

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) verpflichtet Bund, Länder und Kommunen dazu, ihre Verwaltungsleistungen bis Ende 2022 auch digital anzubieten. Bundesweit gibt es vor allem auf kommunaler Ebene, auf der die meisten Verwaltungsleistungen erbracht werden, große Unterschiede beim Tempo der OZG-Umsetzung. Die Stadt Nürnberg hat in aktuellen Digitalisierungsrankings deutscher Kommunen vordere Plätze belegt. Einen maßgeblichen Beitrag zu diesem Erfolg hat das eigens entwickelte OZG-Umsetzungsprogramm „OZG@NBG“ geleistet, verbunden mit einer langfristig ausgerichteten Digitalisierungsstrategie. Seit Juni 2021 wird die Stadt Nürnberg bei der Umsetzung von „OZG@NBG“ durch die PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH begleitet.



Foto: © uslatarstock.adobe.com

Stadt Nürnberg im Spitzenfeld der OZG-Umsetzung

Insgesamt 575 Leistungsbündel, die in eine Vielzahl unterschiedlicher Einzelleistungen unterteilt sind, müssen nach dem Onlinezugangsgesetz bis zum Jahresende 2022 digitalisiert werden. Für die Stadt Nürnberg handelt es sich um über 2.000 Einzelleistungen, die digital aufbereitet werden müssen. „Um diese Aufgabe besser koordinieren zu können, haben wir 2020 das Umsetzungsprogramm „OZG@NBG“ etabliert“, erklärt André Knabel, Leiter des Amtes für Digitalisierung und Prozessorganisation (DiP) der Stadt Nürnberg. Bei dieser Dienststelle ist die Koordination des OZG-Programms verortet. „Von Anfang an war es dabei unser Ziel, mit der OZG-Umsetzung gleichermaßen kunden- und dienststellenfreundliche Prozesse zu gestalten. Diese legen die Basis für weitere strategische Optimierungen. Hierfür wollten wir früh im Programm verlässliche Vorgehensstandards mit Raum für innovative Ansätze kombinieren“, unterstreicht der DiP-Leiter. Die Ergebnisse

können sich sehen lassen: die Beantragung von Urkunden, des Nürnberg-Passes oder von Fahrzeugkennzeichen für Gewerbetreibende – vieles geht jetzt schneller, einfacher und ist digital für die Bürger:innen möglich.

Beispiel: Nürnberg-Pass

Am Beispiel des Nürnberg-Passes lässt sich das anschaulich darstellen. Mit diesem Dokument können Menschen mit geringem Einkommen eine Vielzahl von Angeboten in den Bereichen Bildung, Kultur, Freizeit und Sport sowie im öffentlichen Nahverkehr zu ermäßigten Preisen nutzen. Im Zuge der Digitalisierung dieses kommunalen Angebotes stellten sich die Projektpartnerinnen Stadt und PD die Frage, welche Bevölkerungsgruppen mit welchen spezifischen Bedürfnissen am meisten vom Nürnberg-Pass profitieren. Dafür entwickelten das DiP und das fachlich zuständige Amt für Existenzsicherung und soziale Integration gemeinsam mit der PD sogenannte Personas. Das sind fiktive Nutzer:innen, die mit spezifischen Eigenschaften, Werten, Fähigkeiten, Vorlieben und Zielen ausgestattet werden.

Diese Personas – beispielsweise eine junge, alleinerziehende Mutter, die Arbeitslosengeld II bezieht, oder ein langzeitarbeitsloser, fast sechzigjähriger Mann – durchliefen anschließend eine Customer Journey. Am Anfang dieser fiktiven Reise erkennt die prototypische Bürgerin, dass sie bestimmte Unterstützungsleistungen zur Erfüllung ihrer Bedürfnisse braucht. Sie sucht im Internet nach passenden Angeboten und findet auf der Webseite der Stadtverwaltung Informationen zum Nürnberg-Pass. Dieser Prozess wird mit mehreren Personas durchgespielt, um sowohl die Perspektiven potenzieller Nutzer:innen als auch die der städtischen Verwaltung zu beachten.

Die digitale Version des Nürnberg-Passes ist auf der Webseite der Stadt Nürnberg verfügbar und wird bereits genutzt. Alles läuft dabei digital ab: Interessierte müssen sich dazu nur auf der 2015 gestarteten Serviceplattform „Mein Nürnberg“ registrieren und können dann den Pass bequem online bestellen. Dieser digitale Prozess wurde so konzipiert, dass das persönliche Konto auf der kommunalen Serviceplattform gleichzeitig die digitale Eingangstür zu allen Onlinediensten der Stadt ist. Wer einmal dort angemeldet ist, kann schnell und sicher Anträge stellen sowie Unterlagen digital an die Verwaltung übermitteln.

Vorreiterrolle durch gezielte Maßnahmen

Insgesamt bietet Nürnberg den Bürger:innen und Unternehmen mittlerweile eine Vielzahl von Ver-

waltungsleistungen online an – und nimmt damit bundesweit eine Vorreiterrolle bei der Digitalisierung ein. Zu dieser Einschätzung kamen die Recherchen des Computermagazins c't. Das IT-Fachmagazin befragte insgesamt 45 Städte und Gemeinden unterschiedlicher Größe zu den von Nutzer:innen am häufigsten nachgefragten Antragsverfahren. Die Analyse ergab, dass Nürnberg – neben Bremen und Bonn – die meisten der abgefragten Dienste online anbietet. Auch im Smart City Index 2021, dem Ranking des Digitalverbands Bitkom, belegt Nürnberg einen der ersten Plätze in der Kategorie Verwaltung.

„Zu diesen Erfolgen haben die im OZG-Programm koordinierten Maßnahmen der vielen engagierten Beteiligten wesentlich beigetragen“, meint der OZG-Programmmanager der Stadt Nürnberg, Michael Summerer und betont die Besonderheiten des „Nürnberger Modells“: Die OZG-Umsetzung sei auf die spezifischen Anforderungen der Dienststellen und Eigenbetriebe zugeschnitten. Michael Summerer lobt zugleich „die professionelle Begleitung dieses Prozesses durch die Beratungsleistungen der PD“. „Nürnberg hat einen hohen innovativen Anspruch und konnte sich inzwischen als Vorreiterin im Bereich der Verwaltungsdigitalisierung etablieren“, sagt Per Wiegand, Direktor der PD im Team Kommunalberatung. „Wir würden uns freuen, wenn wir auch in Zukunft einen Beitrag dazu leisten könnten, die Stadt in diesem erfolgreichen Modernisierungsprozess weiter zu unterstützen.“

Hier geht es zur Service-Plattform:



Hier geht es zum „Nürnberg-Pass“:



Per Wiegand, Direktor bei der PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH
Lennart Strelau, Manager bei der PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH