



Münster, 15.04.2024

Ratsantrag

## **Antrag zur vollständigen Digitalisierung der Verwaltungsdienstleistungen in Münster und Einführung eines Dienste-Portals**

Der Rat möge beschließen:

1. Die jüngste Beschleunigung der Bereitstellung von Online-Dienstleistungen für Bürger\*innen wird begrüßt. Diese Bemühungen müssen fortgesetzt werden. Nach dem Prinzip "Digital by Default, Accessible to All" verpflichtet sich die Stadt, alle Dienste, für die das möglich ist, primär digital anzubieten, dabei aber stets die Barrierefreiheit und Zugänglichkeit für alle Bürger\*innen zu gewährleisten.
2. Der Rat bekräftigt das Ziel für die Stadt Münster eine konsequente Ende-zu-Ende-Digitalisierung zu realisieren, um Services schneller abarbeiten zu können, moderne Arbeitgeberin zu sein und in Zeiten des Fachkräftemangels personelle Ressourcenanforderungen reduzieren zu können. Dazu sollen weiterhin verstärkt EfA-Lösungen und Fachverfahren genutzt werden.
3. Die Verwaltung wird beauftragt, ein umfassendes Dienste-Portal für Bürger\*innen und Unternehmen bereitzustellen, in dem alle Dienste der Stadt gebündelt werden. Dieses Portal soll übersichtlich einen barrierefreien Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen bieten und die Möglichkeit eröffnen, auch externe Dienste von Bund und Land aufzufinden und zu verlinken. Weiterhin sollen die Dienstleistungen auch über die Fachamtsseiten abrufbar sein.
4. Die Verwaltung wird beauftragt proaktiv auf die Änderungen des sogenannten OZG 2.0 / OZGÄndG, das sich noch im Gesetzgebungsverfahren befindet, zu reagieren. Alle Verfahren mit Identifikation sollen schnellstmöglich auf das Bund-ID-Verfahren umgestellt werden und bei möglichst vielen Dienstleistungen soll eine Stammdatenübernahme aus der Bund-ID ermöglicht werden. Bei möglichst vielen Dienstleistungen soll außerdem das Bund-ID-Postfach genutzt werden. Die Umsetzung verbindlicher Standards und offener Schnittstellen muss genauso berücksichtigt werden, wie die Forderung nach mehr Open-Source-Software (OSS).

5. Die Verwaltung wird beauftragt, weiterhin sicherzustellen, dass alle Dienste mindestens den Anforderungen des OZG-Leitbildes entsprechen. In der nächsten Ausbaustufe sollen die digitalisierten Dienste möglichst nach dem Once-Only-Prinzip angeboten werden.
6. Die Verwaltung wird beauftragt, die zuständigen Gremien, insbesondere den APDOSO, kontinuierlich über den Fortschritt bei der Implementierung der erweiterten OZG-Dienste und der Einführung der modernen Identifikationsverfahren zu informieren.

### **Begründung:**

Die umfassende Digitalisierung nach dem Prinzip "Digital by Default, Accessible to All" verbunden mit der Einführung eines Dienste-Portals, unterstützt durch moderne Identifikationsverfahren wie die BundID, forciert den Übergang zu einer innovativen und bürger\*innenzentrierten Verwaltung in Münster. Diese Maßnahmen stärken nicht nur das Vertrauen in die digitalen Services der Stadt, sondern schützen auch die Daten der Bürger\*innen effektiver. Durch die frühzeitige Anpassung an die unstrittigen Punkte des sich im Gesetzgebungsverfahren befindlichen OZG 2.0 und die Betonung auf "Digital by Default, Accessible to All" positioniert sich Münster deutlich für eine digitale Verwaltungsmodernisierung. Die Umsetzung dieser Strategie fördert eine inklusive, transparente und effiziente digitale Verwaltung, die den Anforderungen und Erwartungen der Bürgerinnen gerecht wird.

Die Verwaltung hat insbesondere in den letzten Monaten zahlreiche Anstrengungen unternommen, um viele Dienstleistungen für Bürger\*innen und Unternehmen bereitzustellen. Dabei gibt es im Wesentlichen noch zwei Nachteile:

Erstens fehlt ein übersichtliches Dienstleistungsportal, das interaktiv einen schnellen Zugriff auf die Dienstleistungen ermöglicht. Das muss keine aufwändige Software sein, sondern es genügt eine interaktive, filterbare, durchsuchbare und übersichtliche Liste der Dienstleistungen mit Informationen zum Verfahren und direkten Links zu den Online-Implementierungen. Dabei soll sich auch an den bestehenden OZG-Diensten zum Beispiel unter den Subdomains "formular.stadt-muenster.de" und "buergerdienste.citeq.de" orientiert werden. Eine schrittweise Entwicklung und kontinuierliche Weiterentwicklung wäre der beste Weg, um bereits zeitnah über eine erste Sammelstelle aller Dienste zu verfügen. Damit Bürger\*innen Angebote und Dienste, die Sie benötigen, schnell auffinden, kann dieses Portal zukünftig mit einem virtuellen Beratungsangebot ergänzt werden. Chatbots und künstliche Intelligenz können insbesondere dann weiterhelfen, wenn Bürger\*innen den genauen Namen eines Angebots nicht kennen – denn die Begriffe der Lebensrealität der Bürger\*innen stimmen nicht immer mit den Begriffen überein, in denen die Verwaltung denkt und arbeitet. Die Veröffentlichung unter einer Open-Source-Lizenz wäre hierbei wünschenswert, um die benötigte Transparenz und das Vertrauen der Bürger\*innen zu unterstützen.

Zweitens ist nach der Formulareingabe durch die Bürger\*innen in einer Mehrheit der Fälle ein Medienbruch vorhanden und es erfolgt eine manuelle Übertragung in das Fachverfahren

oder sogar eine Bearbeitung in Papierform. Ziel der Stadt muss hier die Ende-Zu-Ende-Digitalisierung sein. Das digitale Ausfüllen von PDF-Formularen und deren Versand per E-Mail sind bekannte Beispiele für eine fehlgeleitete oder missverstandene Umsetzung der Digitalisierung.

Ein Schlüsselement der digitalen Transformation ist die Implementierung moderner Identifikationsverfahren, insbesondere der BundID. Diese fortschrittlichen Methoden sind entscheidend, um OZG-Dienste digital bereitstellen und im geplanten Dienste-Portal integrieren zu können. Sie ermöglichen eine sichere, einfache und einheitliche Authentifizierung für alle Bürger\*innen und sind grundlegend für die Realisierung des "Digital by Default, Accessible to All"-Prinzips.

gez.

Sylvia Rietenberg  
Christoph Kattentidt  
Albert Wenzel  
und Fraktion

Lia Kirsch  
Dr. Tanja Andor  
und Fraktion

Helene Goldbeck  
Martin Grewer