

## **Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung öffentlicher Teil**

<b>Gremium</b>	<b>Datum</b>
Digitalisierungsausschuss	30.08.2021

### **Digitalisierung Bürger\*innenservices**

Die Fraktion Volt stellt folgende Anfrage gem. § 4 der Geschäftsordnung des Rates AN/1134/2021:

1. Stellen die Dienstleistungsbeschreibungen der Stadt Köln auf ihrer Internetseite, insbesondere im Hinblick auf digitale Nutzungsmöglichkeiten, den aktuellen Stand dar?
2. Wie weit fortgeschritten ist das Testen von einem Sprachdialogsystem (ugs. "Bot") für telefonische Anfragen zur Hilfestellung und Weiterleitung der Anfragenden an die gewünschten Servicemitarbeiter\*innen?
3. Für welche Bürger\*innenservices und andere Dienstleistungen sind alternativ zum Postversand, die digitale Unterschrift oder das Post-/ Video-Ident Verfahren möglich? Bei welcher dieser Dienstleistungen können alternativ zum Postversand auch die digitale Übertragung/ Zusendung von Dokumenten per Mail aktiviert werden?

Die Verwaltung nimmt hierzu wie folgt Stellung:

Zu 1.:

Die Stadtverwaltung verfolgt das Ziel, die Anforderungen der Nutzer\*innen, insbesondere im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung, bestmöglich zu erfüllen. Dabei kommt es zu einem Abwägungsprozess zwischen Funktionalität und rechtlicher Verbindlichkeit im jeweiligen Einzelfall. Dieser Herausforderung begegnet die Fachverwaltung mit einer ständigen Qualitätskontrolle der von ihr eingesetzten Werkzeuge. Im Dialog zwischen der Fachverwaltung und der Online-Redaktion werden unter Berücksichtigung der strategischen und juristischen Vorgaben und technologischen Möglichkeiten ständig Weiterentwicklungen vorangetrieben und neue Digitalisierungsmöglichkeiten ausgelotet. Die Dienstleistungsbeschreibungen werden durch die Dienststellen im Rahmen des derzeitigen Redaktionsprozesses laufend auf rechtliche Anpassungen aktualisiert und geben somit den aktuellen Stand wieder.

Zu 2.:

Im Rahmen der bundesweiten Behördennummer 115 werden derzeit sowohl ein verbundweites Sprachdialogsystem wie auch ein zentraler Chatbot von einigen teilnehmenden Servicecentern aufgebaut und pilotiert. Die Ergebnisse werden Ende des Jahres 2021 den teilnehmenden Servicecentern im 115-Verbund zur Verfügung gestellt, damit lokal über eine Teilnahme an diesen Services entschieden werden kann.

Das Bürgertelefon der Stadt Köln wird die Ergebnisse der Pilotierungen im 115 Verbund abzuwarten, um dann auf Basis dieser Ergebnisse eine Entscheidung zum Einsatz eines Sprachdialogsystems zu treffen.

Die Stabsstelle Digitalisierung erprobt seit November 2020 gemeinsam mit dem Standesamt und dem Bürgertelefon der Stadt Köln prototypisch den Einsatz eines Chatbots zur schnelleren und zielgenauen Informationsübermittlung. Der Chatbot wird zunächst auf der Internetseite des Standesamtes ein-

gesetzt und soll eine einfache Auskunft zu benötigten Unterlagen rund um die Anmeldung einer Eheschließung für die Bürgerinnen und Bürger ermöglichen. Ziel ist es, den Bürger\*innen über einfache Fragestellungen den Weg zur Anmeldung einer Ehe zu erleichtern und gleichzeitig das Anrufaufkommen beim Standesamt für einfache Beratungsfragen zu reduzieren. Neben der dialogbasierten Ermittlung von benötigten Unterlagen für eine Eheschließung werden auch Anfragen zu bestimmten Verwaltungsleistungen sowie zum Wetter und zum Pegelstand des Rheins ausgehen. Auch in die Weiterentwicklung des Chatbots werden die Ergebnisse des 115 Verbunds einfließen.

Zu 3.:

Alle bei der Stadt Köln verfügbaren Formulare und Onlinedienste können im Internetauftritt der Stadt Köln gebündelt über die Seite: [Formulare und Onlinedienste - Stadt Köln \(stadt-koeln.de\)](https://www.stadt-koeln.de/formulare-und-onlinedienste) aufgerufen werden.

Bereits 80 Online-Formulare sind mit elektronischer Weiterleitung an die jeweils zuständigen Stellen veröffentlicht, davon können 50 Formulare ohne Unterschrift direkt durch die zuständigen Stellen weiterverarbeitet werden. Die meisten dieser Formulare und Online-Anwendungen sehen auch einen gesicherten Upload von Dokumenten vor.

Im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes soll das Servicekonto.NRW angeboten werden, mit dem ein bundesweit interoperabler Basisdienst bereitgestellt wird. Das Servicekonto.NRW soll dann auch eine Postfachfunktionalität bieten.

Eine Einbindung der digitalen Signatur und von De-Mail ist im Rahmen der allgemeinen Zugangseröffnung der Stadt Köln möglich (<https://www.stadt-koeln.de/artikel/06125/index.html>). Der Einsatz des Post-Ident Verfahrens im Rahmen der Kommunikation mit der Stadt Köln wurde im Jahre 2018 geprüft und insbesondere wegen Datenschutzfragen nicht weiter verfolgt.

**Gez. Prof. Dr. Diemert i.V. für Dez. I**