

# Formular-Management: Einfacher als gedacht?

Alexander Nobis (Mitarbeiter im Bereich E-Government bei der kd vz Rhein-Erft-Rur)  
[08/2017]

*Formularserver können einerseits die Verwaltungsmitarbeiter entlasten und andererseits für ein Plus an Bürgerservice sorgen. Die Kommunale Datenverarbeitung Rhein-Erft-Rur greift deshalb auf den Formularserver des Software-Anbieters Form-Solutions zurück.*

Am Sonntagmittag mal eben ein paar neue Schuhe bei Amazon bestellen? Eine Leichtigkeit. Noch keine Idee, was es zum Abendessen gibt? Kein Problem, auch die Pizza ist online schnell bestellt und bezahlt. Genauso einfach ist es, via Internet den passenden Stromanbieter zu suchen und mit wenigen Klicks den neuen Vertrag abzuschließen. Für die meisten Bürger sind diese Möglichkeiten heute selbstverständlich, werden doch im privaten Umfeld bereits seit vielen Jahren Online-Dienstleistungen angeboten.

Auch bei kommunalen Dienstleistungen wünschen sich die Bürger mehr Flexibilität. Sie suchen zwar in der Regel nicht täglich den Kontakt zur Verwaltung, empfinden aber eben diesen Weg oft als lästig. Der Alltag ist ohnehin schon straff geplant, da passen zeitaufwendige Gänge zum Rathaus nicht in den Ablauf. Nun kann man den Verwaltungen nicht vorwerfen, den genannten Bürgerwunsch nach mehr Flexibilität zu ignorieren. Aus Sicht der Kommunen stellt sich die Situation aber deutlich komplexer dar.

Während die Aufgabenstellungen der Verwaltungen immer vielschichtiger werden, führt die angespannte finanzielle und personelle Situation zu einem Umdenken. In Nordrhein-Westfalen stellt das im Juli 2016 in Kraft getretene E-Government-Gesetz weitere Anforderungen an die Behörden, was die Servicekomponente gegenüber den Bürgern maßgeblich forcieren wird. So müssen nordrhein-westfälische Kommunen ab dem Jahr 2018 beispielsweise einen sicheren elektronischen Verwaltungszugang anbieten und diesen auch in der weiteren Kommunikation bedienen können. Des Weiteren müssen künftig für digitale Verwaltungsverfahren elektronische Nachweise angenommen werden.

**Mit einfachen Mitteln maßgeblich verändern.**

Den Ansatz, die Dienstleistungen und Prozesse innerhalb der Verwaltungen zu untersuchen, gab es in der Vergangenheit bereits häufiger. Dagegen spricht im Grunde auch nichts. Jedoch ist aus Sicht der Kommunalen Datenverarbeitungszentrale (kd vz) Rhein-Erft-Rur nicht jeder Prozess so komplex, dass eine solch umfangreiche Analyse notwendig ist. Häufig lassen sich bereits mit recht einfachen Mitteln maßgebliche Veränderungen bei Verfahrensabläufen errei-

chen, wovon nicht nur die Bürger und Unternehmen, sondern auch die Kommunen selbst profitieren. Denn derzeit bedeutet die Nachbearbeitung unzureichend oder unleserlich ausgefüllter Anträge für die Verwaltungsmitarbeiter oft einen erheblichen Zeitaufwand. Hinzu kommt die Herausforderung, dass viele kommunale Dienstleistungen mit der Zahlung einer Gebühr verknüpft sind.

Die kdVz Rhein-Erft-Rur setzt hier auf den Einsatz eines Formularservers und gibt den Verwaltungen mit dem Produkt der Firma Form-Solutions ein umfangreiches Werkzeug an die Hand. Damit werden moderne Formulare, so genannte Assistenten, erstellt, die durch den Einsatz von HTML5 und ein responsives Design auf allen gängigen Geräten skalieren. Auf die Nutzung von PDF-Formularen wird bewusst verzichtet, da sie in den Abläufen inzwischen zum Teil zu starr sind und auch von den gängigen Browsern nicht mehr vollumfänglich unterstützt werden. Zeitgemäß und vorteilhaft für die Bürger ist, dass sie dank der Lösung nicht mehr extra den PC hochfahren müssen, wenn sie ein Behördenformular ausfüllen wollen. Sie können letzteres nun ebenso gut auf der Couch via Tablet oder im Bus per Smartphone erledigen.

Der Bürger hat somit die freie Auswahl, während das Ergebnis für die Verwaltung das gleiche bleibt. Denn durch den Einsatz von Plausibilitätsprüfungen und eingabeabhängigen Formularfeldern wird der Antragsteller unabhängig vom verwendeten Gerät durch das entsprechende Formular geführt. Eingeben muss er dabei nur jene Daten, die wirklich benötigt werden. Mit den Daten des Antragstellers befüllen lassen sich die Formulare außerdem mithilfe des elektronischen Personalausweises. Durch die Zertifizierung der Android-Applikation AusweisApp2 steht diese Möglichkeit ab sofort auch auf mobilen Geräten mit NFC-Funktion zur Verfügung.

In die von der kdVz Rhein-Erft-Rur angebotenen Lösung ist auch die Bezahlung der angebotenen Dienstleistungen integriert. Hat der Bürger das Formular ausgefüllt, kann er abschließend direkt die anfallende Gebühr entrichten. Dafür stehen ihm die gängigen Zahlungsmethoden wie Kreditkarte, Lastschrift oder giroPay zur Verfügung. Dieses Angebot entlastet wiederum die Sachbearbeitung, da sie sich bei der Bearbeitung eines Antrags über die Abwicklung von Zahlungsvorgängen keine Gedanken mehr machen muss. Über Schnittstellen zu gängigen Zahlplattformen wie die von Bund und Ländern entwickelte Lösung ePayBL werden Zahlungsvorgänge automatisiert bearbeitet.

### **Suchmaschinenoptimierung ist von Vorteil**

Durch den Einsatz des Formularservers sollen also im ersten Schritt die einzelnen Prozesse zu den Online-Diensten verschlankt, Falscheingaben vermieden und die Daten strukturiert an den Sachbearbeiter übermittelt werden. Im nächsten Schritt geht es der kdVz Rhein-Erft-Rur darum, eine Anbindung an vorhandene Fachverfahren zu realisieren. Der Formularserver verfügt von Haus aus über entsprechende Schnittstellen, die eine Kommunikation mit den Fachverfahren der Verwaltungen ermöglichen. Die kdVz ist bereits mit verschiedenen Kunden im Gespräch, um an konkreten Beispielen Schnittstellen zu entwickeln.

Für eine möglichst effektive Nutzung des Formularservers ist vor allem eine durchdachte Eingliederung in die vorhandenen Content-Management-Infrastrukturen oder Bürgerportale der Verwaltungen entscheidend. Die Bürger erwarten, dass sie die gewünschten Dienstleistungen schnell finden und sich nicht erst umständlich durch umfangreiche Menüs klicken müssen. Moderne Systeme für Kommunen bieten daher nicht nur umfangreiche Suchmöglichkeiten auf der Verwaltungs-Website selbst an. Von sich aus stellen sie auch eine Suchmaschinenoptimierung (SEO) sicher, sodass die Dienstleistungen ebenso über die gängigen Suchmaschinen schnell gefunden werden können. Alles in allem sollte die Devise im Bereich Formular-Management viel häufiger „einfach machen“ lauten. Denn mithilfe moderner Software-Lösungen lässt sich das kommunale Dienstleistungsangebot in ein zeitgemäßes Gewand kleiden und so mit verhältnismäßig geringem Aufwand ein Plus an Bürgerservice erreichen.