

Serviceportal

Was bietet „Mein Aachen“?
> Seite 2/3

Datensicherheit

Wie sicher sind meine Daten im Serviceportal?
> Seite 2/3

Rückmeldung

Welcher Onlinedienst fehlt Ihnen?
> Seite 2/3

Design

aachen.de bekommt ein neues Gewand
> Seite 4

stadtseiten

Bürgerinformation der Stadt Aachen www.aachen.de/stadtseiten

Nr. 2

Jahrgang 9



Liebe Aachenerinnen und Aachener,

die Digitalisierung der Welt begegnet uns vermehrt als das große Schlagwort unserer modernen Zeiten. Tatsächlich ist Aachen in diesem Bereich führend. Das hat mit unserer Forschungs- und Hochschullandschaft zu tun, das hängt aber auch stark mit innovativen, global tätigen Unternehmen zusammen, die hier bei uns in Aachen ihren Sitz haben. Die Digitalisierung geht uns alle an, sie bedeutet Fortschritt. Wir bei der Stadtverwaltung stellen schon lange digitale Service-Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger auf unserer Homepage www.aachen.de zur Verfügung.

Mit dem nun fertigentwickelten Serviceportal auf aachen.de, das in diesen „stadtseiten“ ausführlich vorgestellt wird, gehen wir einen entscheidenden Schritt weiter. Wir sind nun in der Lage, auf einer modernen Plattform vorhandene digitale Dienstleistungen zu bündeln und neue Angebote gezielt zu forcieren. Die Basis steht, die Richtung stimmt, unser Serviceportal wird sich sukzessive weiterentwickeln und große Erleichterungen für die Bürgerinnen und Bürger bei ihren „Amtsgeschäften“ bringen. Ich wünsche mir, dass Sie alle dieses Angebot testen. Vertrauen Sie uns, registrieren Sie sich bitte und testen Sie unser Serviceportal auf Herz und Nieren. Auf Ihre Reaktionen sind wir gespannt, Ihre Anregungen sind uns wichtig, denn sie bringen uns gemeinsam voran.

Ihr Marcel Philipp

Oberbürgermeister der Stadt Aachen

Einmal einloggen – immer Zeit sparen im neuen Serviceportal der Stadt Aachen

aachen.de erhält eine neue Online-Service-Plattform und bietet nun bürgerfreundlich und übersichtlich viele Dienstleistungen an.

Die digitale Revolution schreitet voran: Wir kaufen online ein, erledigen unsere Bankgeschäfte im Internet und kommunizieren mobil in sozialen Netzen. Für viele von uns ist es fast schon selbstverständlich, dass wir im Straßencafé sitzen, unser Smartphone aus der Tasche ziehen und „mal eben“ online eine Versicherung abschließen oder unsere Kinokarten reservieren und bezahlen.

„Mein Aachen“ – der Weg zum Serviceportal

Diesem digitalen Wandel gerecht zu werden, stellt auch die Kommunen vor neue Herausforderungen. Denn auch hier wird erwartet, dass Verwaltungsanliegen direkt im Internet und damit zeitsparend erledigt werden können. Die Aachener Stadtverwaltung war in diesem Bereich schon früh unterwegs und kann bereits heute mit vielen innovativen Online-Dienstleistungen auf aachen.de überzeugen. Was bis dato aber fehlte, war eine zentrale Platt-

form, die all diese Mehrwerte wie sie uns von Versicherungen und Online-Warenhäusern geläufig sind, zur Verfügung stellt. Diese Lücke schließt nun das neue Serviceportal der Stadt Aachen.

Mit dem neuen Onlineangebot der Stadt Aachen können alle Bürgerinnen und Bürger ab sofort bei vielen Verwaltungsangelegenheiten jede Menge Zeit sparen. Flott formuliert: Sie wollen heiraten und benötigen eine Urkunde? Sie sind auf den Hund gekommen und wollen ihn nun anmelden? Oder Sie müssen Ihren Bewohnerparkausweis verlängern? Das und noch viel mehr geht einfach und bequem von zu Hause aus. Einfach aachen.de aufrufen, „Mein Aachen“ anklicken – und schon geht es los.

Persönliches Servicekonto

Die Stadt Aachen will sicher mit ihren Bürgerinnen und Bürgern kommunizieren können, sie sollen über den aktuellen Bearbeitungsstand ihres Anliegens auf dem Laufenden gehalten und sollen beim Ausfüllen der Anträge unterstützt werden. Das geht jedoch nur, wenn die Verwaltung weiß, mit wem sie es zu tun hat. Aus diesem Grund muss jeder Nutzer für die meisten Onlinedienstleistungen einmalig ein persönliches Servicekonto anlegen. Aber keine Angst, das kann online mit nur wenigen Klicks schnell erledigt werden. Hierbei steht Datenschutz an

oberster Stelle. Die persönlichen Daten werden ausschließlich verschlüsselt übertragen, in einem zertifizierten Rechenzentrum sicher gespeichert und natürlich nicht an Dritte weitergegeben.

Viele neue und hilfreiche Funktionen

Die Bürgerinnen und Bürger vermeiden in Zukunft Mehrfacheingaben, da ihre Formulare und Anträge vorausgefüllt angezeigt werden. Und mit Hilfe ihrer Auftragsmappe haben sie stets den aktuellen Bearbeitungsstand der Anträge im Auge. Die meisten Dienstleistungen können direkt online bezahlt werden und in einem Fall, dem Bewohnerparken, können die Antragsteller den genehmigten Ausweis sogar unmittelbar ausdrucken. Und sollte doch einmal ein persönliches Erscheinen notwendig sein, können die Bürgerinnen und Bürger im Portal direkt einen Termin vereinbaren.

Schritt für Schritt das Angebot erweitern

Der Funktionsumfang und die Zahl der Dienstleistungen des neuen Serviceportals werden in den kommenden Monaten stetig erweitert. Ziel ist es, mittelfristig möglichst viele Verwaltungsleistungen komfortabel online zur Verfügung zu stellen.

Impressum

Stadtseiten | Bürgerinformation der Stadt Aachen | Herausgeber: Stadt Aachen, Der Oberbürgermeister, 52058 Aachen | Redaktion: Stadt Aachen, Fachbereich Presse und Marketing, Bernd Büttgens (verantwortlich), Markt 39, 52062 Aachen, Tel.: 0241 432-1309, Fax: 0241 28121, presse.marketing@mail.aachen.de | Fotos: Carl Brunn, iStockphoto.com/wesentlich | Texte: Peter Klingel, Bernd Büttgens | Design: wesentlich. Aachen | Grafik und Layout: graphodata AG, Aachen



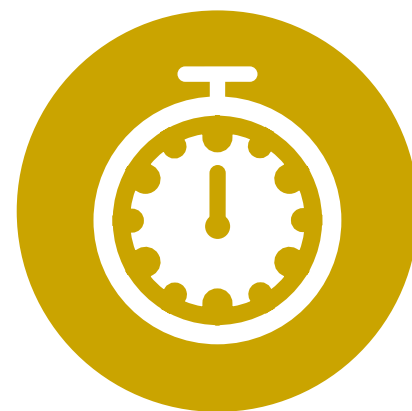
Einmal einloggen – immer Zeit sparen im neuen Serviceportal der Stadt Aachen

Ihr Servicekonto ist Ihr persönlicher Online-Zugang zur Stadtverwaltung. Einmal mit Ihren persönlichen Daten registrieren und schon können Sie eine Vielzahl von Verwaltungsdienstleistungen von zu Hause aus erledigen.



Ihr Servicekonto

Ihr Servicekonto ist Ihr persönlicher Online-Zugang zur Stadtverwaltung. Einmal mit Ihren persönlichen Daten registrieren und schon können Sie eine Vielzahl von Verwaltungsdienstleistungen von zu Hause aus erledigen. Zur Registrierung benötigen Sie lediglich eine gültige E-Mail Adresse, Ihr Geburtsdatum, Ihren Vornamen und Ihren Nachnamen. Im nächsten Schritt erhalten Sie zwei Mails, mit der einen bestätigen Sie Ihre Anmeldung und mit der anderen vergeben Sie Ihr persönliches Passwort.



Sparen Sie Zeit

Den Weg zum Amt und lange Wartezeiten im Servicecenter können Sie sich schon heute in vielen Fällen sparen. Sparen Sie Zeit, indem Sie bequem von zu Hause aus zum Beispiel Ihren Hund anmelden oder Ihren Bewohnerparkausweis erstellen. Bei manchen Dienstleistungen ist auch heute noch eine persönliche Vorsprache notwendig, in diesem Fall können Sie im Serviceportal einen Termin mit uns vereinbaren.



Datenschutz ist uns wichtig

Der Schutz Ihrer Daten steht für uns an erster Stelle! Die Übertragung und Speicherung Ihrer Daten erfolgt im Serviceportal ausschließlich verschlüsselt. Unsichere E-Mails mit personenbezogenen Daten werden von uns nicht versendet. Ihre Daten werden nur für Ihr Anliegen genutzt, eine Weitergabe dieser Daten an Dritte erfolgt selbstverständlich nicht.



Ihre Anträge stets im Blick

Mit Hilfe des Serviceportals haben Sie stets einen Überblick über den aktuellen Bearbeitungsstand Ihrer Anträge. In Ihrer persönlichen Arbeitsmappe werden Ihnen Ihre laufenden und bereits erledigten Anträge angezeigt. Selbstverständlich informieren wir Sie auch per E-Mail, wenn sich der Bearbeitungsstand geändert haben sollte. So haben Sie Ihre Anträge immer im Blick.



Der „neue“ Personalausweis

Ganz so neu ist er zwar nicht mehr, aber die Funktion des „Online-Ausweisens“, die dieser Ausweis standardmäßig mitbringt, wird immer noch viel zu wenig genutzt. Mit Hilfe eines Kartenlesegerätes und der aktivierten Onlinefunktion im Ausweis können Sie sich im Serviceportal anmelden bzw. Ihre Anträge automatisiert befüllen.



Sprechen Sie uns an!

Vor Ihrer Haustür entdecken Sie wilden Müll, auf dem Weg zur Arbeit fällt Ihnen ein Schlagloch in der Straße oder eine ungünstige Ampelschaltung auf? Sie vermischen Funktionen im Serviceportal oder auf aachen.de? Sprechen Sie uns an! Im Serviceportal finden Sie hierzu passende Kontaktformulare. Helfen Sie uns, noch besser zu werden!



Bewohnerparken

Mal eben einen neuen Bewohnerparkausweis beantragen oder den alten verlängern? Kein Problem! Im neuen Serviceportal können Sie Ihren Bewohnerparkausweis jetzt nicht nur online beantragen, sondern auch direkt zu Hause ausdrucken. Einfacher und schneller geht es nicht!



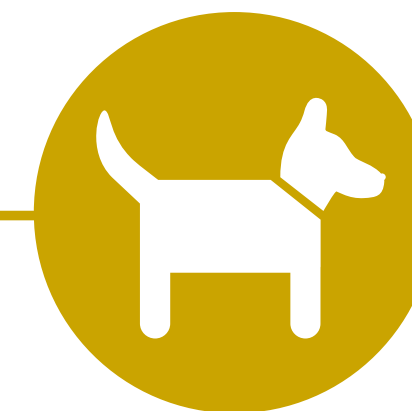
Urkunden von zu Hause bestellen

Sie wollen Ihr Kind in der Schule anmelden oder wollen heiraten und benötigen eine aktuelle Geburtsurkunde? Urkunden aus dem Geburten-, Ehe-, Lebenspartnerschafts- und Sterberegister können Sie nun ganz bequem von zu Hause aus online beantragen. Durch die passenden Formulare im Serviceportal sind Sie nun nicht mehr an Öffnungszeiten gebunden und sparen sich den Weg zum Standesamt.



Mülltonnen online

Abfallbehälter, Entsorgungsgemeinschaften sowie Eigenkompostierung an- und abmelden können Sie ebenfalls unkompliziert online. Hierzu benötigen Sie lediglich das Aktenzeichen (Steuernummer) des Grundbesitzabgaben-Bescheides. Mit der Nutzung des Onlineangebotes profitieren Sie von der schnellen Bearbeitung Ihrer Anträge.

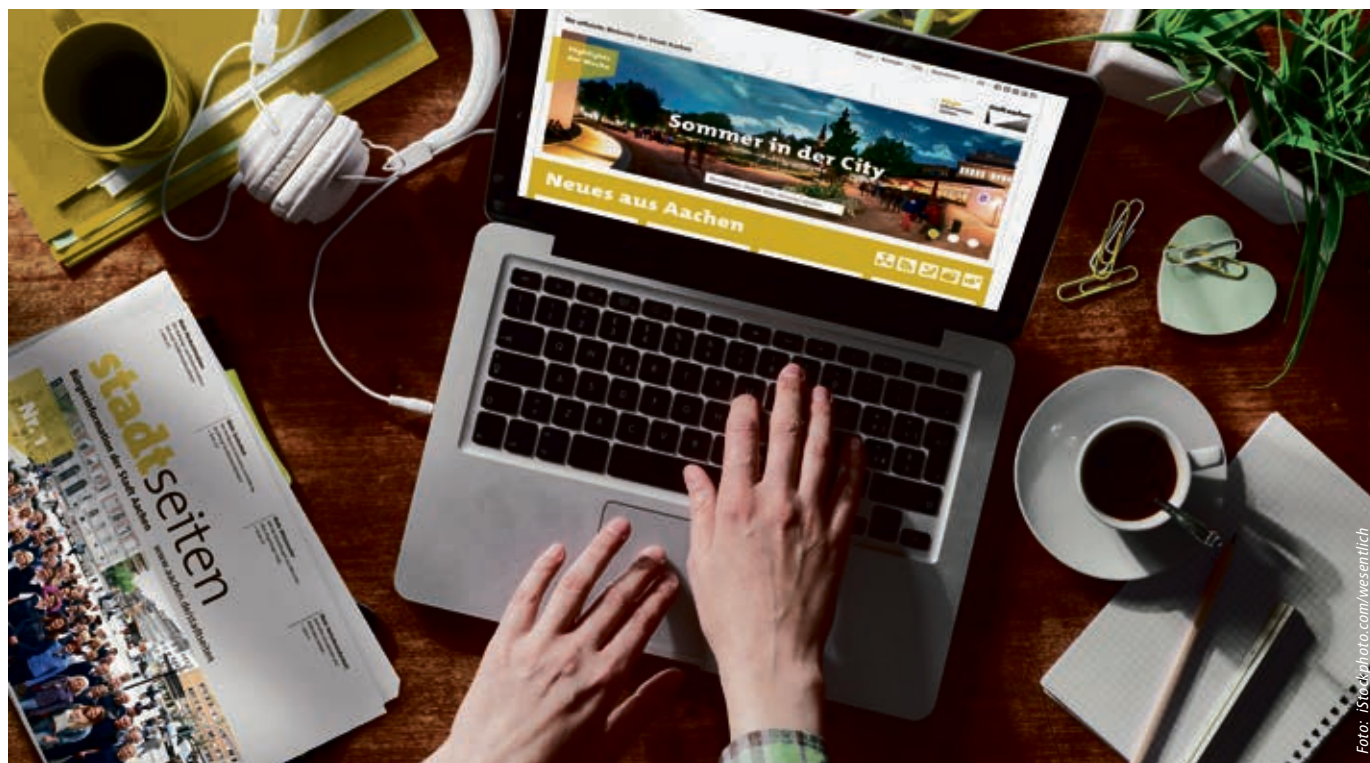


Fifi anmelden

Sie sind auf den Hund gekommen oder der Hund auf Sie? Die Anmeldung Ihres neuen Lieblings ist online ganz einfach und bequem von der Couch aus möglich. So bleibt mehr Zeit für ausgedehnte Spaziergänge im Grünen.

Mit Volldampf voraus aachen.de im neuen Gewand

Frisches und modernes Design – Lust auf Aachen machen



Schon in den nächsten Wochen wird aachen.de in einem neuen Gewand erscheinen. Angepasst an das Design des Serviceportals wird sich das Stadtportal frischer und moderner präsentieren. Vor allem die Startseite wird aufgeräumter und übersichtlicher – klar gegliedert in aktuelle Meldungen, schnelle Verlinkungen zu wichtigen Bereichen und allgemeine Informationen zur Stadt, ihrer Geschichte und Gegenwart. Aber auch inhaltlich wird es viele neue Bereiche und Angebote geben. So wird sich zum Beispiel der Fachbereich Sicherheit und Ordnung mit einer neuen Webseite und neuen Onlinediensten präsentieren.

Neuer Bereich „Willkommen in Aachen“

Erwähnenswert ist auch der neue Bereich „Willkommen in Aachen“, der in einem besonderen Maß Lust auf Aachen machen wird, sowohl für Besucherinnen und Besucher der Stadt als auch für Bürgerinnen und Bürger, die einen neuen Blick auf ihr Zuhause werfen wollen.

Neues Geoinformationssystem

Und auch das neue Geoinformationssystem, also das System, mit dem der Stadtplan und andere Detailpläne im Internet dargestellt werden, wird in den nächsten Wochen online gehen. Hier wurde, neben der Optik, auch viel Wert auf eine intuitive Bedienung gelegt.

Frage an die Fraktionen:

„Welche Vorteile haben E-Government-Angebote für die Bürgerinnen und Bürger und welche Erwartungen knüpfen Sie an den Start des neuen Service-Portals der Stadt Aachen?“



Elke Eschweiler,
Sprecherin im Personal- und
Verwaltungsausschuss, CDU

Kurzum: mehr Bürgerfreundlichkeit. Sich einen Tag Urlaub nehmen zu müssen, nur um seinen Hund anzumelden, gehört mit dem Serviceportal der Vergangenheit an. Jeder kann bequem von zu Hause aus den Antrag ausfüllen und einreichen. Die Verwaltung führt die Akten digital, so dass jede Stelle in der Verwaltung darauf zugreifen kann, egal ob beim Bürgerservice in der Innenstadt, im Bezirksamt oder bei der Fachverwaltung.

Das passt gut in unsere Vorstellung einer Stadt, die ihre Dienstleistungen ortsnahe und dezentral anbietet. Das Serviceportal rundet die Möglichkeiten seine Amtsgeschäfte zu erledigen ab – unabhängig von Öffnungszeiten und Terminen, zu jeder Tages- und Nachtzeit.

Wie bei allen Veränderungen müssen wir auch bei der Digitalisierung darauf achten, die Menschen nicht aus den Augen zu verlieren. Das gilt für die Bürgerinnen und Bürger und auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.



Michael Servos,
Fraktionsvorsitzender und
Sprecher im Personal- und
Verwaltungsausschuss, SPD

Wir alle haben täglich mit Digitalisierung zu tun. Sie wird unser Leben nachhaltig verändern und bringt dabei viele Chancen mit sich, die wir nutzen und gestalten müssen. Dies fängt schon im Kleinen an: Beim Gang zur Behörde.

Durch das neue Serviceportal setzen wir die Verwaltung dahin, wo Sie hingehört: In die Mitte gesellschaftlicher Prozesse. Über diese neue Schnittstelle zwischen Bürgerinnen und Bürgern, Vereinen, Unternehmen und der Verwaltung wird sich die Kommunikation erheblich verbessern.

Der zusätzliche Service ist ganz-tätig und bequem von Zuhause aus erreichbar. Er bietet auch die Chance, die internen Verwaltungsprozesse zu überdenken, sie anzupassen und besser zu machen. Die Digitalisierung von Akten oder Formularen wird das Leben vieler Betroffener vereinfachen. Bei all diesen Innovationen vergessen wir natürlich nicht: Es gibt auch Menschen, die nicht im Umgang mit digitalen Medien bewandert sind und selbstverständlich einbezogen werden.



Hermann Josef Pilgram,
Ratsherr, DIE GRÜNEN

Es ist bisher noch etwas wenig, wenn die rund 40 Fachbereiche und Eigenbetriebe der Stadt Aachen aktuell nur knapp 30 Online-Dienstleistungen anbieten. Mit dem neuen Serviceportal verbinde ich die Hoffnung, dass das Angebot kontinuierlich ausgebaut wird. Ich wünsche mir Online-Services, die möglichst vielen Menschen den Gang zum Amt ersparen, den Aufwand für den Behördenkontakt verringern und Bearbeitungszeiten verkürzen.

Auch müssen die Online-Services einfach, verständlich und selbstverständlich barrierefrei sein, damit jeder sie nutzen kann. E-Government kann Ressourcen freimachen für einen besseren Service dort, wo weiterhin ein persönlicher Kontakt notwendig ist.

Mit dem Ausbau des Online-Services für die Bürgerschaft müssen natürlich auch die internen Verwaltungsprozesse konsequent digitalisiert werden. Das wird nicht zum Nulltarif gehen, aber Investitionen in diesen Bereich sind Investitionen in die Zukunft.



Dr. Rainer von Courbière,
wirtschaftspolitischer Sprecher,
FDP

Die FDP-Fraktion begrüßt den Start des neuen Serviceportals für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Aachen. Im Zeichen des technologischen Fortschritts ist das „digitale Rathaus“ für die Wissenschaftsstadt und den Wirtschaftsstandort Aachen eine von vielen wichtigen Voraussetzungen, um im nationalen und internationalen Wettbewerb konkurrenzfähig zu bleiben.

Wir erwarten, dass dieses Angebot kontinuierlich weiter ausgebaut wird und die Abläufe auch innerhalb der Stadtverwaltung mehr und mehr integriert werden. Dazu regen wir an, die Möglichkeit einer Online-Gewerbeanmeldung anzubieten, wie sie es in vergleichbaren Städten bereits gibt.

Als Liberale verbinden wir dies mit der Forderung nach einem einfachen Zugang zum digitalen Rathaus für alle Bürgerinnen und Bürger unserer Stadt und einem höchstmöglichen Datenschutz.



Lasse Klopstein,
Bezirksvertreter Aachen-Mitte,
DIE LINKE

Das Serviceportal kann zum Vorteil für alle Menschen sein: Einerseits für jene, die keine Probleme mit Computern und Formularen haben. Sie müssen seltener Ämter aufsuchen. Für alle anderen aber auch, da die Verwaltungsmitarbeiter*innen mehr Zeit für den Einzelnen haben.

Dieser Effekt kann aber nur eintreten, wenn E-Government nicht zum Vorwand genommen wird, um die „Verwaltung zu verschlanken“, also die Arbeit von noch weniger Mitarbeiter*innen erledigen zu lassen. Im September 2014 gab es bei Call Aachen große Probleme, weil Mitarbeiter*innen unter der Last der Überstunden krank wurden. So etwas darf nicht wieder vorkommen.

Vom Serviceportal erwarten wir, dass es den Menschen das Leben erleichtert. Von Politik und Verwaltung erwarten wir, dass sichergestellt ist, dass dies auch allen zugutekommt: Computerfreaks, Verwaltungsmitarbeiter*innen und den vielen Öcher*innen, die froh sind, wenn jemand Zeit hat, ihnen ein kompliziertes Formular ausführlich zu erklären.



Matthias Achilles,
sachkundiger Bürger, PIRATEN

Ganz ehrlich? Noch eine Plattform?! Nicht mehr zum Amt laufen müssen, kein langes Warten und das auch noch günstiger, ganz ohne Porto, rund um die Uhr. Das klingt ausgezeichnet.

Aber bisherige Onlineangebote der Stadt haben weder durch Benutzerfreundlichkeit noch durch Umfang überzeugt. Andere Städte haben die Idee auch schon gehabt, wir sind sicher nicht die Ersten. Am erfolgversprechendsten und am billigsten wäre es gewesen, eine nachweislich funktionierende Lösung zu übernehmen.

Neben einem überlaufenen Servicecenter sieht zwar jede Webplattform erstmal komfortabel aus. Aber zu einem Selbstläufer wird diese nur, wenn jeder Bürger ohne Unannehmlichkeiten findet, was er sucht. Die Integration in eine einzige kommunale eGovernment Seite ist sicher die Zukunft, aber ob eine eigene städtische IT-Lösung heute diesen Qualitätssprung packt, bleibt abzuwarten.