeit zur Rückmeldung über das Portal

100%

AUSWERTUNGSQUOTE

Jedes Feedback wird systematisch erfasst und analysiert

14 TAGE

REAKTIONSZEIT

Maximale Dauer bis zur Rückmeldung an den Bürger

Das Feedbackmanagement ist ein zentraler Bestandteil der kontinuierlichen Verbesserung. Nutzer können über verschiedene Kanäle Rückmeldungen geben, die systematisch ausgewertet werden. Beschwerden und Verbesserungsvorschläge fließen direkt in die Weiterentwicklung des Portals ein und tragen so zur stetigen Optimierung bei.

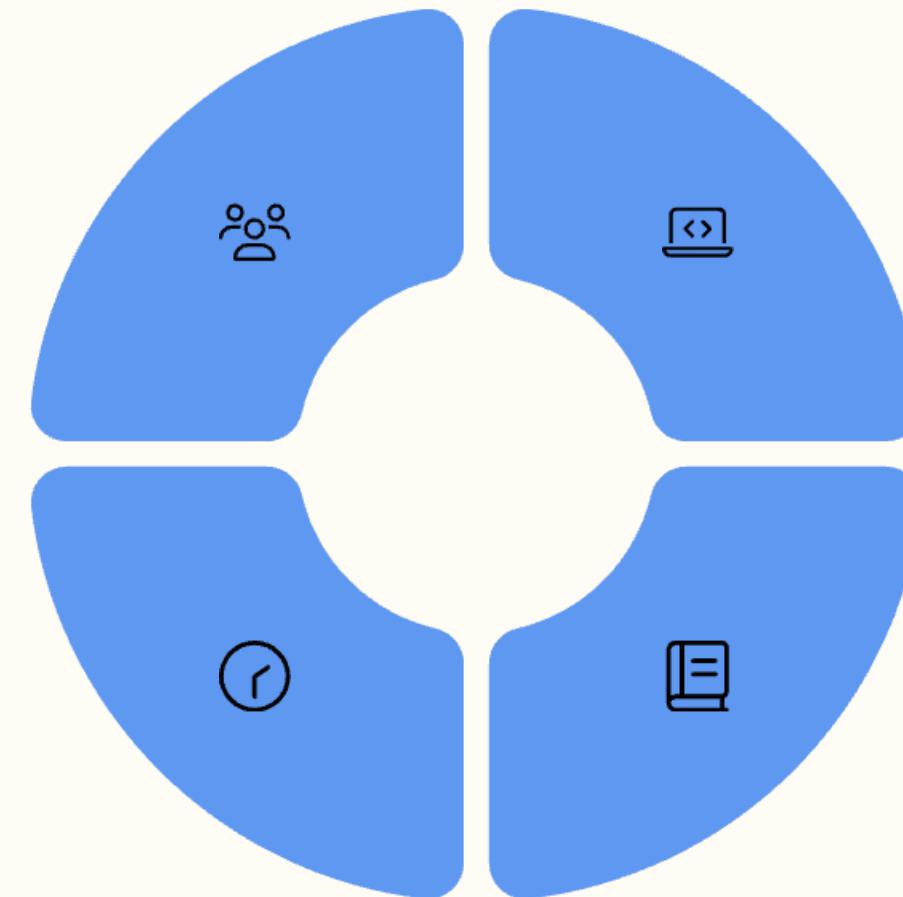
HERAUSFORDERUNGEN BEI DIGITALER KOMMUNIKATION IM HOMEOFFICE

FEHLENDE PERSÖNLICHE INTERAKTION

Der Mangel an direktem Kontakt kann zu Missverständnissen und einem Gefühl der Isolation führen.

UNKLARE ARBEITSZEITEN

Die Vermischung von Beruf und Privatleben kann zu Überlastung und Stress führen.



TECHNISCHE PROBLEME

Instabile Internetverbindungen oder unzureichende Hardware-Ausstattung können die Zusammenarbeit erschweren.

MANGELNDE KENNTNISSE

Unzureichende Vertrautheit mit digitalen Tools kann die effektive Nutzung behindern.

SICHERSTELLUNG DER EFFEKTIVEN SYSTEMNUTZUNG



SCHULUNGEN UND TUTORIALS

Umfassende Einweisungen für alle Mitarbeitenden zu Funktionen und Best Practices der neuen Systeme



DEDIZIERTER IT-SUPPORT

Spezialisierte Ansprechpartner für technische Fragen und Probleme bei der Nutzung



REGELMÄßIGE FEEDBACKRUNDEN

Strukturierter Austausch zur Identifikation von Problemen und Optimierungspotenzial

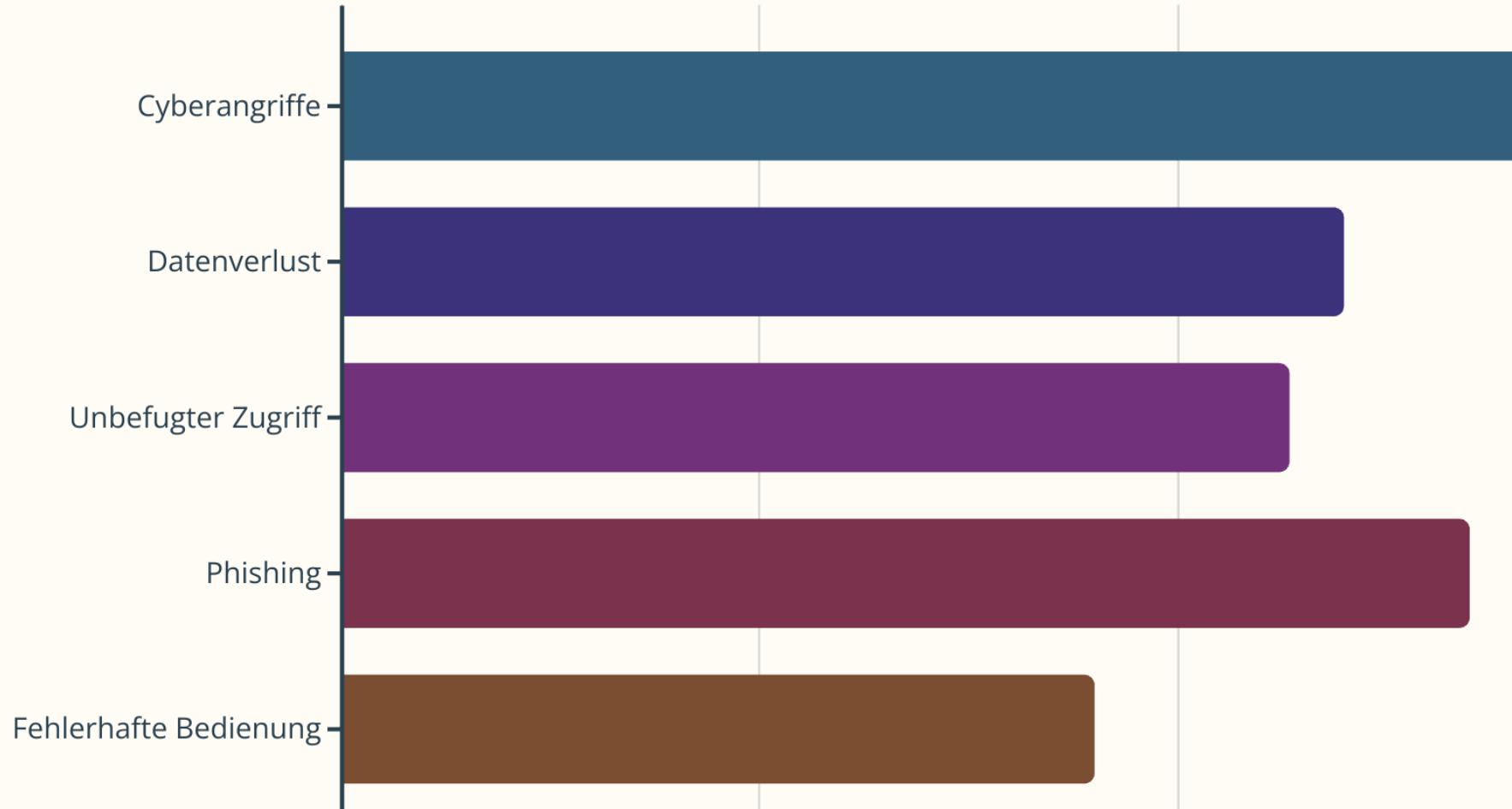


FORTGESCHRITTENE TRAININGS

Weiterführende Schulungen für komplexe Funktionen und effizientere Arbeitsweisen



RISIKEN FÜR DATENSCHUTZ UND IT-SICHERHEIT



Die Verarbeitung umfangreicher personenbezogener Daten im digitalen Antragsportal birgt erhebliche Risiken. Neben externen Bedrohungen wie Cyberangriffen und Phishing stellen auch interne Faktoren wie fehlerhafte Bedienung oder mangelnde Sensibilisierung der Mitarbeitenden potenzielle Gefahrenquellen dar.

INFORMATIONSSICHERHEITS-MANAGEMENTSYSTEM (ISMS)

Ein ISMS nach BSI-Standard 200-1/200-2 bildet das Fundament für einen systematischen und strukturierten Umgang mit Informationssicherheit in der Organisation.



DEFINITION

Ein ISMS legt Prozesse, Zuständigkeiten und Maßnahmen zur Sicherstellung der Informationssicherheit fest.



RISIKOANALYSEN

Regelmäßige, systematische Bewertung von Bedrohungen und Schwachstellen zur Identifikation von Sicherheitsrisiken.



SICHERHEITSRICHTLINIEN

Umfassende Richtlinien und dokumentierte Prozesse für alle sicherheitsrelevanten Aspekte der Organisation.



KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG

Periodische Sicherheitsaudits und klar definierte Verantwortlichkeiten gewährleisten einen fortlaufenden Verbesserungsprozess.

NOTFALLPLAN (CYBER INCIDENT RESPONSE PLAN)



ERKENNUNG

Identifikation und Klassifizierung von Sicherheitsvorfällen durch Monitoring-Systeme und geschultes Personal

EINDÄMMUNG

Sofortige Maßnahmen zur Begrenzung des Schadens, wie Sperrung betroffener Systeme oder Isolation von Netzwerkbereichen

UNTERSUCHUNG

Analyse der Ursachen, des Umfangs und der Auswirkungen des Vorfalls durch Sicherheitsexperten

WIEDERHERSTELLUNG

Schrittweise Rückkehr zum Normalbetrieb nach Beseitigung der Schwachstellen und Wiederherstellung betroffener Daten

NACHBEREITUNG

Dokumentation, Meldung an Behörden, Information der Betroffenen und Implementierung von Verbesserungen

SCHULUNGEN FÜR MITARBEITENDE



Grundlagen des Datenschutzes

Vermittlung der rechtlichen Grundlagen und Prinzipien des Datenschutzes sowie der spezifischen Anforderungen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten in der Verwaltung.



IT-Sicherheit im Arbeitsalltag

Praktische Maßnahmen zum sicheren Umgang mit IT-Systemen, einschließlich sicherer Passwörter, Verschlüsselung und dem Erkennen von Phishing-Versuchen.



Erkennung von Angriffsversuchen

Training zur Identifikation verdächtiger E-Mails, Websites oder Anrufe sowie zum korrekten Verhalten bei erkannten Bedrohungen.



Notfallprozeduren

Einweisung in die festgelegten Abläufe bei Sicherheitsvorfällen, einschließlich Meldewegen und ersten Maßnahmen zur Schadensbegrenzung.



TECHNISCHE SICHERHEITSMÄßNAHMEN

VERSCHLÜSSELUNG

- Ende-zu-Ende-Verschlüsselung für Datenübertragungen
- Verschlüsselung gespeicherter Daten
- Sichere Verschlüsselungsalgorithmen nach aktuellen Standards

AUTHENTIFIZIERUNG

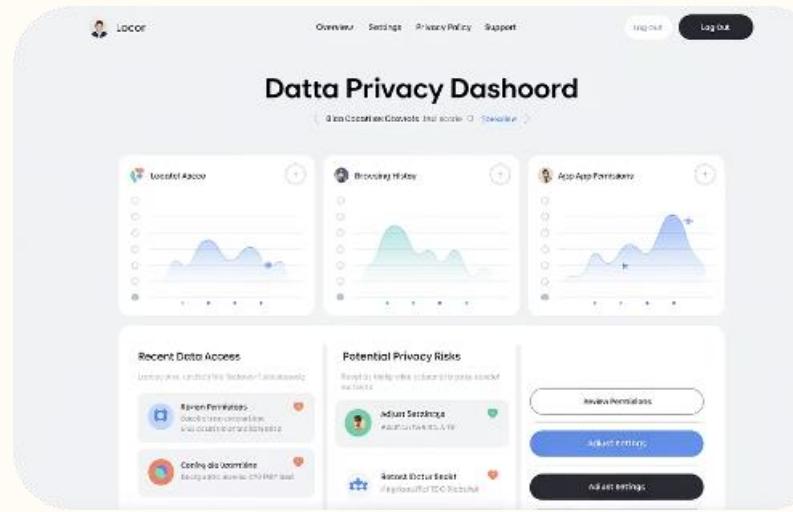
- Zwei-Faktor-Authentifizierung für alle Zugänge
- Sichere Passwortrichtlinien
- Biometrische Verfahren für sensible Bereiche

SYSTEMSICHERHEIT

- Regelmäßige Sicherheitsupdates und Patches
- Automatisierte Backups mit Integritätsprüfung
- Granulare Zugriffsbeschränkungen nach Rollen



DATENSCHUTZCOCKPIT NACH § 10 OZG



TRANSPARENTE DATENÜBERSICHT

Das Datenschutzcockpit zeigt dem Nutzer übersichtlich, welche seiner Daten zu welchem Zweck verarbeitet wurden und wer darauf zugegriffen hat. Diese Transparenz schafft Vertrauen in die digitale Verwaltung.



BERECHTIGUNGSMANAGEMENT

Nutzer können ihre Einwilligungen zur Datenverarbeitung einsehen, verwalten und bei Bedarf widerrufen. Dies gibt ihnen die Kontrolle über ihre persönlichen Informationen und stärkt ihre Datensouveränität.



NACHVOLLZIEHBARKEIT VON DATENÜBERMITTLUNGEN

Alle Datenübermittlungen zwischen Behörden werden protokolliert und für den Bürger transparent dargestellt. So kann er jederzeit nachvollziehen, welche Stelle seine Daten zu welchem Zweck erhalten hat.

GESETZLICHE VORGABEN ZUR IT-SICHERHEIT

1

§ 5 OZG

Verpflichtende Einhaltung von IT-Sicherheitsstandards für alle Stellen, die IT-Komponenten im Portalverbund nutzen. Die Standards werden per Rechtsverordnung festgelegt und sind nicht abdingbar.

2

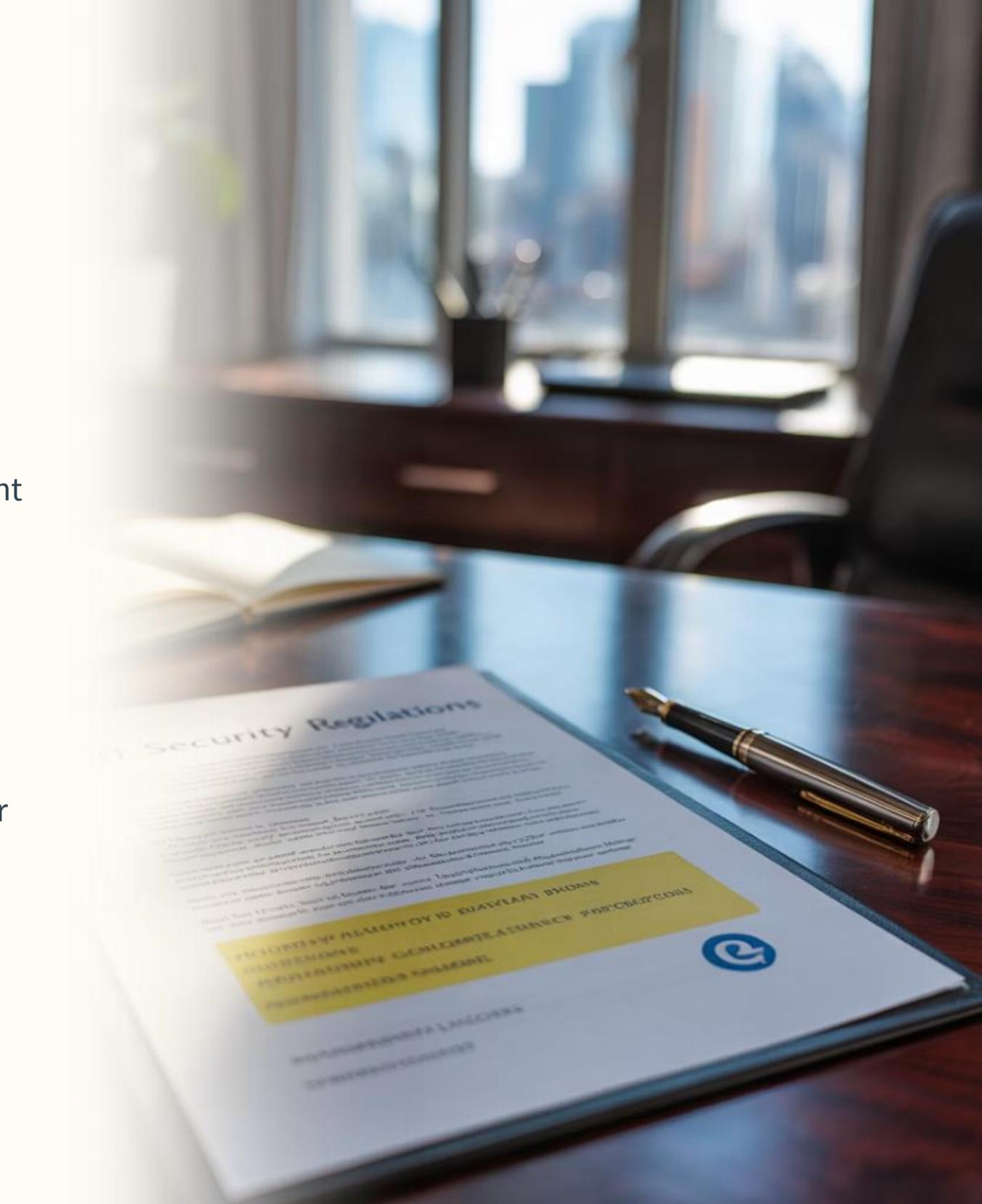
DSGVO

Umfassende Vorgaben zum Schutz personenbezogener Daten, einschließlich technischer und organisatorischer Maßnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit.

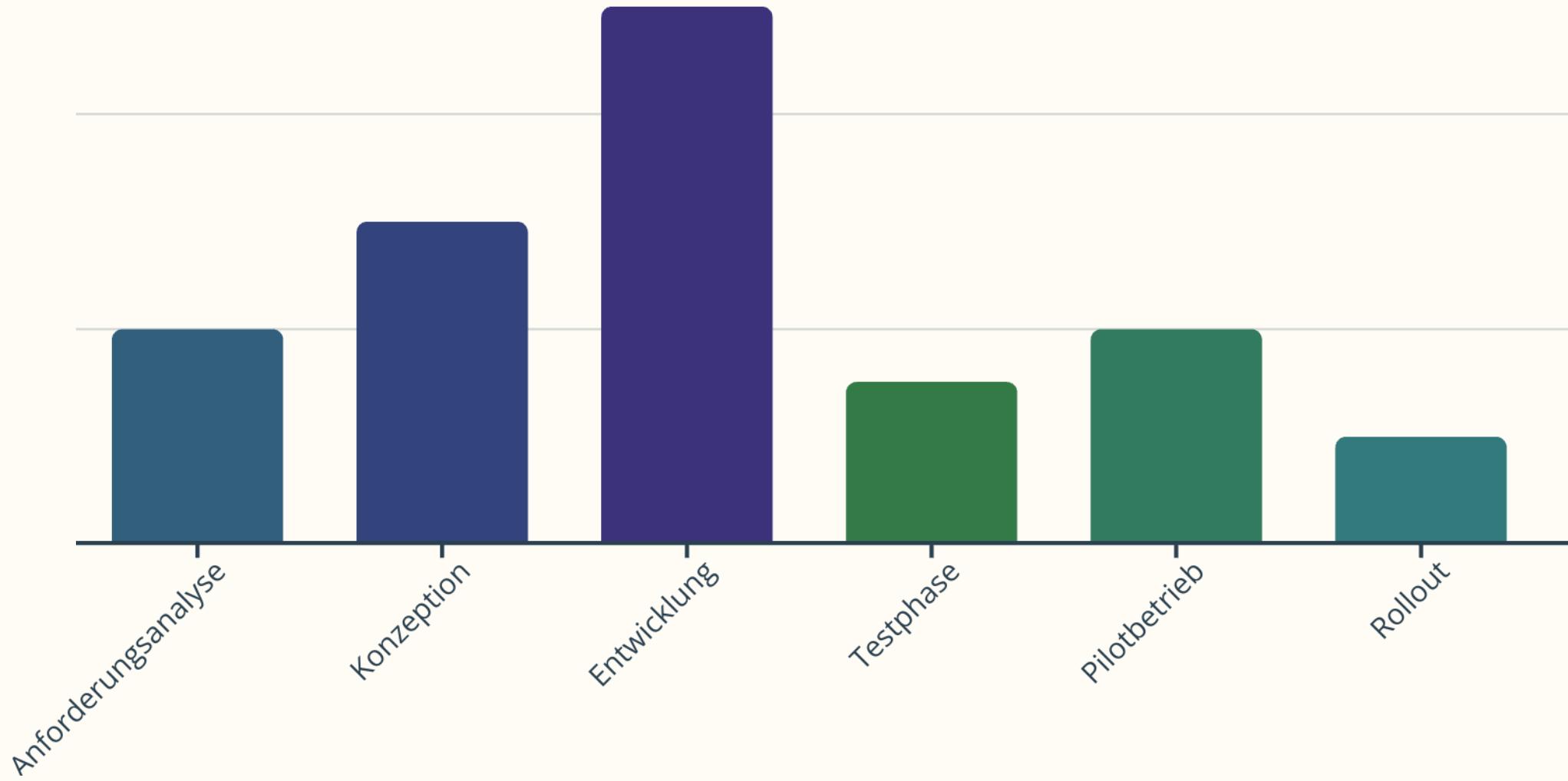
3

BSI-GESETZ

Regelungen zur Informationssicherheit in der Bundesverwaltung mit Ausstrahlungswirkung auf Landes- und Kommunalebene.



PROJEKTPHASEN DER PORTALEINFÜHRUNG



Die Einführung des digitalen Antragsportals erfolgt in klar definierten Phasen. Nach einer gründlichen Anforderungsanalyse und Konzeption folgt die Entwicklungsphase als längster Abschnitt. Die anschließende Testphase und der Pilotbetrieb stellen sicher, dass alle Funktionen zuverlässig arbeiten, bevor das System für alle Nutzer freigegeben wird.



ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK

100%

DIGITALISIERUNGSGRAD

Vollständig medienbruchfreie Prozesse als Ziel

30%

EFFIZIENZSTEIGERUNG

Erwartete Reduzierung der Bearbeitungszeit

24/7

VERFÜGBARKEIT

Rund-um-die-Uhr-Zugang zu Verwaltungsleistungen

Die Einführung eines digitalen Antragsportals in der Kommunalverwaltung erfordert ein umfassendes Konzept, das gesetzliche Vorgaben (OZG), Prinzipien des New Public Management, modernes Informations- und Kommunikationsmanagement sowie höchste Standards bei Datenschutz und IT-Sicherheit integriert.

Die erfolgreiche Umsetzung hängt maßgeblich von der Akzeptanz bei Bürgern und Mitarbeitenden, einer klaren Kommunikation und der konsequenten Einhaltung rechtlicher und technischer Vorgaben ab.