

itvsh.de

Deine **Basisinfor-  
mationen** für einen  
einfachen Start.

# Dein Amt ist jetzt digital.

Behördengänge ab sofort einfach digital  
erledigen: **das neue Bürgerportal.**



**ITV.SH**

Kommunale  
Digitalisierung

Schleswig-Holstein  
Der echte Norden

# Inhalt

- So funktioniert dieser Leitfaden **03**
- Grundaufbau des Bürgerportals **04**
- Einfach starten **05**
- Der Angebotskorb **06**
- Dienste einfach darstellen **08**
- Der Kalender **09**
- Meine Termine **10**
- Aktuelles auf einen Blick **11**
- Sicher ist sicher **12**
- Noch mehr Funktionen  
auf einen Blick **13**
- Soviel Leistung steckt drin **14**
- In acht Schritten zum Bürgerportal **15**

# So funktioniert dieser Leitfaden

Dieses Dokument soll den Kommunen, wie auch den Bürger:innen, die Möglichkeiten und daraus resultierenden Nutzen des Bürgerportals aufzeigen. Neben der Vorstellung grundlegender Funktionen und Spezifikationen wird auf die Nutzenaspekte für Bürger:innen und Kommunen eingegangen.

Damit die digitale Kommune der Zukunft ihre Prozesse schneller, effizienter und kundenorientierter gestalten kann, gibt es das landeseinheitliche Bürgerportal SH. Als zentrale Informations- und Serviceplattform bildet es die technische Grundlage, um kommunale Verwaltungsdienstleistungen online anzubieten – unabhängig von Ort und Öffnungszeiten. Es kann nicht nur optisch und inhaltlich flexibel gestaltet, sondern auch nahtlos in bestehende kommunale Webauftritte integriert werden.

**Das Ziel:** In der digitalen Kommune sollen Bürger:innen und Unternehmen Verwaltungsvorgänge online, unabhängig von Ort und Zeit und innerhalb einer zentralen Anwendung sicher und bequem erledigen können.

**Der Weg:** Angelegt als modulares System bildet das Bürgerportal SH die technische Grundlage für Verwaltungsdienstleistungen im Sinne des OZG und der digitalen Daseinsvorsorge – sicher, modular und optisch anpassbar.

**Ihre Vorteile:** Bürger:innen und Unternehmen wird der Kontakt zur Verwaltung erleichtert, Antragstellungen werden vereinfacht und Prozesse transparenter. Während Kosten und Komplexität sinken, steigt langfristig die Servicequalität.

# Grundaufbau des Bürgerportals

Das Bürgerportal ist in verschiedene Bereiche aufgeteilt, die durch die Bürger:innen oder auch durch die Kommunen angepasst und inhaltlich verändert werden können. Die Beschreibung dieser Bereiche erfolgen im Anschluss. Die nachfolgende Ansicht erscheint, nachdem Sie das Bürgerportal aufgerufen haben.

Menüleiste mit Rücksprung zur Startseite

Ihre individuellen Terminankündigungen

Persönliche Pinnwand mit favorisierten digitalen Diensten

Über eine zusätzliche Seitenleiste (Angebotskorb) können nach Ihrer Anmeldung weitere Dienste hinzugefügt werden



**Bürgerportal**

Willkommen bei Deinem Bürgerportal

Meine Terminvorschläge

**Kunst Hand Werk**  
08.07.2021 Meldorf  
 Kunstmarkt im Traumausstatter-Vernissage am 26. Juni um 14 Uhr Teilnehmer\*innen: Magdalene Abel (Skulpturen); Wiebke Kühl (Malerei); Birgit Martinek...

**Mit der Norderfähre zum Priwall**  
08.07.2021 Lübeck  
 Die Promenade gegenüber sieht auch verlockend aus? Die Norderfähre bringt dich hin! Die Promenade gegenüber sieht auch verlockend aus? Die Norderfähre...

**Faszination des Hamburger Hafens**  
08.07.2021 Lauenburg Elbe  
 Schippern Sie auf der Elbe bis nach Hamburg und erleben mit dem Fahrgastschiff "Lüneburger Heide" den Hamburger Hafen. Schippern Sie mit der...

Bürgerkonto Login

Das Bürgerportal startet durch

Mehr erfahren →

Meine Pinnwand

Mobilität

Gewerbeabmeldung EA SH

Hundesteuer

Pass online

Führungszeugnis

Mein Rathaus

Fischereidokumente

Aktuelles aus dem Amt

Briefwahlantrag kommunal

Kontakt | Impressum | Datenschutz

Login zum Nutzerkonto

Informationen Ihrer Verwaltung

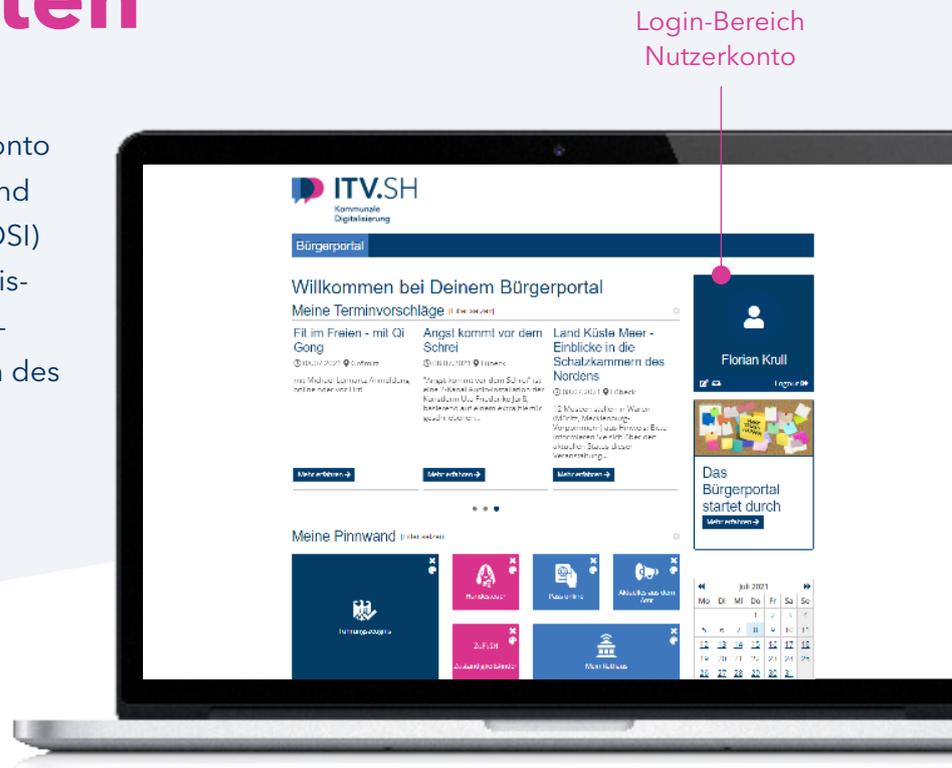
Kalender für Termine Ihrer Region

Juli 2021						
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Rechtliche Hinweise

# Einfach starten

Das Nutzerkonto bindet das Servicekonto und das zugehörige Postfach, basierend auf der Online-Service-Infrastruktur (OSI) von Dataport, ein. Eine einmalige Registrierung über das Servicekonto ist notwendig, um die Grundfunktionalitäten des Bürgerportals nutzen zu können.



Login-Bereich  
Nutzerkonto

## Nutzen für die Bürger:innen

### Das persönliche Nutzerkonto ist ganz einfach zu erstellen.

Das Nutzerkonto umfasst den zentralen Einstieg in das Bürgerportal und erlaubt damit den Nutzenden den personalisierten Zugang zu den digitalen Dienstleistungen. Durch das Nutzerkonto können Bürger:innen ihre persönlichen Daten sicher verwalten und bei Bedarf bestehender Dienstfunktion in die Antrags- und Formulardaten in den Onlinediensten übernehmen lassen. Perspektivisch kann das Nutzerkonto weitere Daten aufnehmen, die für die Nutzung von Onlinediensten notwendig werden. Die Bürger:innen können diese Informationen selbstständig anpassen.

Zudem speichert das Nutzerkonto die persönlich-individuelle Gestaltung des Bürgerportals, insbesondere der Pinnwand und des Terminkalenders. Somit kennt das Nutzerkonto die Vorlieben der jeweiligen Nutzer:innen und personalisiert das Erlebnis im Bürgerportal. Bei entsprechender Nutzung des Servicekonto Plus, das eine Validierung der Nutzer-

identität per eID (neuer Personalausweis) umfasst, kann das Bürgerportal zur Authentifizierung gegenüber Behörden genutzt werden und unter anderem persönliche Behördengänge ersetzen. Neben der Profilspeicherung erlaubt das Nutzerkonto einen zentralen Zugriff auf das Postfach im Servicekonto und damit auf die Kommunikation mit den Behörden über angebotene Fachverfahren und Onlinedienste.

## Nutzen für die Kommunen

### Kommunikation leicht gemacht.

Für die Kommunen hat das Nutzerkonto den Vorteil, dass dieses für die Nutzenden zur Verwaltung der Nutzerdaten und Nutzerkommunikation bereitsteht. Damit steht das Nutzerkonto indirekt für die Möglichkeit, gezielt, bestimmte Bürger:innen zu erreichen.

# Dienste selbst verwalten

Die Pinnwand stellt das zentrale Element des Bürgerportals dar. Hier können häufig benötigte Dienste abgelegt, positioniert, farblich angepasst, vergrößert und verkleinert und auch wieder entfernt werden. Die Pinnwand entspricht der zentralen Menüfläche, von der aus die favorisierten Dienste gestartet werden können. Weitere verfügbare Dienste finden sich im nachfolgend beschriebenen Angebotskorb.



Pinnwand mit verfügbaren Diensten

## Nutzen für die Bürger:innen

### Die digitale Pinnwand sorgt für Übersichtlichkeit.

Die Pinnwand im Bürgerportal soll eine analoge Pinnwand nachbilden, auf der Onlinedienste nach subjektiver Wichtigkeit beliebig platziert und farblich hervorgehoben werden können. Dadurch können sich die Bürger:innen ein eigenes Ordnungssystem erstellen. Von der Pinnwand aus können die Onlinedienste direkt nach dem Einloggen gestartet werden. Die jeweils letzte Pinnwandkonfiguration (Position, Farbe und Größe der Kacheln) wird nutzerbezogen gespeichert und beim nächsten Login dargestellt.

# Der Angebotskorb

Zusatzmenü  
„Angebotskorb“

Der Angebotskorb ist ein aus- und ein-klaappbares Zusatzmenü, das alle weiteren verfügbaren digitalen Dienste des Bürgerportals enthält.

Nach Anmeldung ist der vollständige Angebotskorb verfügbar. Dort werden die Dienste standardmäßig unsortiert dargestellt und neue Dienste unten angefügt.



## Nutzen für die Bürger:innen

### So übersichtlich kann Verwaltung jetzt sein.

Die Bürger:innen können aus dem Angebotskorb die für sie relevanten Dienste suchen und auf die eigene Pinnwand ziehen. Im Angebotskorb finden die Bürger:innen alle verfügbaren Onlinedienste. Diese können alphabetisch sortiert oder per Sucheingabe direkt aufgerufen werden. Damit haben die Bürger:innen Zugang zu einem umfangreichen Angebotsportfolio ihrer Kommune. Zudem speichert das Nutzerkonto die persönlich-individuelle Gestaltung des Bürgerportals, insbesondere der Pinnwand und des Terminkalenders. Somit kennt das Nutzerkonto die Vorlieben der jeweiligen Nutzer:innen und personalisiert das Erlebnis im Bürgerportal. Bei entsprechender Nutzung des Servicekonto Plus, welches eine Validierung der Nutzeridentität per eID (neuer

Personalausweis) umfasst, kann das Bürgerportal auch zur Authentifizierung ggü. Behörden genutzt werden und kann u.a. persönliche Behördengänge ersetzen. Neben der Profilspeicherung erlaubt das Nutzerkonto einen zentralen Zugriff auf das Postfach im Servicekonto und damit auf die Kommunikation mit den Behörden über angebotene Fachverfahren / Onlinedienste.

### Nutzen für die Kommunen

## Individuell anpassbar und jederzeit zu erweitern.

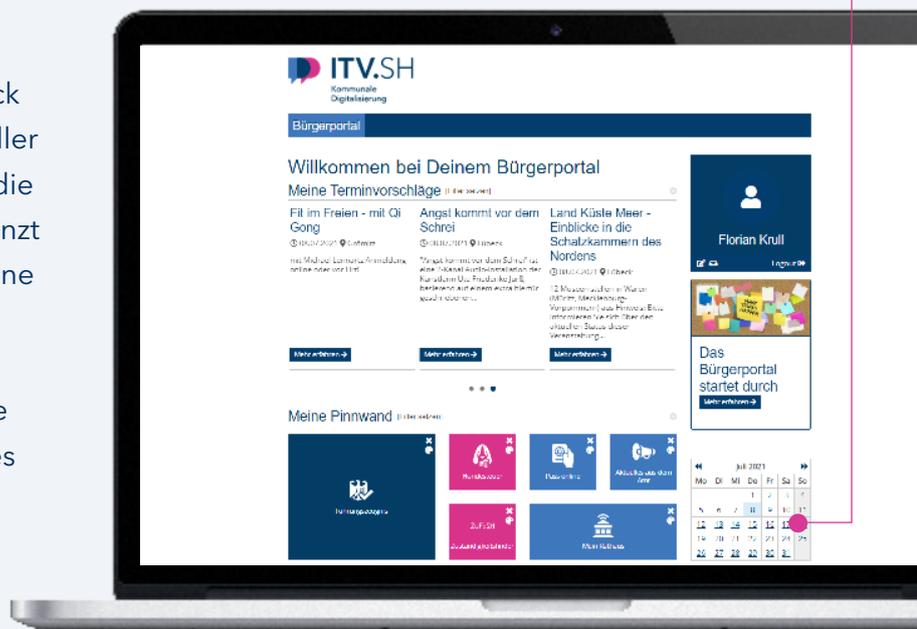
Über den Angebotskorb können die Betreiber:innen einzelner Bürgerportale individuelle digitale Dienstleistungen für die Nutzung im Bürgerportal anbieten. In der Verwaltung der Dienste kann jede:r Betreiberin neben den eigenen Diensten auch freigegebene Dienste aus anderen Kommunen oder anderen Bundesländern einbinden. Die Auswahl der Dienstleistungen kann der/die zuständige Bürgerportalredakteur:in selbst steuern. Jeder Dienst wird als Kachel angezeigt und kann somit von den Bürgern und Bürgerinnen auf Ihre individuelle Pinnwand gezogen und genutzt werden.

Zukünftig wird die Zahl der bereitgestellten Dienste durch die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes stark ansteigen. Zugleich werden immer mehr Angebote im Bereich der digitalen Daseinsvorsorge vorhanden sein. Die Kommunen werden ihr Bürgerportal entsprechend anpassen und erweitern können.

# Der Kalender

Der Kalender bietet eine Übersicht über alle Termine der Region. Nach einem Klick auf einen Tag, öffnet sich die Übersicht aller eingestellten und verfügbaren Termine, die anschließend über Filter weiter eingegrenzt werden können. Für den Abruf der Termine und die Detailansicht genügt ein Besuch des Bürgerportals, auch ohne bestehendes Nutzerkonto oder Login. Um Termine eintragen zu können, wird ein kostenloses Veranstalterkonto benötigt.

Kalender



## Nutzen für die Bürger:innen

**Alle kommunalen Termine immer und überall griffbereit.**

**Über den Kalender können die Bürger:innen mehr über Veranstaltungen und Termine im direkten Umkreis erfahren.** Die lokale Suche innerhalb des Regionbereichs des Bürgerportals ist bereits voreingestellt. Mit einem Klick auf das entsprechende Datum werden umgehend alle in der Datenbank verfügbaren Termine angezeigt.

In den Detailbeschreibungen der Termine ist es möglich, den betreffenden Termin in den eigenen Kalender zu überführen.

## Nutzen für die Kommunen

**Einfacher digitaler Dialog und kommunale Beteiligung.**

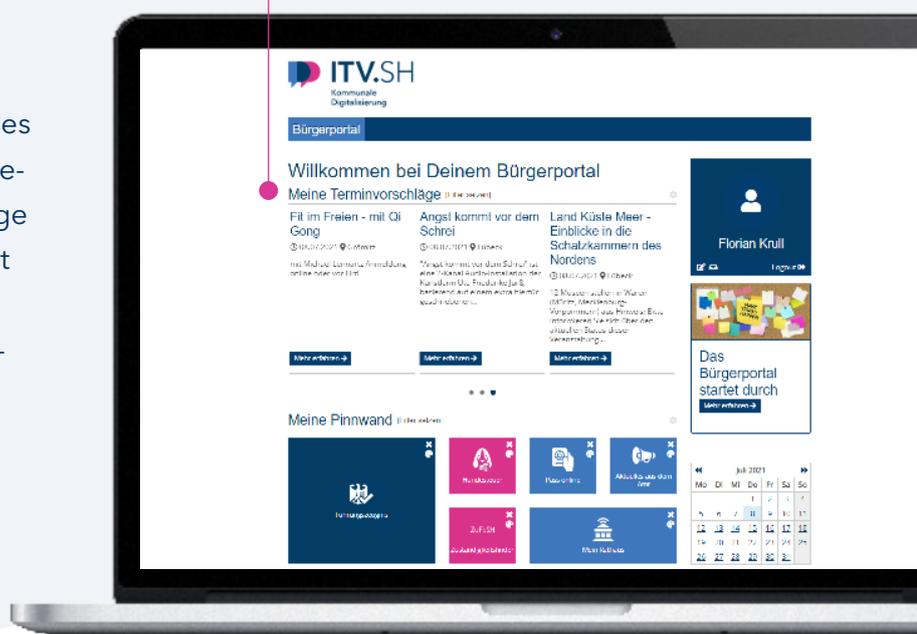
Im Kalender können neben Freizeitterminen auch politische, kommunale Termine und Veranstaltungen eingetragen werden – dies kann sowohl über Direktangaben mit Veranstalterkonten als auch per Importe über Schnittstellen erfolgen. Konkret können zum Beispiel Ratsinformationssysteme direkt eingebunden werden.

Anhand dieser Möglichkeit des In-Kontaktretens kann der Dialog zwischen Kommunen und Bürger:innen vom Digitalen zum Analogen deutlich verbessert werden.

# Meine Termine

Im oberen Bereich des Bürgerportals befindet sich das Modul, das individuelle Terminankündigungen bereitstellt. In diesem Bereich werden standardmäßig die 10 nächsten Termine in der Region des jeweiligen Bürgerportals angezeigt. Angemeldete Nutzer:innen können die Anzeige der Termine nach Kategorie und Orte mit Umkreis einstellen. Diese Anpassungen werden übernommen und in der Terminvorschlagsliste nur Termine aus diesen Kategorien und Region angezeigt.

## Terminübersicht



## Nutzen für die Kommunen

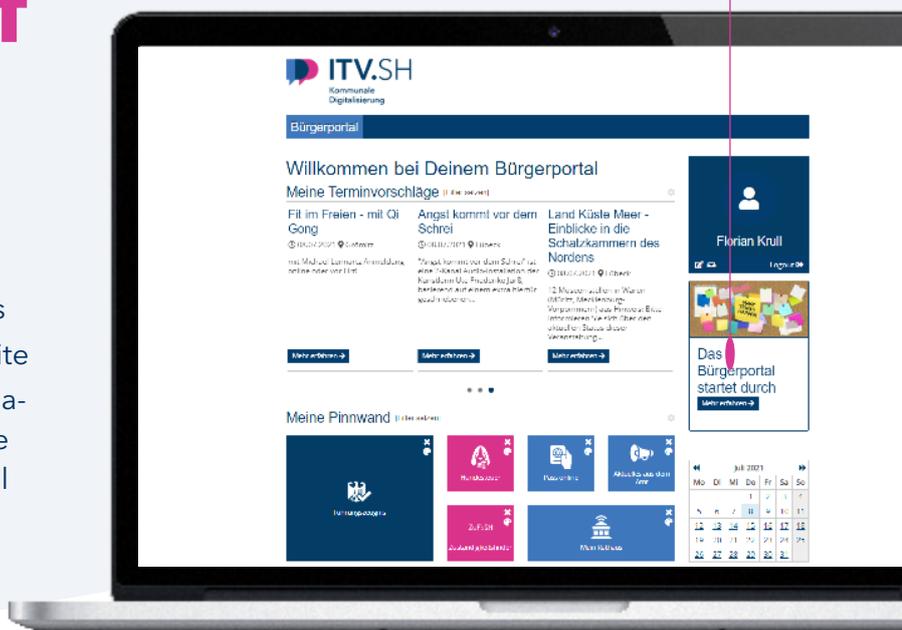
### So einfach und übersichtlich ist die Terminverwaltung.

Es werden ausschließlich die individuell eingestellten Terminvorschläge angezeigt. Termine können nach Region/Ort und Kategorie sortiert werden.

Über den regionalen Terminkalender können die Kommunen Termine aus der Region veröffentlichen. Dies erfolgt entweder durch die Eintragung der Termine direkt im System „Termine Regional“ oder über die Einbindung per Schnittstelle aus anderen Systemen (zum Beispiel über ein Ratsinformationssystem).

# Aktuelles auf einen Blick

Aktuelle Informationen der Kommune zentral bereitgestellt und über eine Zeitsteuerung zu organisieren - das bietet das Feld für Informationen auf der rechten Seite der Startseite. Ob Neuigkeiten, Bekanntmachungen und Stellenausschreibungen, die Neuigkeiten aus der Kommune sind schnell und leicht findbar.



## Nutzen für die Kommunen

### Aktuelles kann einfach dargestellt und ausgetauscht werden.

Am rechten Seitenrand des Bürgerportals befindet sich ein Newsfeld, das mehrere Informationen als Slideshow darstellen kann. Das Newsfeld besteht je Nachricht aus einem Titelbild, Titel, Text und Verknüpfung zu einem weiteren internen oder externen Inhalt. Diese Fläche ist ausschließlich für die Bekanntmachung kommunaler Informationen gedacht und ermöglicht den Kommunen Neuigkeiten, Bekanntmachungen und Stellenausschreibungen direkt auf der Startseite sichtbar zu machen.

Damit ergeben sich für die Kommunen interessante Möglichkeiten, um auf konkrete, wichtige oder dringende Informationen hinzuweisen. So könnten nahe Festivitäten, Stellenangebote oder kulturelle Aktionen vorgestellt werden. Durch diese prominente Platzierung auf dem Bürgerportal unterhalb des Nutzerprofils ist dieser Bereich stets im Fokus der Nutzenden.

# Sicher ist sicher

**Das Bürgerportal nutzt die Basiskomponenten der Online-Service-Infrastruktur (OSI) der Dataport AÖR. Das sichere Servicekonto und das Postfach zur Kommunikation mit den Behörden sind integriert.**

## Nutzen für die Bürger:innen

### So sicher sind Postfach und Servicekonto.

Das Servicekonto dient der sicheren Speicherung der Personendaten und erlaubt in der Ausbaustufe „Plus“ sogar die Authentifizierung gegenüber Behörden und Onlinediensten. Damit nimmt das Servicekonto eine zentrale Rolle bei der Sicherung der Identität ein. Mit dem Servicekonto und dessen Funktionen können zahlreiche Behördengänge unterbleiben und online initiiert werden.

Mit dem Postfach steht den Bürger:innen eine zentrale Funktion zur Verfügung, die das Versenden und Empfangen von Anträgen, die Zustellung von rechts-sicheren Bescheiden sowie die Kommunikation mit Behörden innerhalb von Fachverfahren und Online-Diensten ermöglicht.

## Nutzen für die Kommunen

### Sicherheit hat beim Bürgerportal Priorität

Das Servicekonto wird vom Land Schleswig-Holstein und dessen IT-Dienstleister Dataport bereitgestellt, um die digitale Verwaltung von persönlichen Daten und Online-Anträgen sowie die digitale Kommunikation mit öffentlichen Verwaltungen für alle registrierten Nutzer:innen zu gewährleisten. Mit diesem Servicekonto können Online-Dienste je nach gefordertem Vertrauensniveau die erforderlichen Authentifizierungen für digitale Dienstleistungen, wie beispielsweise das Bürgerportal, hinterlegen.

Im Servicekonto ist das elektronische Postfach hinterlegt, welches zusammen mit dem Servicekonto an das Bürgerportal angebunden ist.

Das Postfach ist ein digitaler Dienst, der mit dem Servicekonto genutzt werden kann und im Bürgerportal integriert wurde. Dieser Dienst stellt den Nachrichtenaustausch zwischen dem Postfach im Bürgerportal und den darin enthaltenen Diensten zur Verfügung und ermöglicht es Bürger:innen und den Verwaltungsbehörden gegenseitig in Kontakt zu treten.

Jeder dafür ausgelegte digitale Dienst kann Nachrichten an die Verwaltungsbehörden senden oder von diesen empfangen. Anträge können damit orts- und zeitungebunden gestellt und bearbeitet werden. Zukünftig werden weitere Verfahren auf diese Art der Kommunikation und des Datenaustauschs umgestellt. Das Bürgerportal stellt die Basis dafür bereits heute zur Verfügung.

Das Postfach ist kein E-Mail-System, sondern ein Datenaustauschsystem, zwischen digitalen Diensten - genauer: zwischen dem Bürgerportal und den Diensten der Kommunen. Das Postfach und alle enthaltenen Nachrichten werden im hochsicheren Rechenzentrum Dataports gespeichert.

# Noch mehr Funktionen auf einen Blick

**Das Bürgerportal ist mit speziellen Funktionen ausgestattet, die für die Verwendung digitaler Dienste und Verfahren genutzt und durch diese verwaltet werden. Hierzu zählt insbesondere das Virtuelle Rathaus in Verbindung mit dem Zuständigkeitsfinder des Landes Schleswig-Holstein (ZuFiSH).**

Das Virtuelle Rathaus ist in der Lage, die digitalen Dienste zu bündeln und die Verwaltung vorzunehmen, damit die Dienste schnell zugeordnet und gefunden werden können. Das Herzstück, der Zuständigkeitsfinder, stellt die Dienste alphabetisch, nach Namen sortiert bereit. Dabei werden die Dienstleistungen dem gewünschten Ort beziehungsweise der Region zugeordnet. Somit können die Nutzer:innen des Bürgerportals auf alle angebotenen Dienstleistungen ihrer Region beziehungsweise ihres Wohnorts suchen und nutzen.

Durch den ITVSH werden aktuell und künftig die OZG-konformen Onlinedienste bereitgestellt und sind im Bürgerportal verfügbar. Dadurch wird der Leistungsumfang des Bürgerportals kontinuierlich um Landesdienste erweitert. In dieser Kombination umfasst das Dienstangebot sowohl landesweit nachnutzbare wie auch kommunalspezifische Dienste.

# So viel Leistung steckt drin

Das Bürgerportal ist eine Basisinfrastruktur des Landes Schleswig-Holstein und wird den Kommunen kostenlos zur Verfügung gestellt. Wenn von der Kommune spezifische Anforderungen an ein Bürgerportal gestellt werden, die über die Inhalte des Basispakets hinausgehen, können zusätzliche Kosten anfallen.

Leistung	Basispaket	Zusätzliche Dienstleistungen
Bereitstellung Bürgerportal (Test- und Produktivumgebung)		
Ersteinrichtung TYPO3		
Anpassung von Farben, Logo und Schrift		
Ersteinrichtung Symfony		
Schulung TYPO3 Bürgerportal		
Schulung Symfony Dienstverwaltung		
Bereitstellung von Vorlagen für Werbematerialien		
Einbinden zusätzlicher Dienste		nach Aufwand*
Zusätzliche Designanpassungen		nach Aufwand*
Diensteentwicklung bzw. Dienstanpassung		nach Aufwand*

\* (Preis bitte erfragen.)

# In acht Schritten zum Bürgerportal

Sie haben Interesse an einem Bürgerportal für Ihre Kommune? Dann liegt folgender, gemeinsamer Weg vor uns:

01

Sie nehmen Kontakt mit dem ITV.SH auf

02

Sie nehmen an einem Workshop teil oder wir führen ein Erstgespräch

02

Sie füllen das Bestellformular auf der ITV.SH-Website aus

04

Wir ordnen Sie einem Cluster zu und teilen Ihnen Ihren Go-Live- Termin mit

05

Wir stellen Ihnen ein Testportal bereit

06

Wir stellen Ihnen Vorlagen für die Erstellung von Werbe-Materialien bereit

07

Go-Live Ihres Bürgerportals

08

Sie bewerben das Bürgerportal innerhalb Ihrer Kommune

### **Herausgeber**

IT-Verbund Schleswig-Holstein (ITVSH)

Reventlouallee 6

24105 Kiel

### **Ansprechpartner**

Robin Pfaff

T +49 (0) 175. 628 6216

M robin.pfaff@itvsh.de

T +49 (0) 431. 988 8650

F +49 (0) 431. 988 616 1111

W [www.itvsh.de](http://www.itvsh.de)