

Medienbruchfrei bezahlen

Sebastian Plog

Da die Lösung pmPayment von Anbieter GovConnect grundsätzlich für alle elektronischen Verwaltungsverfahren genutzt werden kann, ergeben sich vielfältige Einsatzmöglichkeiten. Davon profitieren unter anderem die Städte Diepholz, Celle und Oldenburg.

Den Status quo der Online-Bezahlung auf Bürgerportalen von Kommunen hat eine aktuelle Studie untersucht (siehe auch Seite 32). Die Befragung ergab, dass derzeit bei 46 Prozent der Kommunen eine Online-Bezahlung möglich ist. Zusätzliche 41 Prozent wollen E-Payment in Zukunft anbieten. In absehbarer Zeit können Bürger also bei den meisten Kommunen Dienstleistungen online in Anspruch nehmen und diese auch auf elektronischem Wege bezahlen.

Dank E-Government können Bürger Services unabhängig von den Öffnungszeiten der Ämter in Anspruch nehmen und schneller abwickeln. Kommunen verbessern ihre Wirtschaftlichkeit und Effizienz. Durch E-Payment können sie ihre Prozesse voll oder teilweise automatisieren. Dies bestätigt auch die Umfrage von ibi research.

IT-Dienstleister bieten nicht zuletzt aufgrund dieser Entwicklung E-Payment-Produkte für den kommunalen Bereich an. So etwa die Firma GovConnect mit pmPayment. Das Produkt bietet den Vorteil, dass alle gängigen Bezahlarten integriert sind – ein wichtiger Faktor für die Akzeptanz von E-Payment. Bürger können über pmPayment per Pay-



E-Payment-Angebot der Stadt Celle kommt bei den Bürgern gut an.

Pal, Lastschrift, Kreditkarte, giropay und paydirekt bezahlen.

Kommunen können in pmPayment je Fachanwendung festlegen, ob sie den Bürgern für bestimmte Verfahren alle Zahlungsarten oder nur eine Auswahl zur Verfügung stellen. Das kann aufgrund der unterschiedlichen Kostenstrukturen der Anbieter je nach Anwendungsfall sinnvoll sein. Da pmPayment grundsätzlich für alle elektronischen Verwaltungsverfahren genutzt werden kann, ergeben sich vielfältige Einsatzmöglichkeiten. Durch die Integration in über 30 Portale, Content-Management-Systeme und Formulare reduziert sich der Einführungsaufwand auf ein Minimum. Zu den verfügbaren Anbindungen zählen die Content-Management-Systeme der Unternehmen NOLIS und Advantic, die Portale der

Dienstleister regio iT und ITEBO sowie Fachportale wie das Informationsregister von HSH und die Formulare der Firma Form-Solutions.

Die niedersächsische Stadt Diepholz nutzt pmPayment, damit Bürger Geburts-, Ehe-, Lebenspartnerschafts- und Sterbeurkunden online beantragen und bezahlen können. Zum Einsatz kommt darüber hinaus der intelligente Antragsassistent von Form-Solutions. Standesbeamtin Petra Dullweber erläutert: „Wenn ein Bürger morgens den Standesamt-Online-Assistenten nutzt, ist die Urkunde teilweise schon am nächsten Tag bei ihm zu Hause. Noch ein Vorteil ist, dass die ganzen Informationen, die der Bürger im Online-Formular eintippt, vorausgefüllt in der Fachanwendung landen. Durch die medienbruchfreie Abwicklung verkürzen

sich unsere Durchlaufzeiten, und der Prozess wird optimiert.“

Bei der Stadt Celle können Leistungen auf der kommunalen Website ebenfalls dank pmPayment online bezahlt werden. Die Bürger nehmen den neuen Service gut an: Seit dessen Einführung werden durchschnittlich 140 Personensurkunden pro Monat elektronisch bezahlt. Stefanie Hacke, Projektmitarbeiterin und Anwenderbetreuerin des Standesamts, sagt: „Mit der Online-Bezahlung trifft beim Eingang der Urkundenbeantragung im Standesamt sofort auch die Benachrichtigung über die erfolgte Zahlung ein. Dadurch kann die Urkunde umgehend gefertigt und dem Bürger zugeschickt werden. Die Erledigungszeit im Standesamt verringert sich dadurch um mindestens drei Tage. Die erreichte Verkürzung der Bearbeitungszeit führt zu einer großen Zufriedenheit bei den Bürgerinnen und Bürgern. Auch die hiermit beauftragten Standesbeamten sind sehr zufrieden, Urkundenanforderungen sofort abwickeln zu können und nicht mehr

– wegen einer Prüfung des Gebühreneingangs – auf Wiedervorlage nehmen zu müssen.“

Weit verbreitet ist noch ein anderer Service: Falschparker können Knöllchen mobil begleichen. Verkehrsaufseher erfassen dafür Ordnungswidrigkeiten mithilfe der pmOWI-App auf dem Smartphone. Die mit einem mobilen Drucker erstellte Verwarnung enthält einen QR-Code. Diesen kann der Betroffene mit seinem Smartphone einscannen und den Betrag direkt mobil über pmPayment bezahlen. Den Service bieten unter anderem die Städte Göttingen und Osnabrück an.

Damit möglichst wenig Aufwand bei der Verbuchung der Zahlungseingänge entsteht, sollte die E-Payment-Lösung diese medienbruchfrei und automatisiert an das Finanzverfahren weitergeben. Um das zu gewährleisten, kann die Verwaltung in pmPayment im Vorfeld der Zahlungseingänge Kasenzeichen, Nummernkreise und Vermerke individuell definieren.

Die Buchungen werden nach Zahlungseingang gemäß den Vorgaben von pmPayment aufbereitet und an das jeweilige Finanzverfahren der Verwaltung übergeben, sodass sie automatisiert verarbeitet werden können. pmPayment kann aufgrund der offenen Schnittstelle grundsätzlich mit allen Finanzverfahren eingesetzt werden.

Die Stadt Oldenburg nutzt pmPayment in Verbindung mit dem Finanzverfahren SAP. Torsten Brüggemann, Bereichsleiter Zahlungsverkehr und stellvertretender Stadtkassenleiter, resümiert: „Durch die automatisierten Prozesse, die wir eingeführt haben, insbesondere die automatische Weiterverarbeitung und Verbuchung aller Daten im angeschlossenen SAP-Verfahren, läuft das gesamte System gewissermaßen geräuschlos. Auch von den Bürgern gibt es praktisch keine Nachfragen oder Meldungen zu technischen Problemen; das System scheint problemlos und intuitiv bedienbar.“

Sebastian Plog ist Produkt-Manager bei der GovConnect GmbH.