

Bürger- und Unternehmensservice Niedersachsen (BUS)

„Die Daten sollen laufen, nicht der Mensch“

BUS: eGovernment-Kooperation Kommunen und Land Niedersachsen

Der weitaus größte Teil der Menschen, die in Deutschland E-Government-Angebote in Anspruch nehmen, steigt über seine kommunale Heimatwebsite ein. Deshalb rechnen diese Nutzer die Vorteile, die sie durch ein gutes E-Government-Angebot für sich persönlich wahrnehmen, den Anbietern der jeweiligen Portale zu, also ihren eigenen Gemeinden, Städten oder Landkreisen. Und deshalb machen alle eGovernment-Aktivitäten nur Sinn, wenn sie kommunal eingebunden werden.

Um die Kundenfreundlichkeit der niedersächsischen Verwaltung zu steigern, um Prozesse zu verschlanken und zu beschleunigen, um den Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen möglichst transparent und bedarfsgerecht zu gestalten, hat das Land Niedersachsen im Rahmen seiner eGovernment-Aktivitäten gemeinsam mit den kommunalen Spitzenverbänden den Bürger- und Unternehmensservice Niedersachsen (**BUS**) als **Informationsdienstleistungsprojekt** eingerichtet. Dieses soll mittelfristig landesweit flächendeckend in alle Portale der öffentlichen Verwaltung eingebunden werden.

Über den BUS können alle Verwaltungsleistungen der Behörden beschrieben und zugänglich gemacht werden, die für die Bewohner Niedersachsens relevant sind – seien es örtliche oder Landkreisleistungen, sei ein Landesamt, das Land oder gar der Bund zuständig. Gut 500 Bürger- bzw. Unternehmensanliegen sind derzeit mit Blick auf die zu deren Erledigung notwendigen Behördenleistungen beschrieben, inkl. der damit verbundenen Auflagen, rechtlichen Vorgaben und Gebühren sowie der lokal zuständigen behördlichen Ansprechpartner.

Nicht nur dieser zentrale redaktionelle Dienst, sondern auch der Betrieb, die Datenbanktechnik und deren Bereitstellung sind **für die Kommunen kostenlos**.

Die Vorteile liegen auf der Hand:

- Der Nutzer kann aus einer Lebenssituation heraus erfahren, welche behördlichen Wege er gehen muss.
- Er benötigt dazu kein Strukturwissen, lediglich die Web-Adresse seiner Kommune.
- Er findet unter der gleichen, verlässlichen Begrifflichkeit die regional/lokal unterschiedlichen Zuständigkeiten bzw. Abläufe.
- Das Ganze ist jederzeit aktuell und Öffnungszeiten spielen keine Rolle.
- Es gibt weniger Wartezeiten, unnötige Wege werden vermieden.
- Zu den einzelnen Beschreibungen können, soweit vorhanden, Online-Dienste abgerufen werden und, wo möglich, Behördengänge online erledigt werden.

Best-Practice

Der Landkreis Diepholz ist Anfang Januar 2008 als Pilot gemeinsam mit seinen ersten kreisangehörigen Kommunen online gegangen. Auf der neuen Diepholz-Website wird klar gesagt, um was es geht: *„Ohne dass der Besucher der Internet-Seiten dieses bemerkt, erhält er die Informationen über die Bürgerdienste und die für seinen Wohnort zuständigen Stellen nicht mehr aus einer lokalen Datenbank des Landkreises, sondern aus dem „Bürger- und Unternehmensservice Niedersachsen“. Seit Mai letzten Jahres haben Vertreter des Landes und der Kommunen unter Federführung des Niedersächsischen Ministeriums für Inneres und Sport diesen zentralen Zuständigkeitsfinder aufgebaut. Der Landkreis Diepholz hat daran als Pilotkommune mitgearbeitet. (...)*

24 Lebenslagen – von „Arbeit und Beruf“ bis „Wohnen“ – mit 523 Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung – von A wie „Abbruchgenehmigung“ bis Z wie „Zweitwohnung“ – sind derzeit im „BUS“ verzeichnet. Dieses Angebot wird in den nächsten Jahren kontinuierlich erweitert.

Die Pilotkommunen haben jeder Dienstleistung für jeden Wohnort die zuständigen Ämter zugeordnet. Im Landkreis Diepholz nehmen neben der Kreisverwaltung auch alle Gemeinden bereits in der Pilotphase aktiv teil. Dadurch nennt der Zuständigkeitsfinder auch die Ansprechpartner in den Rathäusern. Auf den Internet-Seiten von Kirchdorf, Stuhr, Sulingen und Syke ist der Bürger- und Unternehmensservice ebenfalls schon online, in Kürze werden alle anderen Gemeinden folgen.

Die teilnehmenden Kommunen und das Land verfügen so über ein deutlich verbreitetes Informationsangebot im Internet – bei reduziertem Aufwand für die Pflege ihrer Webseiten. Dienstleistungsbeschreibungen werden nur noch einmal erstellt und an zentraler Stelle aktuell gehalten. Die Qualitätssicherung der überwiegend von Kommunen eingebrachten Texte übernehmen die Ministerien in Hannover. Der „Bürger- und Unternehmensservice Niedersachsen“ ist eine von zehn Maßnahmen, die Ministerpräsident Christian Wulff und die kommunalen Spitzenverbände am 17.10.2007 in ihrer „Kooperationsvereinbarung zur gemeinsamen Einführung von eGovernment in Niedersachsen“ festgelegt haben.“

Die Pilotphase des BUS, an der neben dem Kreis Diepholz die Landeshauptstadt Hannover, Stadt und Kreis Lüneburg, der Kreise Nienburg und Harburg sowie die Gemeinden Nordstemmen und Ganderkesee teilgenommen haben, wird mit der KomCom Nord (*Datum Ort*) erfolgreich abgeschlossen.

Alle sind eingeladen, teilzunehmen ...

Kommunale und Landeszuständigkeiten werden in bisher einmaliger Dichte und Qualität über eine Plattform gebündelt und allen Kommunalportalen im Land kostenfrei zur Verfügung gestellt – ein redaktioneller Aufwand, den viele Kommunen nicht oder nur schwer darstellen können. Für alle Landkreise und Gemeinden besteht die Möglichkeit, sich aktiv an diesem Projekt zu beteiligen und Nutzen daraus zu ziehen.

Die Beschreibungen sind textlich so gefasst, dass der Inhalt ortsunabhängig verwendet werden kann. Je nach Bedarf können individuell lokale/regionale Spezifika hinzugefügt werden. Außerdem kann jede Kommune zu nahezu allen Themenbereichen eigene regionale Inhalte bereitstellen. Die Liste der Beschreibungen kann individuell um lokale/regionale Anliegen erweitert werden. Deren Anzeige ist ortsteilgenau eingrenzbare. Zudem können auch in der Kommune bereits vorhandene Bürgerservice-Inhalte grundsätzlich in das Gesamtsystem eingebunden werden.)

Der BUS stellt somit landesweit gesicherte Informationen bereit, die als z. B. „Bürgerservice“ oder „was finde ich wo?“ layoutneutral in jedes kommunale Portal eingebunden werden können und so an die einzelnen Bürgerinnen und Bürger gelangen.

Gemeinden und Landkreise können über verschiedene Techniken Daten von der Zentralplattform beziehen und auch wieder dorthin liefern. Im Gegenzug stellen sie detaillierte Informationen über die Erreichbarkeit ihrer vor Ort zuständigen Dienststellen ins System.

Partner, Infos etc.

Niedersachsen ist mit diesem Projekt nicht allein unterwegs. Sachsen-Anhalt und Thüringen arbeiten gemeinsam mit dem Land an der redaktionellen und technischen Fortentwicklung dieses Systems. Die drei Länder koordinieren diese Aktivitäten auf der Bundesebene mit der eGovernmententwicklung aller Bundesländer, des Bundes sowie der EU.

Eine gute Möglichkeit, sich detaillierte Informationen zu beschaffen, bietet die KomCom Nord (*nochmal: Datum/Ort*) auf dem Messestand der Dienstleister des Projektes, der brain-SCC GmbH und der TSA, sowie die Cebit (*wann*) in Hannover auf dem Landesstand Niedersachsen.

Ansprechpartner für interessierte Kommunen ist