eGov

Bürgerservice-Portal

Rund um die Uhr
für Bürger und Unternehmen da

BÜRGER
SERVICE
PORTAL

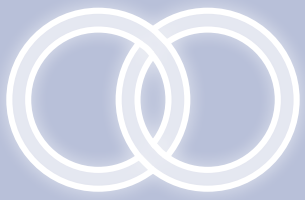
AKDB

Stefan Schultheiß macht seine ersten Erfahrungen mit dem Bürgerservice-Portal

Stefan Schultheiß möchte bald heiraten und braucht dafür eine Meldebescheinigung.

»Ich kann mir gerade bei der Arbeit schlecht frei nehmen. Zum Glück habe ich auf der **Website meiner Stadt** gesehen, dass ich die **Meldebescheinigung** auch **online** beantragen kann, über das sogenannte Bürgerservice-Portal. Deshalb habe ich das gleich am Samstag von **zu Hause aus** gemacht. Das war ganz **leicht und bequem**:

Ich habe mich im **Bürgerkonto** angemeldet und dann „Meldebescheinigung" aufgerufen. Auf der ersten Seite wurde mir alles genau erklärt, was mich der Antrag kostet usw. Meine persönlichen Daten wurden direkt aus meinem Bürgerkonto übernommen. Ich habe sogar **online bezahlt**. Am Schluss habe ich die Eingangsbestätigung für den Antrag in meinem digitalen **Postkorb** vorgefunden. Jetzt muss ich nur noch warten, bis ich die Bescheinigung in der Post habe.



Toll, dass meine Stadt so modern und bürgerfreundlich ist!«

Herr Schultheiß braucht sein Fahrzeug nicht mehr, weil er gerade umgezogen ist und nun mit dem ÖPNV eine sehr gute Anbindung hat.

»Ich hatte mir das Auto erst Anfang des Jahres gekauft, aber nun macht es für mich mehr Sinn, es abzumelden. Ich hatte neulich schon auf der Website meiner Stadt gesehen, dass man sein **Fahrzeug über das Internet abmelden** kann. Komplett **medienbruchfrei**, wie sie das nennen, also ohne noch einmal zur Behörde gehen zu müssen.

Also habe ich mich **mit meinem Personalausweis im Bürgerkonto angemeldet** und meine Angaben zum Fahrzeug gemacht. Ich war mir nicht ganz sicher, wie das mit den Sicherheitscodes funktioniert. Aber da konnte ich kurz bei den **Info-Feldern** im Formular nachlesen, das war gut erklärt, sogar mit Bildern. Dann konnte ich wie gewohnt meine Gebühr bezahlen und habe schließlich die Bestätigung im Postkorb erhalten.«

Herr Schultheiß arbeitet bei einer Wohnbaugesellschaft. Er muss Umzüge seiner Mieter gegenüber der Meldebehörde bestätigen.

»Diese Aufgabe kann ich **bequem online** über **„Wohnungsgeberbestätigung"** im Bürgerservice-Portal durchführen. Ich melde mich dazu wieder im Bürgerkonto an, dann wechsle ich allerdings in mein **Unternehmenskonto**. Dieses Mal liest der Dienst nicht meine persönlichen Daten automatisch aus, sondern die von mir **hinterlegten Unternehmensdaten**. Wenn ich alle Angaben gemacht habe, erhalte ich am Ende wieder eine Bestätigung im **Postkorb des Unternehmenskontos**. Natürlich bekomme ich auch gleich das Zuordnungsmerkmal, das ich an die Mieter weitergebe, sowie alle relevanten Daten in einem zusammenfassenden PDF.

Der Dienst erspart mir sehr viel Zeit und erleichtert mir die Arbeit immens.«

BÜRGER SERVICE PORTAL

bequem, zeitsparend & sicher

Je nach **Lebenslage** braucht der Nutzer unterschiedliche Fachdienste, z.B. eine Meldebescheinigung. Um diese Fachdienste online abwickeln zu können, bedient sich das Bürgerservice-Portal der **Basisdienste – Bürgerkonto, Postkorb, ePayment** und **Unternehmenskonto**. Am Ende werden die Daten in das Fachverfahren bei der Behörde integriert.

Im Mittelpunkt steht das **Bürgerkonto, das persönliche Nutzerkonto des Bürgers**, für eine sichere Authentifizierung. Herr Schultheiß hat mit der Registrierung seinen Namen, Anschrift und Geburtsdatum gespeichert. Wann immer sich Herr Schultheiß nun für einen Dienst im Bürgerservice-Portal anmeldet, werden diese Daten automatisch für den Antrag übernommen und in den Formularfeldern hinterlegt, so dass er nicht jedes Mal die immer gleichen Angaben machen muss.

Das Bürgerkonto ermöglicht dem User die übergreifende Nutzung von eGovernment-Leistungen der Kommunen, des Landes und weiterer Anbieter. Dabei sind keine Mehrfachregistrierungen erforderlich – der Nutzer hat **ein einziges Bürgerkonto für alle online verfügbaren Services**.

Zur Nutzung des Bürgerkontos ist eine **einmalige (initiale) Registrierung** nötig. Das ist auf zwei Arten möglich. Der Bürger genießt in beiden Fällen den Vorteil seines persönlichen Postkorbs und der Vorbelegung der Formularfelder mit Daten aus seinem Bürgerkonto.

- **Registrierung mit dem neuen Personalausweis**
  Dazu benötigt man die aktivierte eID-Funktion und seine persönliche PIN des neuen Ausweises, die auf dem genutzten Computer installierte (kostenfreie) AusweisApp2 sowie ein Kartenlesegerät. Die persönlichen Daten werden ausgelesen, direkt ins Bürgerkonto übernommen und dort gespeichert.
- **Registrierung mit Benutzername und Kennwort**
  Hier wählt der User selbst einen Benutzernamen und ein Kennwort. Er gibt seine persönlichen Daten sowie eine Email-Adresse ins Bürgerkonto ein, beantwortet eine Sicherheitsfrage und erhält dann einen Link an die hinterlegte Email-Adresse, um die Registrierung abzuschließen.

Wer sich kein Kartenlesegerät anschaffen möchte, kann mehr und mehr auf sogenannte **Bürgerterminals** ausweichen. Sie befinden sich in öffentlich zugänglichen Bereichen wie im Bürgeramt oder einer Bank-Filiale und sind mit Kartenlesern ausgestattet.

Aktuell setzen **die meisten Services** den Zugang **mit Benutzername und Kennwort** voraus. Ob ein Dienst nur mit dem neuen Personalausweis genutzt werden darf, entscheidet der Gesetzgeber oder die das Bürgerservice-Portal einsetzende Behörde.

Wer kein Bürgerkonto anlegen möchte, kann mit seinem neuen Personalausweis über einen **temporären Zugang** die Angebote im Bürgerservice-Portal nutzen. Dabei werden die persönlichen Daten nur für den jeweiligen Dienst ausgelesen, nicht gespeichert.

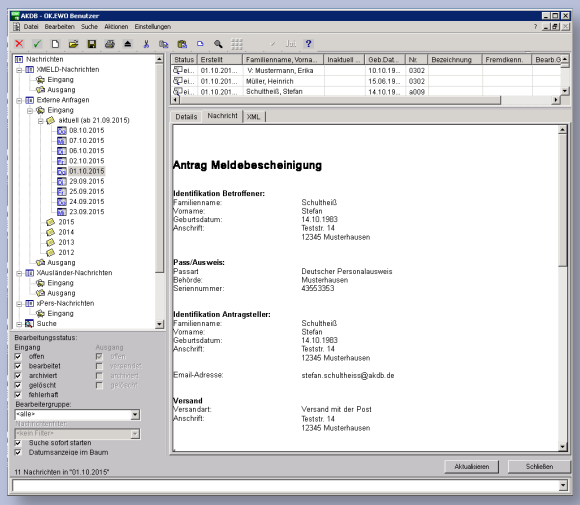
Mit dem **Unternehmenskonto** wird der Zugang zu Portal-Diensten, der für natürliche Personen längst etabliert ist, um einen **Zugang für juristische Personen** erweitert. Vertretungsberechtigte Mitarbeiter, z.B. von Wohnbaugesellschaften oder Autohäusern, können sich mit ihrem neuen Personalausweis sicher über das Unternehmenskonto registrieren und entsprechende Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch nehmen.

Der **Postkorb** steht für eine **sichere** und **vertrauenswürdige Kommunikation** mit der Verwaltung. Er ist vergleichbar mit den Möglichkeiten eines Web-Mail Accounts, allerdings mit dem Unterschied, dass der Postkorb in der sicheren Umgebung des Bürgerservice-Portals betrieben wird. So lassen sich auch sensible und personenbezogene Informationen zwischen Bürger und Verwaltung austauschen.

Der Basisdienst **ePayment** ermöglicht das **sichere** und **komfortable Bezahlen im Internet**: Mit dem seit Jahren erprobten Bezahlverfahren ePayBL stehen moderne und individuell einsetzbare Bezahlarten wie giropay, Kreditkarte oder Lastschrift bereit. ePayBL ist eine Entwicklergemeinschaft von Bund und Ländern, bei der die AKDB Mitglied ist. Für attraktive Konditionen und eine einfache Abwicklung sorgt der Rahmenvertrag mit dem Zahlungsverkehrsprovider GiroSolution, einem Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe.

Für die Integration der Daten ins Fachverfahren stellt die AKDB **offene Schnittstellen** zum Bürgerservice-Portal zur Verfügung. So können auch Verfahren anderer Anbieter angebunden werden.

Sachbearbeiterin Maria Huber kennt die Vorzüge für die Verwaltung



»Ich sehe in meinem digitalen Eingangskorb in OK.EWO, dass Herr Schultheiß eine Meldebescheinigung beantragt hat. Dank des zuverlässigen Prozesses im Fachdienst weiß ich, dass der Antrag vollständig und korrekt ausgefüllt bei mir ankommt. Herr Schultheiß hatte sich im **Bürgerkonto** angemeldet und die persönlichen Daten wurden automatisch für diesen Antrag ausgelesen. Damit haben wir eine **hohe Datenqualität** vorliegen und können uns außerdem auf die **sichere Authentifizierung**, d.h. auf die eindeutige Identität des Antragstellers verlassen.

Herr Schultheiß will keine Meldebescheinigung beantragen. Er will heiraten. Das haben wir verstanden und wollen es unseren Bürgern so leicht wie möglich machen.«

»Ganz gleich, ob Meldebescheinigung oder Fahrzeug-Abmeldung, es **entfällt der Abgleich mit der Kasse**: Sobald der Antrag in meinem Eingangskorb liegt, weiß ich, dass der Bürger die Gebühr online beglichen hat. Das ist wirklich **praktisch** und ich kann den Antrag wie gewohnt bearbeiten.

PayBL epayment

Meine Kollegen von der Kasse sehen im sogenannten ePayment-Portal die entsprechenden **Sollstellungsdateien**, die in unser **Fachverfahren OK.FIS** integriert werden. Sie vertrauen auf das **sichere und erprobte Bezahlverfahren ePayBL**, das das Bürgerservice-Portal einsetzt.

Die medienbruchfreie Außerbetriebsetzung von Fahrzeugen ist ein Thema für das Landratsamt. **Wir kooperieren hier mit dem Landkreis** und haben die entsprechenden Angebote auf der Website unserer Stadt integriert. So muss der Bürger nicht lange suchen.

Übrigens können neuerdings z.B. auch **Autohäuser** die **Abmeldung für ihre Kunden** über das **Unternehmenskonto** durchführen.«

»Das Zuordnungsmerkmal aus der Wohnungsgeberbestätigung wird direkt in mein Fachverfahren, OK.EWO, integriert und ich muss hier nichts mehr bearbeiten. Wenn sich der Mieter bei uns meldet, kann ich die entsprechenden Daten aufrufen.

Die **Zusammenarbeit** zwischen uns als **Verwaltung** und der **Wirtschaft** wird deutlich erleichtert. Durch das Unternehmenskonto werden wir als **innovativ** und **wirtschaftsnah** wahrgenommen. Für unsere Stadt ist das ein **imagefördernder Standortfaktor**.«

Zentrale eGovernment-Plattform für Online-Bürgerdienste

BÜRGER SERVICE PORTAL

bequem, zeitsparend & sicher

Bürgerfreundliches eGovernment
Im Internet sind kommunale Online-Portale die wesentliche Schnittstelle zum Bürger. Der Erfolg des eGovernment entscheidet sich hier. Bürger erwarten, dass Verwaltungsvorgänge vollständig online abgewickelt werden können. Insbesondere sind die Themen „Meldewesen“ und „Auto und Verkehr“ für Bürger von Bedeutung, wie Studien zeigen.

Viele Deutsche wünschen sich Online-Services von ihren Kommunen, ihnen sind die Angebote ihrer Behörden jedoch noch nicht ausreichend bekannt. Zudem liegt den Deutschen speziell das Thema Datenschutz und -sicherheit am Herzen, aber auch eine einfache Handhabung der Angebote.

Gesetzliche Anforderungen
Der Gesetzgeber hat neue Rahmenbedingungen zur Digitalisierung geschaffen: Das Bayerische E-Government-Gesetz regelt den Anspruch von Bürgern und Wirtschaft auf einen elektronischen Zugang zu Behörden in schriftformersetzender und verschlüsselter Form. Verwaltungsakte können nun elektronisch bekanntgegeben werden.

Die Verwaltung wird verpflichtet, alle Behördendienste auch online anzubieten, für gebührenpflichte Leistungen mit geeigneten elektronischen Zahlmöglichkeiten. Die Online-Identifizierung mit der eID-Funktion des neuen Personalausweises muss ermöglicht werden.

Moderne Verwaltung
Als zeitgemäßer Dienstleister strebt die moderne Verwaltung nicht nur danach, den gesetzlichen Anforderungen, sondern auch den Erwartungen ihrer Bürger gerecht zu werden. Gleichzeitig stehen effiziente und effektive Prozesse im Fokus.

Auf all das liefert das Bürgerservice-Portal der AKDB überzeugende Antworten.

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
ISO 27001 Zertifikat
auf der Basis von IT-Grundschutz
Zertifikat Nummer:
BSI-IGZ-0242-2016
gültig bis: 06.07.2019

Bürgerfreundlich
Mit rund 70 Fachdiensten ist für Ihre Bürger eine Vielzahl an Anträgen aus den unterschiedlichsten Verwaltungsbereichen verfügbar – jederzeit, sicher und bequem nutzbar.

Verwaltungsnah
Kommunen aller Größen profitieren von den medienbruchfreien, bis in die Fachverfahren integrierten Prozessen, die das Personal entlasten und Abläufe vereinfachen. Auf eine hohe Datenqualität und -sicherheit können Sie sich verlassen.

Kostengünstig
Der Freistaat stellt allen bayerischen Kommunen dauerhaft die betriebskostenfreien Basisdienste Bürgerkonto, Unternehmenskonto, Postkorb und ePayment zur Verfügung.

Gesetzeskonform
Gesetzliche Anforderungen wie die eID-Authentifizierung oder ePayment erfüllt das Bürgerservice-Portal längst. Auch die Fachdienste werden ständig gesetzeskonform weiterentwickelt.

Etabliert
Bundesweit haben sich bereits über 850 Kommunen mit rund 18 Mio. Einwohnern für das Bürgerservice-Portal entschieden; in Bayern ist es der sichere Standard für rund-um-die-Uhr-eGovernment.

Sicher
Die AKDB betreibt Ihr Bürgerservice-Portal in ihrem BSI-zertifizierten Rechenzentrum. Datenschutz und Datensicherheit haben selbstverständlich höchste Priorität.

Fachliche Dienste im Bürgerservice-Portal

Eine Vielzahl von Fachdiensten aus den verschiedensten Bereichen befähigt Kommunen aller Größen, bürgerfreundliche und den gesetzlichen Anforderungen entsprechende eGovernment-Leistungen anzubieten. Bisher haben sich mehr als 850 Kommunen bundesweit mit rund 18 Mio. erreichbaren Einwohnern für das Bürgerservice-Portal entschieden.

Einwohnerwesen

- Antrag Statusabfrage Ausweispapiere
- Antrag Meldebescheinigung
- Antrag Übermittlungssperren
- Anmeldung Umzug innerhalb der Kommune/kompakt
- Voranzeige einer Anmeldung
- Antrag Briefwahlunterlagen/PLUS
- Antrag Auskunft Gewerbezentralregister
- Antrag Führungszeugnis
- Bürgerauskunft
- Wohnungsgeberbestätigung
- Abmeldung ins Ausland
- Meine Meldedaten*

Finanzwesen

- Wasserzählerstände

Personenstandswesen

- Antrag einer Geburts-, Heirats-, Lebenspartnerschafts- und Sterbeurkunde

Gewerbewesen

- Gewerbeanmeldung

Bauwesen

- Statusabfrage Bauantrag

Personalwesen

- Online-Bewerbung
- eGehaltsabrechnung

Kfz-Wesen

- Wunschkennzeichen
- Feinstaubplakette
- Bewohnerparkausweis
- Zulassung fabrikneues Fahrzeug
- An-, Um- und Abmeldung bzw. Umkennzeichnung
- Bekanntgabe Namens- bzw. Anschriftenänderung
- Antrag auf Eintragung einer Technikänderung
- Antrag eines Ersatzdokuments
- Antrag eines Kurzzeitkennzeichens
- Neues oder gebrauchtes Fahrzeug exportieren
- Medienbruchfreie Außerbetriebsetzung (i-Kfz 1)
- Medienbruchfreie Wiederzulassung (i-Kfz 2)***

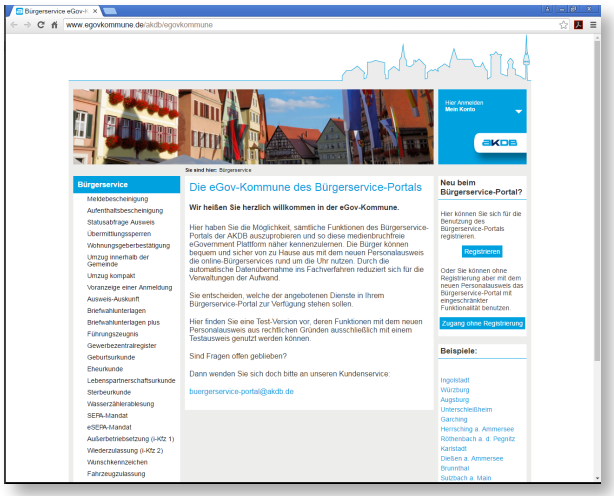
Führerscheinwesen

- Antrag zur allgemeinen Fahrerlaubnis: Ersterteilung, Erweiterung, Umtausch in EU, Neuerteilung, Ersatz, Verlängerung, Änderung von Auflagen, Umschreibung ausländische Fahrerlaubnis, Umschreibung Dienstfahrerlaubnis
- Erweiterung der allgemeinen Fahrerlaubnis um die Anträge Personenbeförderung, Internationaler Führerschein, Fahrerkarte

Weitere Dienste

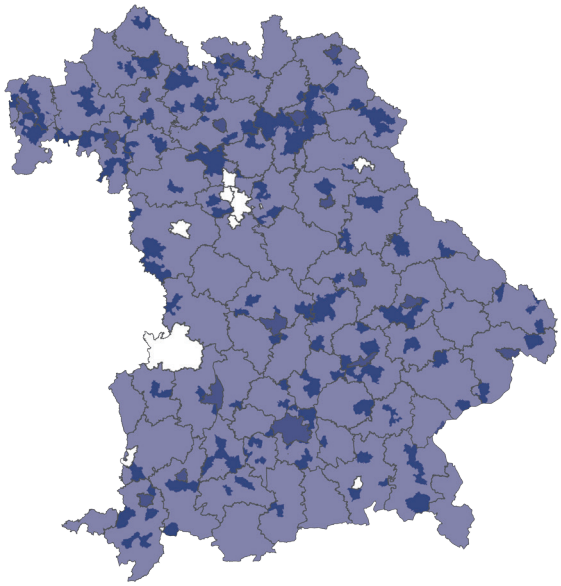
- Ausweis-Auskunft
- SEPA Mandat
- eSEPA
- Veränderungsmitteilung
- Terminvereinbarung
- Sicheres Kontaktformular*
- Ferienprogramm
- Kita-Platz Vorreservierung**
- Formulardienst

*verfügbar Anfang 2017
**verfügbar im Laufe des Jahres 2016
***abhängig von der Terminierung des Gesetzgebers



Demo-Portal
https://www.egovkommune.de/akdb/egovkommune

Bürgerservice-Portal
Verbreitung in Bayern



AKDB, Hansastraße 12-16, 80686 München
Telefon +49 89 5903-0, Telefax +49 89 5903-1845, E-Mail mailbox@akdb.de, www.akdb.de

244_0816