



über Magistrat

Der Oberbürgermeister

und  
Frau Stadtverordnetenvorsteherin  
Christa Gabriel

an die Fraktion der AFD

7. August 2020

Anfrage Nr. 195/2020 nach § 45 der Stadtverordnetenversammlung  
gestellt durch den Stadtverordneten Dr. Eckhardt Müller, AFD  
(SV-Nr. 20-V-01-0022)

### Digitalisierung von Amtsgeschäften und Behördengängen

Nach *Onlinezugangsgesetz (OZG)* sind alle staatlichen Ebenen dazu verpflichtet, ihre Verwaltungsdienstleistungen bis spätestens Ende 2022 auch in elektronischer Form anzubieten. In Wiesbaden wurde mit dem *Bürgerservice-Portal Wiesbaden* bereits eine Seite geschaffen, über die Behördengänge online erledigt werden können. Allerdings umfasst das Portal nur einen Teil aller Verwaltungsdienstleistungen. Ein anderer Teil ist über die Seite *wiesbaden.de* abrufbar, wenn sich auch „in elektronischer Form“ an dieser Stelle weitgehend auf die Bereitstellung von Email-Adressen und Formularen in pdf-Form beschränkt.

In diesem Zusammenhang frage ich den Magistrat:

1. a.) Wie oft wurde die Seite *Bürgerservice-Portal Wiesbaden* seit 2014 aufgerufen? (die Antwort bitte nach Jahren aufgeschlüsselt)  
b.) Wie viele Verwaltungsvorgänge wurden seit 2014 über die Seite abgewickelt? (eingereichte Anträge etc.; die Antwort bitte nach Jahren aufgeschlüsselt)  
c.) In welcher Weise bewirbt die Stadt das Bürgerportal?
2. a.) Welche digitalen Angebote gibt es neben dem *Bürgerservice-Portal* und der Seite *wiesbaden.de* noch?  
b.) Welche Dienstleistungen finden auf den genannten Seiten noch keine Berücksichtigung?
3. a.) Wie oft wurde der „Digitale Briefkasten“ seit Inbetriebnahme von Bürgerseite aus genutzt, um Dokumente an die Stadt zu senden? (die Antwort bitte nach Jahren aufgeschlüsselt)  
b.) In welcher Weise wirbt die Stadt für die Nutzung des „Digitalen Briefkastens“?

4. a.) Welche Dokumente (Bescheide etc.) kann die Stadt auch auf rein elektronischem Weg rechtssicher an die Bürger verschicken?  
b.) Welche Dokumente *müssen* nach aktueller Gesetzeslage per Post an die Bürger verschickt werden?  
b.) Macht die Verwaltung die Bürger aktiv darauf aufmerksam, dass der postalische Weg (vielfach?) durch den elektronischen ersetzt werden könnte?
  5. Wann genau soll die Zusammenführung aller städtischen Online-Angebote in einer eigenen, übersichtlichen und intuitiv zu bedienenden Homepage stattfinden?
  6. a.) Wie beurteilt der Magistrat die Umsetzbarkeit einer Bürgerservice-App, wie sie der Main-Taunus-Kreis jüngst eingeführt hat, für Wiesbaden?  
b.) Welche Voraussetzungen technischer, administrativer und juristischer Art müssen erfüllt sein, damit eine solche App auch für Wiesbaden entwickelt werden könnte?
- 

Die Anfrage beantworte ich wie folgt:

Nachfolgend erhalten Sie die Antwort des Magistrates:

Unter der Federführung des IT-Managements (Dezernat III) existiert ein Arbeitskreis zum Onlinezugangsgesetz (OZG 2020), in dem auch die Wiesbaden Congress & Marketing GmbH mitarbeitet.

Zu 1. a:

Verantwortlich für das Bürgerservice-Portal ist das Ordnungsamt der Stadt Wiesbaden, siehe Impressum: <https://he.buergerserviceportal.de/hessen/wiesbaden/impressum>

Eine Statistik zur Menge der Aufrufe des Bürgerservice-Portals liegt nicht vor.

Zu 1. b:

Über die Seite wurden folgende Verwaltungsvorgänge abgewickelt.  
Verwaltungsvorgänge seit 2014:

Jahr	Verwaltungsvorgänge
2014	44.941
2015	88.221
2016	76.143
2017	61.140
2018	61.585
2019	84.417
2020 (bis Ende Mai)	42.856
Gesamt	459.303

Bei den Fallzahlen ist zu beachten, dass Briefwahanträge nur periodisch entsprechend anstehender Wahlen als Leistung abgerufen werden. Mit insgesamt 263.397 Vorgängen machen Melderegisterauskünfte den weitaus größten Anteil der abgefragten Dienstleistungen aus.

Zu 1. c:

Das Bürgerservice-Portal ist auf [www.wiesbaden.de](http://www.wiesbaden.de) eingebunden/integriert: <https://www.wiesbaden.de/rathaus/virtuelle-verwaltung/online-dienste/index.php> und <https://www.wiesbaden.de/vv/produkte/31/141010100000163433.php>. Zudem ist es bei zahlreichen Dienstleistungen der Stadt verlinkt, so zum Beispiel beim Bürgerbüro, beim Standesamt, der Zulassungsstelle sowie der Fahrerlaubnisbehörde.

Das Bürgerserviceportal wird seit 2014 in vielfältiger Weise über die Presse, Flyer, die Homepage der Stadt sowie als Empfehlung im Bürgerkontakt beworben. Im Rahmen der im Herbst 2019 ausgeweiteten Terminsteuerung wurde zuletzt großflächig mit Flyern und Plakaten sowohl für das Terminangebot als auch für die Möglichkeit der Nutzung des Bürgerserviceportals geworben. Im Zuge der Corona-Pandemie hat das Online-Angebot erneut an Bedeutung gewonnen und wurde in diesem Zusammenhang erneut intensiv promotet.

**Zu 2. a:**

Auf [www.wiesbaden.de](http://www.wiesbaden.de) gibt es einen Bereich für Online-Formulare: <https://www.wiesbaden.de/rathaus/virtuelle-verwaltung/formulare/online-forms/online-formulare.php>. In diesem Bereich können die städtischen Ämter „echte Online-Formulare“ einstellen lassen, die dann ohne digitalen Umweg (PDF-Dokumente) direkt an das zuständige Amt geschickt werden können. Die eingegangenen Daten können dann vom jeweiligen Amt digital genutzt werden, ohne nochmals händisch erfasst werden zu müssen. Grundsätzlich können in diesem Bereich alle Dienstleistungen eingestellt werden, die keine Unterschrift der Bürgerinnen und Bürger benötigen.

Dem Magistrat sind keine digitalen Angebote bekannt, die nicht entweder über das Bürgerserviceportal oder die Homepage „wiesbaden.de“ erreichbar sind

**Zu 2. b:**

Der Leistungskatalog des Onlinezugangsgesetzes (OZG) umfasst rund 580 Leistungen mit ca. 2000 umzusetzenden Antragsprozessen. Um die Umsetzung zu verwirklichen bedarf es der Zusammenarbeit aller Kommunen und Landkreise. Diese wird in Bundes- und Landesprojekten sichergestellt. In Hessen übernimmt die Koordinierungsstelle OZG Kommunal beim Hessischen Städtetag die steuernde Funktion. Wiesbaden wird sich in den geplanten Umsetzungswerkstätten engagieren.

Die Wiesbaden Congress & Marketing GmbH stellt die ihr genannten Dienstleistungen auf [www.wiesbaden.de](http://www.wiesbaden.de) ein, die von den Ämtern benannt werden.

**Zu 3. a+b:**

55 Vorgänge wurden seit der Einführung des digitalen Briefkastens im Mai 2020 verzeichnet.

Auf den digitalen Briefkasten wird über die jeweilige Dienstleistungsbeschreibung auf „wiesbaden.de“ verwiesen. Ebenso wurde eine Verlinkung auf der Umgebung des Bürgerservice-Portals eingebunden. Weitere Printmedien sowie Non-Printmedien werden für die Bewerbung genutzt.

**Zu 4:**

**2005 IT-M**

Antwort durch Dezernat II / 31

**Zu 4. a:**

Voraussetzung für einen rechtssicheren und datenschutzkonformen digitalen Versand ist die entsprechend sichere Eingangspforte beim Empfänger. Diese kann nach aktuellem Stand darin bestehen, dass der Bürger als Empfänger entweder über ein „de.Mail-Konto“ oder über ein Bürgerservicekonto verfügt. Beide Varianten sind jedoch aktuell nur sehr wenig verbreitet, so dass in aller Regel eine digitale Übermittlung aus Datenschutzgründen nicht möglich ist. Während also die Verwaltung rechtssichere Möglichkeiten des Empfangs von digitalen Dokumenten hat, z. B. über vorhandene „de.Mail-Adressen“, ein Behördenpostfach, den digitalen Briefkasten oder upload-Verfahren in Fachverfahren, verfügt der Bürger umgekehrt in der Regel aktuell noch nicht über die notwendigen Voraussetzungen.

Zu 4. b:

Ist eine besondere Form bei den Dokumenten (z. B. Signatur, Siegel) oder der Zustellung (z. B. formelle Zustellung) vorgeschrieben, sind diese ebenfalls in der Regel nur über den postalischen Versandweg rechtssicher zu übermitteln.

Zu 4. c:

Aufgrund des hohen Eigeninteresses an der digitalen Übermittlung bewerben die Fachbereiche die zur Verfügung stehenden Möglichkeiten aktiv. Insbesondere im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie wurde - soweit irgend möglich - digitalisiert.

Zu 5.:

An der Konzeption eines künftigen Portals für die städtischen Online-Dienstleistungen mit Anbindung an den bundesweiten Portalverbund gemäß Onlinezugangsgesetz arbeitet derzeit eine stadtweite Arbeitsgruppe.

Zu 6. a:

Apps sind grundsätzlich ein gutes Werkzeug, um Interaktion mit den Bürgerinnen und Bürgern zu realisieren.

Grundsätzlich sollte die Zielsetzung verfolgt werden, dass die Verwaltungsdienstleistungen in einem mobilfähigen Internetauftritt jederzeit zugänglich sein sollten.

[www.wiesbaden.de](http://www.wiesbaden.de) ist seit einigen Jahren mobilfähig. Mit der Einführung einer App schließt man automatisch Zielgruppen / Nutzergruppen aus, welche über kein leistungsstarkes Smartphone verfügen. Diese kritischen Hinweise werden beispielsweise aktuell im Rahmen der Einführung der Corona-Warn-App deutlich artikuliert. Vor diesem Hintergrund wäre die Einbindung der unterschiedlichen Dienstleistungen über [www.wiesbaden.de](http://www.wiesbaden.de) oder über einen eigenen Server für digitale Dienstleistungen zielführender. Des Weiteren würde der Nutzer der auf [www.wiesbaden.de](http://www.wiesbaden.de) die entsprechende Dienstleistung sucht, nicht automatisch zur App weitergeleitet. Für den Nutzer würde sich die Situation ergeben, dass er die Dienstleistung auf [www.wiesbaden.de](http://www.wiesbaden.de) angezeigt bekäme und zur Nutzung dann erst die App installieren müsste. Dieser Prozess wäre durchaus umständlicher als wenn der gesamte Verwaltungsvorgang ohne Medienbruch konsequent über den Internetauftritt /oder einen zweiten Server abgebildet werden würde.

Zu 6. b:

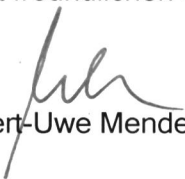
Eine solche App wirkt auf den Bürger jedoch nur ansprechend, wenn auch die dahinterliegenden Verwaltungsprozesse, die dann meist auch eine Einbindung eines Fachverfahrens voraussetzt, integriert werden. Aus diesem Grund liegt der Schwerpunkt in Wiesbaden augenblicklich eher auf den notwendigen Integrationsthemen, um dann zu einem späteren Zeitpunkt in eine App integriert werden zu können.

Bei der Umsetzung neuer Onlineangebote wird jedoch darauf geachtet, diese im „responsive-Design“ bereitzustellen. Damit passen sich die Inhalte bei Nutzung von Tablet und Mobiltelefon flexibel an und werden übersichtlich und gut lesbar dargestellt.

Grundsätzlich müsste eine App durch einen externen Dienstleister konzipiert und programmiert werden. Hierbei wäre zu berücksichtigen, dass die Implementierung dieser App in die städtischen Verwaltungsstrukturen parallel umgesetzt werden müsste. Es müsste auf jeden Fall eine Schnittstelle eingerichtet bzw. programmiert werden. In diesem Zusammenhang wäre ebenfalls zu klären, bei welchen Dienstleistungen die Unterschrift der Bürgerinnen bzw.

der Bürger erforderlich ist. Die betrifft jedoch auch die Einbindung der Verwaltungsdienstleistung in einem mobilen Internetauftritt.

Mit freundlichen Grüßen



Gert-Uwe Mende