



SITZUNGSVORLAGE

Nr. 2 1 - V - 2 1 - 0 0 0 3
(Jahr-V-Amt-Nr.)

Betreff: Dezernat(e) III

Digitalisierung - Ausbau elektronischer und webbasierter Bezahlssysteme

Anlage/n siehe Seite 3

Bericht zum Beschluss Nr. vom

Stellungnahmen

Personal- und Organisationsamt	nicht erforderlich <input type="radio"/>	erforderlich <input checked="" type="radio"/>
Kämmerei	reine Personalvorlage <input checked="" type="radio"/>	→ s. unten <input type="radio"/>
Rechtsamt	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
Umweltamt: Umweltprüfung	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
Frauenbeauftragte nach - dem HGIG	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
- der HGO	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
Straßenverkehrsbehörde	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
Projekt-/Bauinvestitionscontrolling	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
Sonstige:	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>

Beratungsfolge

DL-Nr.

(wird von Amt 16 ausgefüllt)

a)	Ortsbeirat	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
	Kommission	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
	Ausländerbeirat	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
b)	Seniorenbeirat	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
	Magistrat	Tagesordnung A <input checked="" type="radio"/>	Tagesordnung B <input type="radio"/>
	Eingangsstempel Büro des Magistrats	Umdruck nur für Magistratsmitglieder <input type="checkbox"/>	
	Stadtverordnetenversammlung	nicht erforderlich <input type="radio"/>	erforderlich <input checked="" type="radio"/>
	Ausschuss	öffentlich <input checked="" type="radio"/>	nicht öffentlich <input type="radio"/>
	Eingangsstempel Amt 16	<input checked="" type="checkbox"/> wird im Internet/PIWI veröffentlicht	

Bestätigung Dezernent/in

Imholz

Stadtkämmerer

Vermerk Kämmerei

Wiesbaden, 12.05.2021

- Stellungnahme nicht erforderlich
 Die Vorlage erfüllt die haushaltsrechtlichen Voraussetzungen.
 → siehe gesonderte Stellungnahme

gez. Imholz
Stadtkämmerer

A Finanzielle Auswirkungen

Mit der antragsgemäßen Entscheidung sind **keine** finanziellen Auswirkungen verbunden.
 finanzielle Auswirkungen verbunden.
 (in diesem Fall bitte weiter ausfüllen)

I. Aktuelle Prognose Ergebnisrechnung Dezernat

HMS-Ampel rot grün Prognose Zuschussbedarf:

abs.: 6.382.186,89 €
 in %: 6,9 %

II. Aktuelle Prognose Investitionsmanagement Dezernat

Investitionscontrolling Investition Instandhaltung

Budget verfügte Ausgaben (Ist): abs.: _____
 in %: _____

III. Übersicht finanzielle Auswirkungen der Sitzungsvorlage

Es handelt sich um Mehrkosten
 budgettechnische Umsetzung

IM	CO	Jahr	Bezeichnung	Gesamtkosten in €	darin zusätzl. Bedarf apl/üpl in €	Finanzierung (Sperr, Ertrag) in €	Kontierung (Objekt)	Kontierung (Konto)	Bezeichnung
Summe einmalige Kosten:									

	X	2022	Personal	146.840	146.840		1100001	630098	Personalaufwendung en D-Plan
	X	2022	Arbeitsplatz	19.400	19.400		1100001	673510	IT-Kosten
	X	2023	Personal	146.840	146.840		1100001	630098	Personalaufwendung en D-Plan
	X	2023	Arbeitsplatz	19.400	19.400		1100001	673510	IT-Kosten
Summe Folgekosten:				332.480	332.480				

Bei Bedarf Hinweise /Erläuterung:

HMS-Auswertung Stand März 2021

B Kurzbeschreibung des Vorhabens

Die Inhalte dieses Feldes werden (außer bei vertraulichen Vorlagen, wie z. B. Disziplinarvorlagen) im Internet/Intranet veröffentlicht und dürfen den Umfang von 1200 Zeichen nicht überschreiten (soweit erforderlich: Ergänzende Erläuterungen s. Pkt. IV.; bei einigen Vorlagen (z. B. Personalvorlagen) entfallen die weiteren Ausführungen ab Pkt. I.)
Es dürfen hier keine personenbezogenen Daten im Sinne des Hessischen Datenschutzgesetzes verwendet werden (Ausnahme: Einwilligungserklärung des/der Betroffenen liegt vor). Es handelt sich um ein **Pflichtfeld**.

Ausbau der elektronischen und webbasierten Bezahlssysteme (ePayment). Zur Bewältigung des nachhaltig gestiegenen und weiter steigenden Arbeitsaufkommens im Bereich ePayment ist die Bereitstellung eines unbefristeten und eines befristeten Vollzeitäquivalents und entsprechenden Budgets der Wertigkeit E10 im Sachgebiet Internes Kontrollsystem des Kassen- und Steueramts erforderlich.

Anlagen:

C Beschlussvorschlag:

1. Es wird zur Kenntnis genommen,

- 1.1. dass die Bereitstellung elektronischer und webbasierter Bezahlssysteme und deren Einbindung in die Fachverfahren und das SAP-System wesentlicher Bestandteil der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen ist.
- 1.2. dass das Arbeitsaufkommen bei der Verfahrensbetreuung elektronischer und webbasierter Bezahlssysteme im Sachgebiet Internes Kontrollsystem (210210) des Kassen- und Steueramtes sich in den Jahren 2019 und 2020 vervielfacht hat und noch weiter steigen wird.
- 1.3. dass das Revisionsamt in seinem Prüfbericht Nr. 19-21-017 zu epay21 auf die Dringlichkeit einer personellen Verstärkung in diesem Bereich hingewiesen hat.
- 1.4. dass der weitere Ausbau der elektronischen und webbasierten Bezahlmöglichkeiten in den Fachverfahren der Ämter von den Ressourcen der Verfahrensbetreuung im Sachgebiet 210210 abhängig ist, wie es bereits im Magistratsbeschluss Nr. 328 vom 7.5.2019 festgestellt wurde.

2. Es wird beschlossen,

- 2.1 dass die Digitalisierung der Verwaltungsleistungen weiter vorangetrieben werden soll.
- 2.2 dass beim Kassen- und Steueramt zur Bewältigung des hohen Arbeitsaufkommens in der Verfahrensbetreuung der elektronischen und webbasierten Bezahlverfahren zwei Vollzeitstellen der Wertigkeit E10 geschaffen werden, davon eine bis zum 31.12.2025 befristet. Die Mehraufwendungen sind zum Stellenplan und respektive zum Haushalt 2022/2023 anzumelden. Eine Vorabbesetzung der Stellen ist vor Beschluss und Genehmigung des Haushaltes 2022/2023 nicht möglich.
- 2.3 dass der Gesamtstellenbedarf in der Verfahrensbetreuung der elektronischen und webbasierten Bezahlverfahren zum Haushalt 2024/2025 zu evaluieren ist.

D Begründung

I. Auswirkungen der Sitzungsvorlage

(Angaben zu Zielen, Zielgruppen, Wirkungen/Messgrößen, Quantität, Qualität, Auswirkungen im Konzern auf andere Bereiche, Zeitplan, Erfolgskontrolle)

II. Demografische Entwicklung

(Hier ist zu berücksichtigen, wie sich die Altersstruktur der Zielgruppe zusammensetzt, ob sie sich ändert und welche Auswirkungen es auf Ziele hat. Indikatoren des Demografischen Wandels sind: Familiengründung, Geburten, Alterung, Lebenserwartung, Zuwanderung, Heterogenisierung, Haushalts- und Lebensformen)

III. Umsetzung Barrierefreiheit

(Barrierefreiheit nach DIN 18024 (Fortschreibung DIN 18040) stellt sicher, dass behinderte Menschen alle Lebensbereiche ohne besondere Erschwernisse und generell ohne fremde Hilfe nutzen können. Hierbei ist insbesondere auf die barrierefreie Zugänglichkeit und Nutzung zu achten bei der Erschließung von Gebäuden und des öffentlichen Raumes durch stufenlose Zugänge, rollstuhlgerechte Aufzüge, ausreichende Bewegungsflächen, rollstuhlgerechte Bodenbeläge, Behindertenparkplätze, WC nach DIN 18024, Verbreitung von Informationen unter der Beachtung der Erfordernisse von seh- und hörbehinderten Menschen)

IV. Ergänzende Erläuterungen

(Bei Bedarf können hier weitere inhaltliche Informationen zur Sitzungsvorlage dargelegt werden.)

Mit der Verpflichtung durch das Onlinezugangsgesetz, bis Ende 2022 zahlreiche Verwaltungsdienstleistungen (575 Leistungen mit über 5.000 Einzelprozessen) zu digitalisieren, ist der Handlungsdruck in der Stadtverwaltung gestiegen, ihre Dienstleistungen online verfügbar zu machen und dementsprechend ihre Verwaltungsprozesse zu digitalisieren. Die medienbruchfreie Digitalisierung schafft damit Möglichkeiten Verwaltungsprozesse zu automatisieren und Fehlerrisiken zu reduzieren. Die EU-Verordnung 1724 aus 2018 verpflichtet die Mitgliedstaaten unter anderem gebührenpflichtige Leistungen über eine integrierte Epayment-Komponente abzuwickeln. Die Einführung elektronischer Zahlungsverfahren gehört damit zu den bereits in Kraft getretenen Umsetzungsverpflichtungen. Nach dieser EU-Verordnung muss sichergestellt sein, dass die Nutzer alle Gebühren online über weithin verfügbare grenzüberschreitende Zahlungsdienste ohne Diskriminierung aufgrund des Niederlassungsorts, des Zahlungsdienstleisters, des Ausstellungsorts des Zahlungsinstruments oder Standorts des Zahlungskontos in der Union bezahlen können.

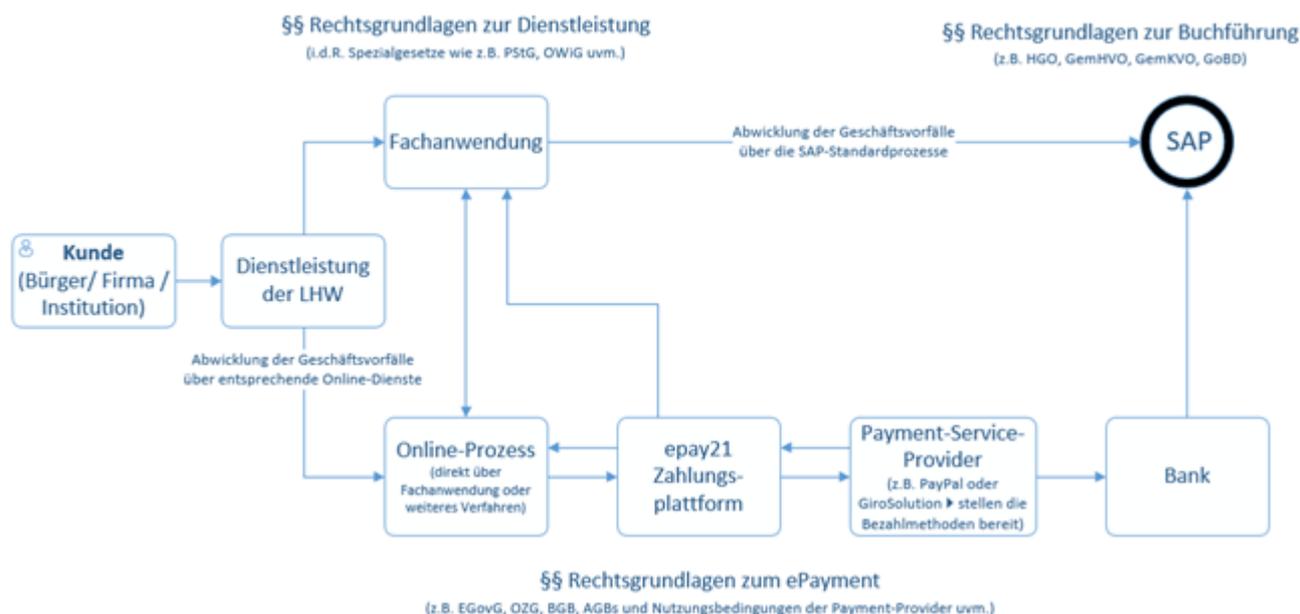


Abbildung: Vereinfachte Darstellung eines digitalen Prozessablaufs mit Online-Bezahlungsmöglichkeit

- Sicherstellung des Betriebs der bislang eingeführten elektronischen und webbasierten Bezahlssysteme.
- Befähigung zum weiteren Ausbau der elektronischen und webbasierten Bezahlssysteme in den Fachverfahren der Verwaltung.
- Befähigung zum weiteren Ausbau von ePayment-Lösungen (z. B. Überweisung von Rechnungen und Bescheiden mittels QR-Code) gemäß den Anforderungen der Fachbereiche.

Die Stadt Wiesbaden hat sich **zur Abwicklung der Online-Zahlungen** für die Nutzung der

Zahlungsplattform epay21 entschieden (vgl. Magistratsbeschluss Nr. 328 vom 7.5.2019).
Inzwischen wurden folgende Verwaltungsdienstleistungen digitalisiert und die entsprechenden Fachverfahren mit elektronischen Bezahlfverfahren ausgestattet (Stand 04.03.2021):

- Online-Erklärung Spielapparatesteuer (Civento)
- Online-Erklärung Wettaufwandsteuer (Civento)
- Bewohnerparkausweis (eKol-Bewohnerparkausweis)
- internetbasierte Fahrzeugzulassung (iKfz)
- Erteilung einer ausländerrechtlichen Bescheinigung (Civento)
- Verpflichtungserklärung abgeben/vorbereiten (Civento)
- owi21 Online-Anhörung (owi21)
- Wiesbadener Ferienprogramm (Zmart-iVent)

Des Weiteren befinden sich aktuell die nachfolgenden Prozesse in der Projekt- bzw. Umsetzungsphase:

- Digitaler Führerscheinantrag (Civento)
- Erteilung einer Maklererlaubnis (Civento)
- Beantragung von Personenstandsurkunden (Civento)
- Kirchnaustritt, Anmeldung Eheschließung, Reservierung Trauort und Namensänderung (TKO - Traukalender online)

Darüber hinaus gibt es eine Vielzahl weiterer gebührenpflichtiger Verwaltungsdienstleistungen, die im Rahmen des OZG umgesetzt und an das ePayment-Verfahren angebunden werden müssen.

Über epay21 können bereits folgende Bezahlfverfahren angeboten werden, wobei die Auswahl den Fachbereichen in Abstimmung mit dem Kassen- und Steueramt vorbehalten bleibt:

- giropay (Online-Überweisung),
- SEPA-Lastschrift und SEPA-Lastschrift mit Sperrdateiabfrage (Online-Lastschrift) und
- PayPal.

Grundsätzlich besteht darüber hinaus die Möglichkeit, die Bezahlfverfahren *Kreditkarte* und *paydirekt* einzuführen, um den Bürgern und Kunden ein möglichst breites Spektrum an Online-Bezahlfverfahren anbieten zu können. Die Bereitstellung weiterer Bezahlfverfahren erfordert jedoch entsprechende Vertragsverhandlungen und eine umfassende Konzeptions-, Test- und Umsetzungsphase inklusive der erforderlichen Verfahrensdokumentationen.

Während die IT-technische Verfahrensbetreuung bei Amt 15 und teilweise noch bei den Fachbereichen selbst liegt, trägt das Kassen- und Steueramt die Verantwortung für die Planung und Einführung bzw. Umsetzung des ePayment-Verfahrens bei der Landeshauptstadt Wiesbaden. Die sachliche Zuständigkeit des Kassen- und Steueramtes für die Einführung von Bezahlsystemen ergibt sich aus den Rechtsvorschriften des § 110 (1) HGO i. V. m. § 1 (1) GemKVO.

Im Kassen- und Steueramt ist die Aufgabe der fachlichen Betreuung von IT-Verfahren seit dem 01.01.2020 im Sachgebiet 210210 Internes Kontrollsystem angesiedelt und wird dort von einer Mitarbeiterin wahrgenommen. Ihr Aufgabenschwerpunkt liegt in der Betreuung des ePayment-Verfahrens um sicherzustellen, dass die Buchung der elektronischen und webbasierten Zahlungseingänge sowie eventuelle Rückbuchungen und Rückerstattungen ordnungsgemäß über das Rechnungswesen System (SAP) abgebildet werden. Die mit der Verfahrensbetreuung verbundenen Tätigkeiten lassen sich in organisatorische und fachliche Aufgaben untergliedern und umfassen unter anderem

organisatorische Aufgaben

- erstellen und aktualisieren der erforderlichen Dokumente wie z. B.
 - Umsetzungskonzept zum ePayment bei der Landeshauptstadt Wiesbaden,
 - Verfahrensdokumentationen für den Einsatz der Softwarelösungen epay21 und GiroCheckout,

- Prozessbeschreibungen,
- Verfahrensregelungen zu den einzelnen Online-Prozessen,
- Musterdienstanweisungen und
- Handbücher und Leitfäden
- Rahmenbedingungen prüfen ▶ Änderungen wie z. B. Gesetzesänderungen, neue AGBs und Nutzungsbedingungen der Payment-Provider, Verfahrensänderungen bei den eingesetzten Softwarelösungen etc. müssen geprüft, aufbereitet und umgesetzt werden
- Mitwirkung in den Digitalisierungsprojekten der Fachbereiche
- durchführen von Prozessanalysen, Prozessoptimierungen und Prozessdokumentationen
- vorbereiten und durchführen von Workshops, Infoveranstaltungen und Schulungen im Rahmen der Digitalisierungsprojekte der Stadt aufgrund des Onlinezugangsgesetzes

Fachaufgaben

- Auswahl und Implementierung der Online-Bezahlverfahren ▶ Erhebung der Vor- und Nachteile für die Kunden und die Landeshauptstadt Wiesbaden, Verbuchung der Zahlungseingänge, Rückbuchungen und Rückzahlungen in SAP
- verwalten der Zugriffe und Berechtigungen für die ePayment-Module der Payment-Provider (epay21, GiroCheckout und PayPal), Laufwerke, Postfächer und PayPal-Geschäftskonten
- bearbeiten der PayPal-Konten (Auswertungen, E-Mails, Klärungsfälle etc.)
- Berichte und Statistiken erstellen
- durchführen von Tests inkl. erstellen der Testdokumentationen
- unterstützen der Fachbereiche im laufenden Betrieb ▶ hierbei sind offene Fragen und Probleme zu klären, Verfahrensabläufe zu präzisieren etc.
- überwachen der Prozesse im laufenden Betrieb ▶ hierbei sind mögliche Fehler festzustellen, zu analysieren und zu beseitigen (ggfs. in Zusammenarbeit mit den Payment-Providern)
- bearbeiten und buchen besonderer Geschäftsvorfälle,
- prüfen und bearbeiten der monatlichen bzw. jährlichen Kostenabrechnungen der einzelnen Provider
- uvm.

Es wird darauf verwiesen, dass es sich bei der oben stehenden Aufzählung um eine grobe Zusammenfassung der Aufgaben handelt. Aufgrund der Komplexität und des Umfangs der einzelnen Tätigkeiten wird an dieser Stelle auf eine abschließende bzw. detailliertere Ausführung verzichtet. Eine detaillierte Übersicht der einzelnen Aufgaben wird jedoch in Form einer Aktivitätenliste für das ePayment durch die zuständige Mitarbeiterin geführt.

Für die Wahrnehmung dieser Aufgaben arbeitet die Mitarbeiterin mit den jeweiligen Fachbereichen, dem IT-Management (Amt 15), dem Revisionsamt und den Payment-Providern (ekom21, GiroSolution und PayPal) entsprechend zusammen.

Neben den webbasierten Bezahlverfahren hat die Stadt rd. 140 Zahlstellen im Betrieb. Bei etwa einem Drittel davon können neben Barzahlungen auch Kartenzahlungen mittels Girocard (EC-Karte) entgegen genommen werden bzw. sollen künftig entgegen genommen werden. In diesen Zahlstellen sind die Bezahlterminals (Kartenlesegeräte) zu modernisieren, für andere Kartenbezahlarten zugänglich zu machen und sie zum Teil überhaupt erstmals einzuführen. Dem Kassen- und Steueramt obliegt hier die Federführung bei der Auswahl geeigneter und kostengünstiger Anbieter der Bezahlterminals, deren Einbindung in die Kassenabschlüsse der Zahlstellen und der Sicherstellung der korrekten Buchungsprozesse.

Die Fachbereiche der Verwaltung haben aufgrund der gesetzlichen Digitalisierungsverpflichtung und ihrer Bereitschaft, verbesserte Serviceleistungen für die Bürgerinnen und Bürger anzubieten, eine sehr große Nachfrage nach elektronischen Bezahlverfahren entwickelt.

Die zusätzliche Schaffung einer befristeten und einer unbefristeten Stelle ist erforderlich,

- um die sprunghaft gestiegene Nachfrage innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu bewältigen,
- den dauerhaften Betrieb eingeführter elektronischer Bezahlverfahren zu gewährleisten,
- die Anpassung elektronischer Bezahlverfahren

- an den jeweiligen Stand der Technik,
- an sich ändernde gesetzliche und satzungsmäßige Anforderungen der Fachverfahren
- und an geänderte Prozessabläufe in den Fachverfahren zu ermöglichen
- und um das sehr spezialisierte Wissen in diesem Bereich auf mehrere Köpfe verteilen zu können.

Das Revisionsamt hat in seinem Prüfbericht Nr. 1–21-017 zum Einsatz von epay21 u.a. darauf hingewiesen, dass Dokumentationen zu Einrichtung und Betrieb von Bezahlprozessen mittels epay21 nicht vorhanden oder unvollständig sind, dass mit jeder weiteren Anbindung von Fachverfahren an epay21 das Aufgabenpensum beim Kassen- und Steueramt steigt und nicht mit den derzeit eingesetzten Personalressourcen vereinbar ist. Zudem muss die Vertretung der bislang einzigen Wissensträgerin sichergestellt werden.

V. Geprüfte Alternativen

(Hier sind die Alternativen darzustellen, welche zwar geprüft wurden, aber nicht zum Zuge kommen sollen.)

Der Verzicht auf die Stellenausweitung würde den Betrieb der bereits laufenden elektronischen und webbasierten Bezahlverfahren gefährden. Die Ausweitung der Verfahren auf weitere Verwaltungsleistungen wäre nicht möglich. Der gesetzlichen Verpflichtung der Stadt, diese Verfahren bereit zu stellen, könnte nicht nachgekommen werden.

Wiesbaden, 12.05.2021

Axel Imholz