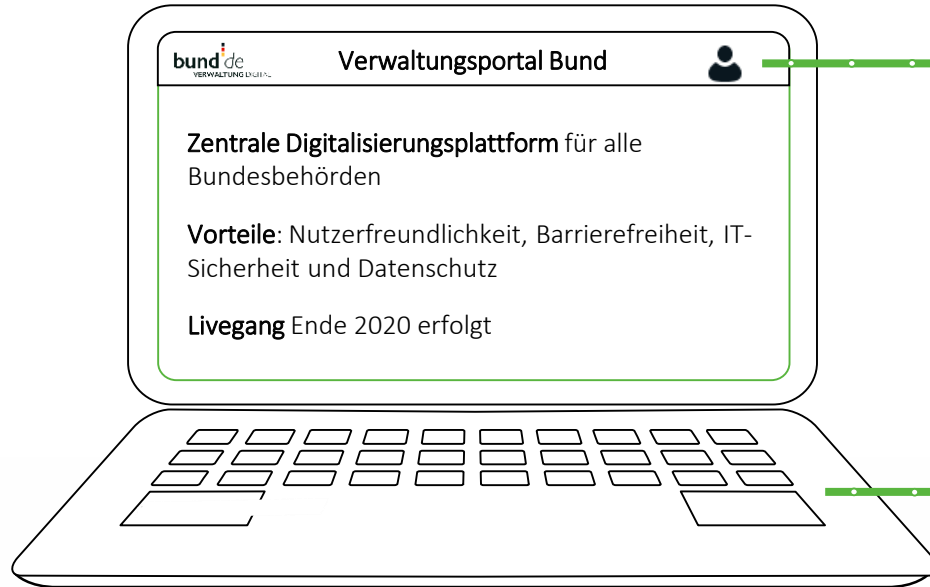




Die OZG-Infrastruktur

Gemeinsam stark!

OZG-Infrastruktur auf einen Blick



Nutzerkonto Bund



Erste **Fachverfahren online** seit Sommer 2020

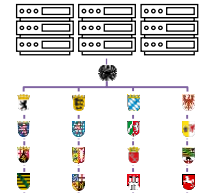
Weiterentwicklung seither: neue Funktionalitäten, Anbindung Verwaltungsleistungen, eIDAS-Konformität

Ausblick: Einbindung ELSTER, Anbindung weiterer Leistungen, Interoperabilität der Nutzerkonten

Portalverbund

Bereitstellung nutzerfreundliche **Komponente Suchen & Finden** im Sommer 2020

Ziel: Anbindung aller Länder bis Frühjahr 2021





IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten

Der Portalverbund



Standards und Schnittstellen

Ergebnis

Abstimmung
der Kriterien und
Priorisierungen im
Workshop der KG
Portalverbund

Sachstandsbericht #1
der KG Portalverbund
mit IT-Planungsrat
Beschluss

Sachstandsbericht #2
je nach Stand der
Implementierung

9-11/
2019

12/
2019

ab 3/
2020

4-6/
2020

ab 7/
2020

2021

Aufgabe

Erarbeitung
der Landkarte und
Übersicht der
Schnittstellen

Erarbeitung
des Vorgehens zur
Analyse der
Schnittstellen und
Identifikation von
Handlungsbedarfen

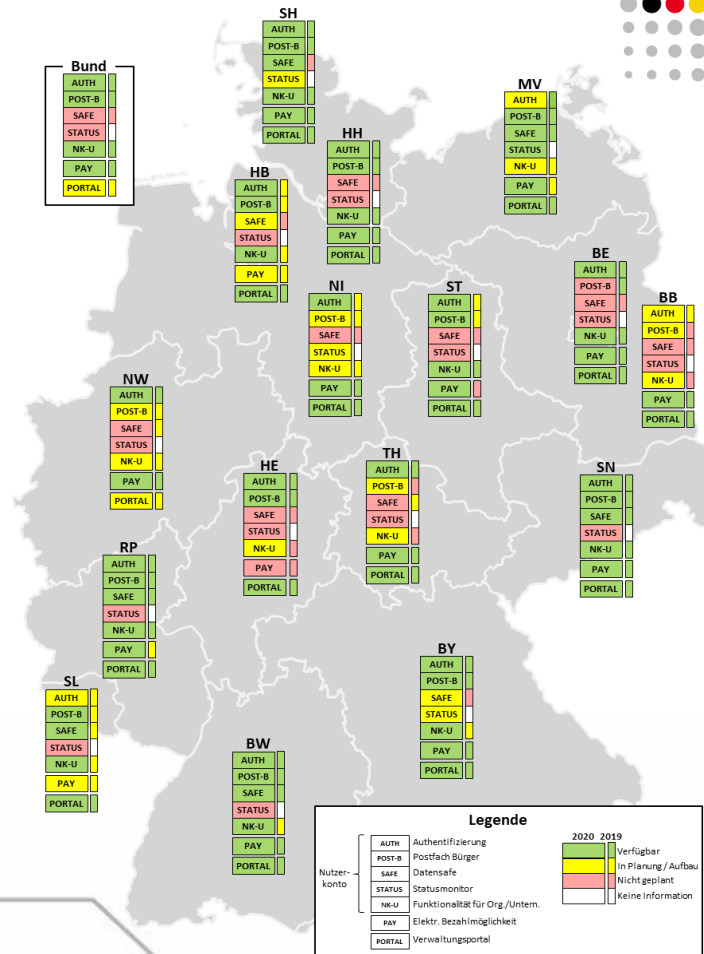
Evaluation

Verfügbarkeit der Basisdienste und Portale



IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten



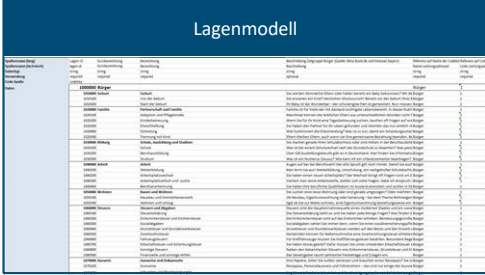
Einheitliches Lagenmodell

Im Portalverbund kann die Zuordnung von Verwaltungsleistungen entlang eines einheitlichen Modells von Lebenslagen erfolgen.

KG Portalverbund 11.12.2019 -

Auftrag für UAG Lagen:

- Erarbeitung einheitliche Liste der Lebenslagen in Abstimmung der Erfordernisse Single Digital Gateway und OZG
- Ziel: Übersichtlichkeit und Nutzerfreundlichkeit für Nutzerinnen und Nutzer des Portalverbundes steigern



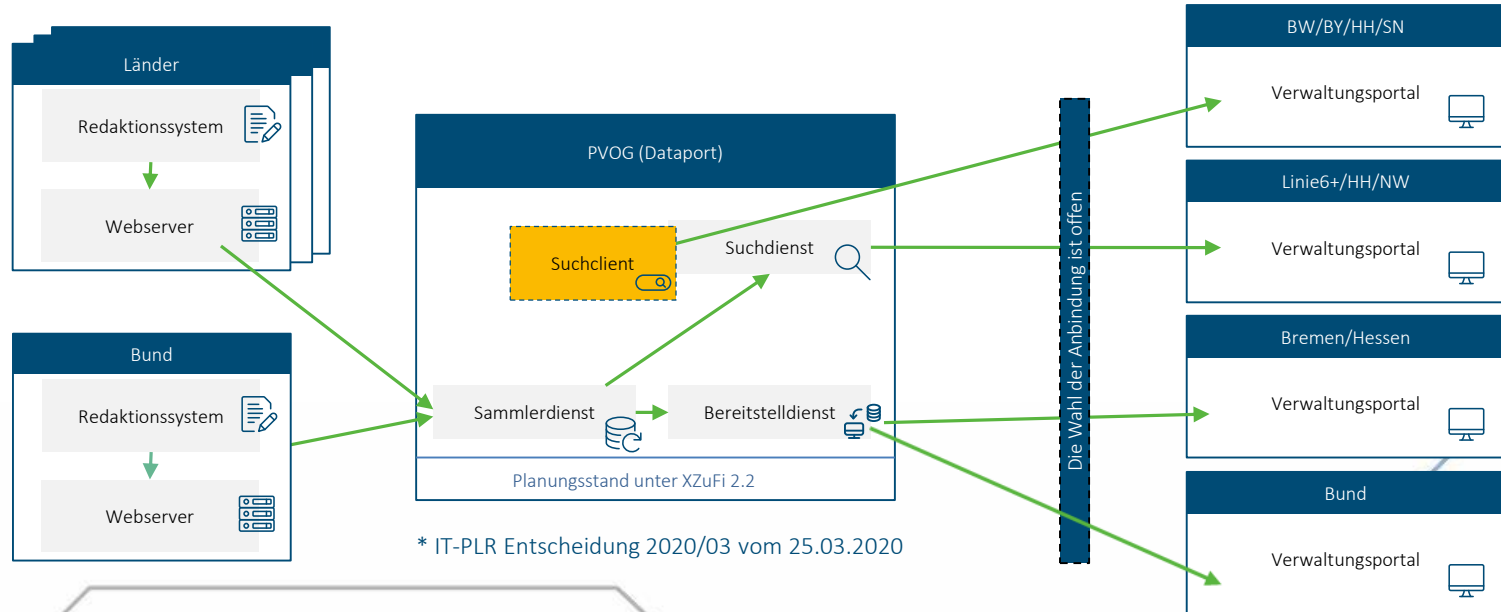
The screenshot shows a table titled 'Lagenmodell' with multiple columns and rows of data. The table is organized into sections, with 'Lebenslagen' being the primary focus. Each row lists a specific life situation (e.g., 'Geburt', 'Hochschulzugangsberechtigung') and its corresponding administrative services. The table is a complex mapping of life events to government services.

Ergebnisse UAG Lagen, 10.11.2020:

- Einheitliches Lagenmodell für den Portalverbund - Version 1.0
- Mapping-Tabelle (Leistungen zu Lagen) - Version 1.0 für Implementierung der Lagen auf Portalen
- 1. Implementierung des Lagenmodells auf verwaltung.bund.de

PVOG-Architektur

Der IT-Planungsrat bittet den Bund und das Land Hamburg bis zum 30.06.2020 eine nutzerfreundliche Komponente "Suchen & Finden" unter Verwendung eines zentralen Datenspeichers bereitzustellen.*



* IT-PLR Entscheidung 2020/03 vom 25.03.2020

Online-Gateway Portalverbund



IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten

in Arbeit

umgesetzt

30.04.2021

Umsetzung SDG-Vorgaben für PVOG

Umstellung auf XZuFi 2.2

Anbindung aller Länder an den Sammlerdienst des PVOG

01.05.2021
Übergabe an die FITKO



25.03.2020

Beschluss IT-PLR
Komponente „Suchen & Finden“

30.06.2020

„Suchen & Finden“
in Betrieb

07.10.2020

Livegang
Suchclient

16.11.2020

Start AG „Übergabe
an die FITKO“

31.12.2020

Anbindung
Verwaltungsportal
Bund



IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten

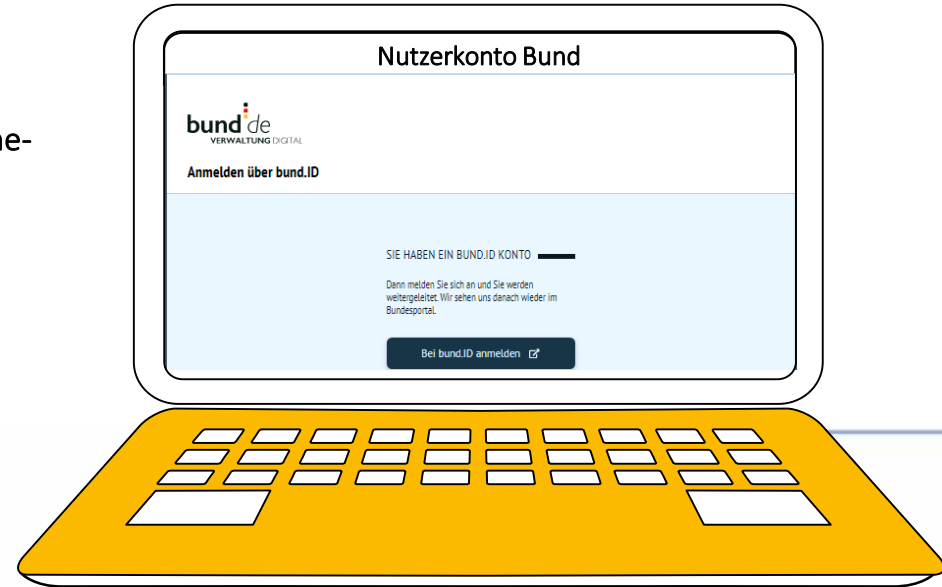
Das Nutzerkonto Bund



Anstieg der Nutzungszahlen

Mehr als **20.000 Registrierungen** beim Nutzerkonto Bund.

Mehr als **18.000 erfolgreiche Transaktionen** mit dem **Online-Ausweis** und dem **Nutzerkonto Bund** in dem Zeitraum November 2020 bis einschließlich Januar 2021.



Fakten auf einen Blick

- 1** **Software** der AKDB, die in Bayern und Hessen produktiv ist
- 2** **Identifizierungsmittel** Benutzername-Passwort-Kombination sowie Online-Ausweisfunktion; Vertrauensniveau substantiell folgt demnächst
- 3** **eIDAS-konform** Registrierung und Anmeldung erfolgen nach den Vorgaben der europäischen Verordnung über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste



Speicherung von Identitätsdaten wie Name, Anschrift und Geburtsdatum möglich **4**

Elektronisches Ausfüllen von Formularen auf Wunsch der Nutzerinnen und Nutzer möglich **5**

Postfach inklusive Rückkanal mit Lesebestätigung angebunden **6**

Geplante Weiterentwicklung

- **Q 2/2021:** Teilnahme an der Interoperabilität der Nutzerkonten der Länder und des Bundes
- **Q 3/2021:** Einbindung ELSTER-Zertifikat in das Bürgerkonto mit Vertrauensniveau „substantiell“
- **Q 3/2021:** Überführung des NKB-Organisationskontos in neues einheitliches Organisationskonto auf Basis von ELSTER
- **Q 4/2021:** „Relaunch“ id.bund.de
- **Q 4/2021:** Teilnahme an der Interoperabilität der Postfächer zu den Nutzerkonten der Länder und des Bundes



Produktive Leistungen mit dem Nutzerkonto Bund



IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten

- 01** Corona-Überbrückungshilfe seit Juli 2020: Nutzkonto Bund mit Online-Ausweis als alternativer Zugangsweg
- 02** ElterngeldDigital seit August 2020: als Registrierungsmöglichkeit auf Vertrauensniveau "niedrig" in allen online gestellten Bundesländern nutzbar
- 03** BAföG Digital seit Oktober 2020: Nutzerkonto Bund mit Online-Ausweis zur sicheren Authentifizierung der Antragstellenden
- 04** Verwaltungsportal Bund seit Dezember 2020: dort eingebundene Formulare nutzen das Nutzerkonto Bund



Geplante Leistungen mit dem Nutzerkonto Bund

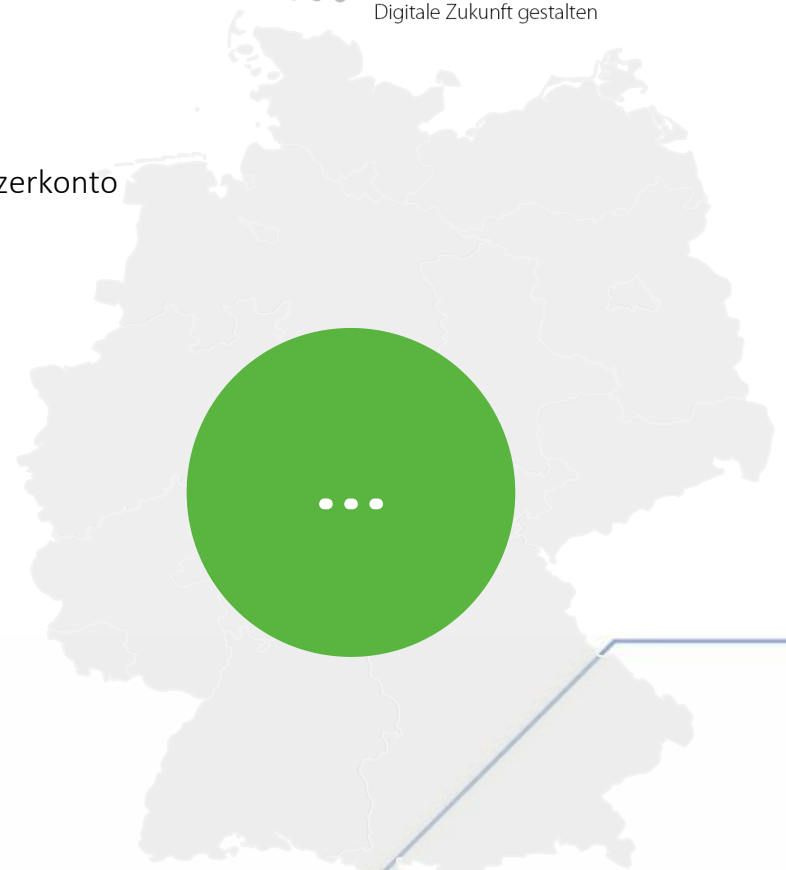


IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten

Viele **Behörden** derzeit in **Konzeptionsphase** für die Anbindung ans Nutzerkonto Bund, u.a.

- Q1/2021**
 - Bundesamt für Seeschifffahrt und Hydrographie
 - Statisches Bundesamt
- Q2/2021**
 - Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen
 - Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte
 - Kraftfahrt-Bundesamt
- Q3/2021**
 - Bundesamt für Soziale Sicherung
- Q4/2021**
 - Berufsgenossenschaft Bau





IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten

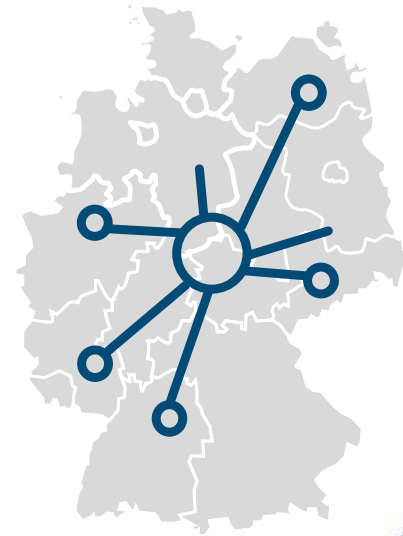
Weiterentwicklung der 115



Die Behördennummer 115

→ Eine Rufnummer für die gesamte deutsche Verwaltung:

- **Einfach** – ein leicht zu merkender zentraler Zugang zur Verwaltung
- **Immer zuständig** – die häufigsten Leistungen von Kommune, Land oder Bund
- **Serviceorientiert** – von Mo bis Fr in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr weltweit unter der Kurzwahl (+49) 115 erreichbar
- **Kompetent** – Beantwortung der Fragen mittels qualitätsgeprüfter Wissensdatenbank
- **Ebenen übergreifende Zusammenarbeit** im föderalen Verbund: 560 Kommunen, 14 Länder und die gesamte Bundesverwaltung



Motivation zur Weiterentwicklung

- Bürgerservices verändern sich durch Digitalisierung von Staat, Gesellschaft und Wirtschaft
- Zunehmender Umstieg auf Online-Leistungen – auch durch gesetzliche Vorgaben des OZG und der SDG-VO
 - *Höheres Anfragevolumen und andere Art von Auskünften - weniger Auskünfte zu Vor-Ort-Services und mehr zu Online-Leistungen.*
 - *Fragen zum Vorhandensein, der Erreichbarkeit und Funktionsfähigkeit der Online-Leistungen. Starker Unterstützungsbedarf bei der Nutzung dieser Leistungen erwartet.*
 - *Persönlicher Kontakt (z.B. telefonisch über 115) weiterhin notwendig für Bürgerinnen und Bürger, die älter sind, die keinen Zugang zu Online-Leistungen haben oder denen die individuellen Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Services (noch) fehlen.*

Bisherige Entwicklung & Ausblick

- Auftrag zur Erstellung eines **Eckpunktepapiers für die Weiterentwicklung der 115** in Abstimmung mit den OZG-relevanten Gremien in der 31. Sitzung des IT-Planungsrates (25.03.2020)
- **Umsetzungsplanung** Weiterentwicklung der 115 wird aktuell abgestimmt
- **Pilotierung** von zusätzlichen Technologien SDS und Chatbot und Entwicklung der Lotsenfunktion hat begonnen
 - Vorlage der *Evaluierungsergebnisse* und *weiteren konkreten Schritte* zur Einführung im November 2021



Kernelemente Eckpunktepapier



Lotsenfunktion

- Weiterentwicklung der 115 nach dem „One-Face-to-the-Customer“-Prinzip ermöglicht Bürgerinnen und Bürgern zentralen Zugang zu Leistungen der Verwaltung
- Die 115 „lotst“ durch und zu den verschiedenen analogen und Online-Verwaltungsleistungen und beantwortet „1st-Level-Fragen“



SDS

- Sprachdialogsystem (SDS) ermöglicht Anrufern über das Telefon teil- oder vollautomatisierte natürlichsprachliche Dialoge
- Ziel: automatisierte Beauskunftung ausgewählter Fragestellungen
- schnellere orts- und zeitunabhängige Auskünfte
- Entlastung der SC bei Standardanfragen, um neue und komplexe Anfragen zu Online-Leistungen geben zu können



Chatbot

- Chatbot ist ein textbasiertes Dialogsystem, welches das Chatten mit einem technischen System erlaubt.
- voraussichtlich Kombination aus regelbasierten und intelligenten, KI-basierten Chatbot
- Ziel: automatisierte Beauskunftung ausgewählter Fragestellungen

Niederschwelliger Zugang für Bürgerinnen und Bürger zur Verwaltung über verschiedene Kanäle - Multikanalzugang.

Weiterentwicklung der 115 im Rahmen der OZG-Umsetzung



Bewährtes Angebot für niederschweligen und ganzheitlichen Zugang zur Verwaltung

- Langjährige Erfahrung für den niederschweligen „Einstieg“ zu Verwaltungsleistungen



Kundenorientierung und Integration aller föderalen Strukturen

- „basisorientierte“ Entwicklung und Umsetzung mit den föderalen Gremien und Teilnehmern



Brückenschlag zur digitalisierten Verwaltung

- Entwicklung und Einsatz digitaler Technologien + inhaltliche Erweiterung der Beauskunftung



Vorsprung durch schnelle Pilotierung und Entwicklung der Lotsenfunktion

- Erfahrungen aus Pilotierung von Chatbot und SDS als Grundlage für künftige OZG-Komponenten
- Lotsenfunktion inhaltlich und zeitlich von OZG-Umsetzung abhängig. Die 115 kann im Gegenzug wertvolle Hinweise zu benötigten Informationen und Daten zu Online-Diensten für Bürger:innen und Unternehmen liefern.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Bundesministerium des Innern, für Bau und
Heimat

Referat DV 3 – Bundesportal; Portalverbund;
Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115

DV3@bmi.bund.de

www.onlinezugangsgesetz.de





IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten

Diese Präsentation von Renate Mitterhuber und der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 im Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat, ist lizenziert unter

„[Creative Commons Namensnennung 4.0 International Public License \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)“