

## E-Government-Angebote verändern Verwaltungsabläufe

### Projekte und Aktivitäten der kdVz Rhein-Erft-Rur

*Der globale Wettbewerb tangiert alle Lebensbereiche der Menschen und natürlich auch die öffentlichen Verwaltungen. Für die Entscheidungen der Unternehmen über Investitionen und Arbeitsplätze ist die Leistungsfähigkeit der öffentlichen Verwaltung von maßgeblicher Bedeutung. Der Ausbau der E-Government-Angebote wird in den kommenden Jahren den Nutzen für Wirtschaft und Bevölkerung erhöhen und zugleich die Kosten der Verwaltungsleistungen senken. Dabei werden integrierte Geschäftsabläufe und eine durchgängige IT-basierte Kommunikation zwischen Wirtschaft und Verwaltung geschaffen. Darüber hinaus sollen Unternehmen und Bürger über sichere IT-Infrastrukturen und leistungsstarke Online-Services verfügen können.*

So wird z.B. der **elektronische Personalausweis** eine eindeutige Identifizierung der Beteiligten im Netz und rechtsverbindliche Willenserklärungen ermöglichen. Im Internet werden Bürgerportaldienste in sicheren und nicht-anonymen Kommunikationsräumen bereitgestellt; dort können personenbezogene Daten geschützt sowie Dokumente und Informationen langfristig sicher aufbewahrt und verschiedenen Kommunikationspartnern, z.B. per E-Mail, zur Verfügung gestellt werden.

Eine weitere bürgerorientierte Maßnahme ist die Einführung der **einheitlichen Behördenrufnummer D-115**. Unter dieser Nummer soll der Bürger sich mit allen Anliegen an die Verwaltung wenden können, unabhängig davon, ob Bund, Länder oder Kommunen zuständig sind. Bund, Länder und Kommunen müssen die organisatorischen, technischen und rechtlichen Fragen dieses Ebenen übergreifenden Großprojekts gemeinsam klären. Es baut auf den vorhandenen Bürgerservicezentren der Kommunen und Länder auf und wird somit dezentral von unten nach oben entwickelt. Bis Ende 2008 soll ein Pilotbetrieb in ausgewählten Regionen anlaufen.

In diesen Zusammenhang gehört auch die bis Ende 2009 umzusetzende **EU-Dienstleistungsrichtlinie**. Sie soll den Unternehmen im europäischen Raum die Aufnahme und Ausübung einer Dienstleistung erleichtern, indem alle Formalitäten elektronisch über einen einheitlichen Ansprechpartner erledigt werden können. Die Verwaltungsvorgänge innerhalb Europas sind daher in den nächsten Jahren kundenorientiert zu bündeln und über das Internet im Sinne eines "one-stop-governments" verfügbar zu machen. Die EU-Dienstleistungsrichtlinie ist ein servicefreundliches Vorhaben für die Wirtschaft – und ein gewaltiges Umbauprogramm für die öffentliche Hand. Die Verwaltungen in Deutschland stehen zudem vor einer immensen Herausforderung, da sich die Prüfung der Prozesse und Schnittstellen über die drei Verwaltungsebenen von Bund, Ländern und Kommunen zieht.

Alle künftigen Maßnahmen müssen daher darauf abzielen, dass eine Vielzahl von Geschäftsprozessen medienbruchfrei und vollständig elektronisch realisiert werden kann. Eine herausragende Rolle spielt die Informationstechnologie auch auf dem Gebiet des **Informations- und Wissensmanagements** der Verwaltung. Wissen und innovative Ideen müssen systematisch gepflegt, erweitert und möglichst allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bei Bedarf einfach und schnell zugänglich gemacht werden. Dies gilt für Informationen aus externen Quellen genauso wie für das verwaltungsinterne oder behördeninterne Wissen. Dazu sind intelligente Suchmaschinen und Business Intelligence Instrumente notwendig.

Dies bedingt, dass die vorhandene heterogene IT-Landschaft, auch im Verbandsgebiet der kdVz Rhein-Erft-Rur, sich sukzessive den integrativen Lösungsansätzen öffnet. Aufgezeigt sind ein IT-Strukturrahmen und IT-Richtlinien, die die Basis für diesen Wandel bilden.

## 1. ANFORDERUNGEN AN DIE E-GOVERNMENT-ANGEBOTE

Eine strategische (Neu-)Ausrichtung von E-Government ist erforderlich, da sonst der IT-Einsatz ungesteuert abläuft und dem Zufall überlassen bleibt. Deshalb sind organisatorische und politische Zielvorstellungen zu entwickeln, die dem IT-Einsatz eine Richtung verleihen. Es bedarf also keiner technologischen Leitbilder, sondern organisatorischer Vorstellungen, die als Handlungsgrundlage für den IT-Einsatz dienen.

Unter diesem Gesichtspunkt ist E-Government als die Neugestaltung (und nicht nur Optimierung) von Regierungs- und Verwaltungshandeln unter intensiver Nutzung von IT zu verstehen. Deshalb ist E-Government kein technisches Problem, das sich auf einzelne Organisationseinheiten delegieren lässt. Denn unterstützt bzw. neu gestaltet werden sollen sowohl Arbeits- als auch öffentliche Beteiligungsprozesse. Dazu ist E-Government als ein Konzept aufzufassen, das eine ganze Reihe neuer Gestaltungsprinzipien erfordert.

Gestaltungsprinzipien sind:

- Zielgruppenorientierung
- Mehrkanalzugänge
- Front- und Backoffice
- Prozessorganisation
- Standardisierung

### Zielgruppenorientierung:

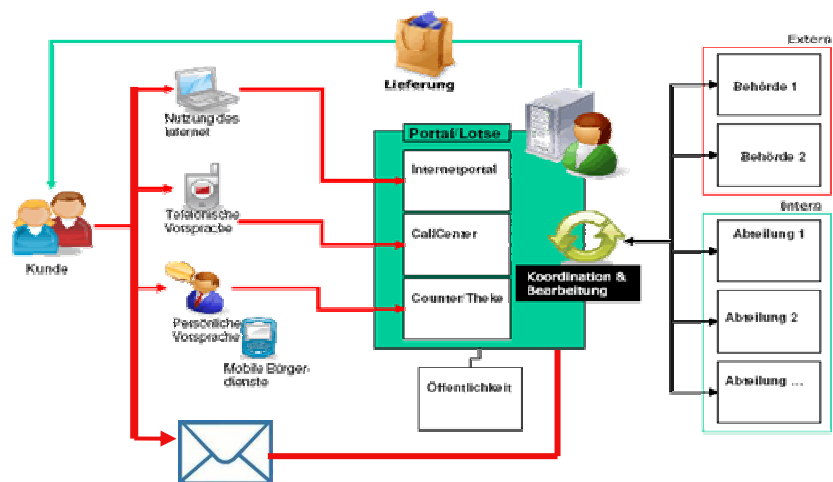
Zentrale Voraussetzung für die Leistungsneugestaltung ist die Zielgruppenorientierung. Es gibt nicht „den Bürger“ und auch nicht „die Unternehmen“, sondern unterschiedliche Zielgruppen, auf die jeweils Zugangskanäle mit dem angebotenen Leistungsspektrum auszurichten sind. Das ist ein Punkt, der gerade in der Anfangszeit des E-Government vernachlässigt wurde und zum Teil bis heute noch wird. Für Adressaten, die regelmäßig professionell mit der Verwaltung Kontakt haben, wie z. B. Architekten, Rechtsanwälte, Notare, Autohändler oder Vermessungsbüros, sollten eher elektronische Zugangskanäle über die Ver-

knüpfung der beiderseitigen sog. Back-Office Verfahren aufgebaut werden, während beispielsweise für (Noch-) Nicht-Internetnutzer eher die persönlichen Zugangskanäle mit IT verbessert werden sollten. Zielgruppen können beispielsweise sein: Existenzgründer, Auszubildende, ausländische Fachkräfte, Arbeitslose etc. Es reicht demnach nicht aus, allgemein von dem „Kunden“ zu sprechen. Auch bei Unternehmen ist zwischen verschiedenen Gruppen zu differenzieren, die insbesondere nach Größe, Branche sowie Unternehmenslage einzuteilen sind. Kleine und mittelständische Unternehmen haben andere Anforderungen und Bedürfnisse als große Konzerne.

### Mehrkanalzugänge:

Die Anforderungen des Mehrkanalzugangs bedeuten vereinfacht, dass E-Government keineswegs nur elektronische Zugangskanäle (z. B. Website, Handy, digitales TV) impliziert, sondern dass auch (weiterhin) konventionelle persönliche Zugangswege (z. B. in den Dienstleistungszentren) in Betracht kommen bzw. gestärkt werden. Entscheidend ist eine an Zielgruppen orientierte Kombination und Bereitstellung von unterschiedlichen Zugangskanälen.

Beispielsweise können die Informationsbereitstellung, das Herunterladen von Formularen oder auch bestimmte Transaktionen durch ein Webportal unterstützt werden, während die Antragstellung für bestimmte Leistungen persönlich in Kundenzentren stattfindet und die Bescheiderteilung elektronisch per E-Mail oder auf herkömmlichem Postweg erfolgt.



### Front- und Back-Office:

Um die organisatorische Dimension von E-Government insbesondere bei Bürgerdiensten zu erfassen, bietet sich die Unterscheidung in Front- und Back-Office an. Das Front-Office kann eine Website, ein Kunden- oder Dienstleistungszentrum als physischer Zugangskanal oder auch ein Call-Center sein. Im Back-Office werden die Verwaltungsentscheidungen getroffen und die zur Leistungserbringung notwendigen IT-Funktionen (z. B. Datensicherheit, Datensicherung, etc.) und Datenbestände bereitgestellt.

Auf der Basis von IT-Netzwerken lassen sich Front-Office und Back-Office nicht nur organisatorisch, sondern auch räumlich leichter voneinander trennen. Das hat den Vorteil, dass man für Bürger bzw. Unternehmen den Zugang zu Leistungen bündeln kann.

### Prozessorganisation:

Zu den Grundanforderungen bei der Umsetzung von E-Government zählt die Einführung von prozessorientierten Organisationsformen. Ob Registrierungs-, Beschaffungs-, Planungs- oder Genehmigungsprozesse, die Informationstechnik kann heute in vielfältiger Weise genutzt werden, um Verwaltungsprozesse wesentlich zu verbessern. Eine elektronische Antragstellung allein nützt wenig, wenn die Antragsbearbeitung trotzdem immer noch mehrere Wochen oder gar Monate in Anspruch nimmt.

Deshalb kommt einer prozessbasierten Organisationsgestaltung im E-Government besondere Bedeutung zu. Es geht darum, Durchlaufzeiten und Bearbeitungsqualität unter IT-Nutzung zu verbessern und dabei gleichzeitig effizient zu sein. Während bei traditionellen Organisationsansätzen die Aufbauorganisation der Schwerpunkt ist, wird mit dem Ansatz der Prozessorganisation der Fokus auf die einzelnen Aktionen (Ablauf) gelegt.

### Standardisierung:

Damit die neuen Leistungsstrukturen aufgebaut werden können, sind Mindestanforderungen an Standards erforderlich. Nur wenn in technischer, inhaltlicher und organisatorischer Hinsicht entsprechende Standards vorliegen, können neue Strukturen effizient funktionieren. Andernfalls sind

beispielsweise ein ungehinderter Datenaustausch sowie eine Trennung in Front- und Back-Office nicht möglich. Standardisierung heißt jedoch nicht, dass Entscheidungen standardisiert werden, sondern lediglich Prozesse, so dass die Leistungserbringung weiterhin individualisiert erfolgt bzw. weiter individualisiert werden kann.

## 2. E-GOVERNMENT-RAHMEN MIT DEN ERFORDERLICHEN BASISKOMPONENTEN UND STANDARDS

Die zentrale Ausrichtung der Basisdienste liegt in der umfassenden und konsistenten Informationsbereitstellung und der Prozessintegration von Daten, Dokumenten, Applikationen, Funktionen über Schnittstellen **in Portalen**. Die technologische Basis, um Integration effizient umsetzen zu können, hat sich in den letzten Jahren rasant weiterentwickelt: Hier ist unter anderem die **serviceorientierte Architektur** (SOA) gemeint. SOA ist die Grundlage für modernes E-Government, SOA ermöglicht erstmalig die effiziente Unterstützung von Geschäftsprozessen unter Einbindung bestehender Fachverfahren und Dienste, die interkommunal von dritten Anbietern bereitgestellt werden.

Um die Geschäftsprozesse der Kommunen optimal mit IT zu unterstützen, reicht Technik (auch SOA) alleine nicht aus. Hierzu ist es unabdingbar, dass IT- und Organisations-Kenntnisse über die Verwaltungen in einem Dienste- und Dienstleistungsanbieter "verschmelzen".

Diese Kenntnisse sind bei den Mitgliedsverwaltungen und der kdvs Rhein-Erft-Rur in hohem Maße vorhanden. Die Prozesse können in enger Zusammenarbeit analysiert, optimiert und neu gestaltet werden.

Auf Basis dieser strategischen Ansätze hat die kdvs Rhein-Erft-Rur den Entscheidungsgremien des Zweckverbandes Vorschläge zur Umsetzung unterbreitet. Die nachstehend benannten Projekte wurden mit dem Wirtschaftsplan im April und Mai dieses Jahres beschlossen, die Inhalte sind Grundlage der E-Government-Aktivitäten des Zweckverbandes in den Jahren 2008 und 2009.

Begleitet werden diese Entwicklungen von dem neu gebildeten Arbeitskreis „E-Government-EU-DLR-D-115“.

Projektaufträge:

1. Schaffung eines Auswerteportals für möglichst viele Fachapplikationen, begonnen wurde beispielhaft mit den Auswertungen des Fachverfahren „OK.EWO“.
2. Integration der Fachapplikation „MIGEWÄ“ in die Portallösung. Dabei soll im ersten Schritt die Elektronifizierung der Kommunikationsbeziehungen zwischen der Fachapplikation und den beteiligten Behörden / Kammern realisiert werden. Folgend sind die Archivverbindungen zu klären und in einem dritten Step wird die Einbindung in das Portal umzusetzen sein. Erste Prozessaufnahmen erfolgen in diesem Projekt.
3. Die Konsolidierung der verschiedenen Archivlösungen über ein abstraktes Archiv bildet die notwendige Basis für künftige E-Government-Lösungen.
4. Die vorhandenen Komponenten zur Einrichtung einer virtuellen Poststelle, der elektronischen Signatur, der Datenverschlüsselung inklusive der Dienste über den OSCI-Standard (Online Services Computer Interface) sind aufzunehmen, zu bewerten und zusätzliche Produkte festzulegen.
5. In einer Arbeitsgruppe, bestehend aus Mitgliedern der Mitgliedsverwaltungen und der kdvs Rhein-Erft-Rur, ist eine E-Government-Strategie zu entwickeln, die die Anforderungen an das E-Government ausweist und Umsetzungsprojekte fixiert. Hierbei sind insbesondere die Anforderungen der EU-Dienstleistungsrichtlinie und des Projektes der einheitlichen Behörden-Rufnummer D115 zu berücksichtigen.

Zusätzlich wird nunmehr fortlaufend in Informationsveranstaltungen über die Entwicklungen und Ergebnisse berichtet. Zum 10. Juli 2008 sind zunächst die Organisatoren der Mitgliedsverwaltungen zu einem Informationsaustausch eingeladen. Die regelmäßige und zielgruppenorientierte Kommunikation ist wichtiger Bestandteil im Hinblick auf einen erfolgreichen Verlauf der Projekte.

*Die E-Government-Themen werden bei der kdvs Rhein-Erft-Rur im Leistungszentrum Beratung gebündelt. Für Ihre Fragen und detailliertere Informationen steht Ihnen Herr W. Robens (Tel. 02234/1822-300; wrobens@kdvs-frechen) als Ansprechpartner gern zur Verfügung.*

**Herausgeber:**

**kdvs** Rhein-Erft-Rur  
Bonnstr. 16 – 18 · 50226 Frechen  
Tel. 02234/1822-0 · Fax 02234/1822-155  
www.kdvs-frechen.de

**Kontakt:**

Roland Köß  
Tel. 02234/1822-512  
rkoess@kdvs-frechen.de