

E-Government der Stadtverwaltung Bad Dürkheim

Herausforderungen, Zielsetzung und Handlungsfelder

Bad Dürkheim



Mehr Pfalz passt nicht zwischen die Weinberge

E-Government



Ziele

Grund-
lagen

Eckpunkte



Wirkungs-
weisen

Grundlagen E-Government

Unter E-Government (Electronic Government) versteht man die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien.

Erwartungen an das E-Government

Aus Sicht der Bürger:

- Verwaltung kommt zum Bürger („Die Daten laufen, nicht der Bürger“).
- Rund-um-die-Uhr-Service, Nutzung der Verwaltung wann und wie (Multikanalzugang) es dem Bürger oder dem Unternehmen passt.

Erwartungen an das E-Government

Aus Sicht der Verwaltung:

- Entlastung der Mitarbeiter, vor allem im Bürgerbüro, Entzerrung der Anfragen, Reduzierung von Vorsprachen.
- Schaffung von Freiräumen zur individuellen Beratung von Bürgerinnen und Bürger, auch die nicht „online“ sind.
- Prozesse beschleunigen / optimieren / wirtschaftlicher gestalten
- Synergien durch verwaltungsübergreifende Standardisierung der Verfahren und Abläufe / behördenübergreifende technische Lösungen
- Attraktivität der Kommune steigern / Standortvorteile schaffen

Eckpunkte eines wirksamen E-Governments

Wirksames E-Government...

- ... ermöglicht eine durchgängige, medienbruchfreie, digitale Abwicklung von Verwaltungsverfahren.
- ... ist über einheitlich strukturierte Kanäle und Nutzerschnittstellen leicht zugänglich und einfach handhabbar.
- ... ist für alle Beteiligten verbindlich und sicher.

Quelle: Kompetenzzentrum Öffentliche IT, 2016

Eckpunkte eines wirksamen E-Governments

Wirksames E-Government...

- ... erspart die Mehrfachangabe von Daten und ermöglicht den Austausch von Nachweisen zwischen den Verwaltungen.
- ... wird von Bund, Ländern und Kommunen gemeinsam entwickelt und betrieben.
- ... ist dann am effizientesten, wenn es mit einer Prozessoptimierung einhergeht

Quelle: Kompetenzzentrum Öffentliche IT, 2016

Das Onlinezugangsgesetz

Ziel des OZG ist es, das Onlineangebot an Verwaltungsleistungen zu verbessern und zu erweitern. Elektronisch angebotene Leistungen der öffentlichen Verwaltung sollen leichter auffindbar werden und über einen bundesweiten Portalverbund schnell und effizient zur Verfügung gestellt werden.

Das OZG: Wesentliche Regelungsinhalte



Online-Services

- bis Ende 2022 alle Verwaltungsleistungen auch online bereitstellen



Portalverbund

- Bund und Länder müssen ihre Portale zu einem übergreifenden Portalverbund verknüpfen



Nutzerkonten

- Nutzer:innen müssen sich für alle Leistungen im Portalverbund mit einem Nutzerkonto einheitlich identifizieren können.



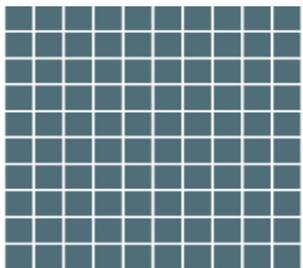
Standards

- Der Bund erhält die Möglichkeit, Vorgaben für IT-Anwendungen, Basisdienste sowie Standards für Schnittstellen und Sicherheitsvorgaben zu machen.

Quelle: <https://informationsplattform.ozg-umsetzung.de>

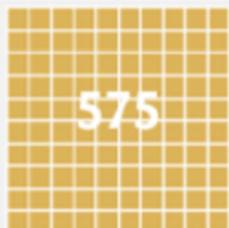
Das OZG: Wesentliche Regelungsinhalte

2.369



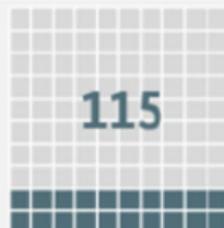
LeiKa-Leistungen

Von den aktuell 5.885 LeiKa-Einträgen sind 3.516 lediglich Verrichtungen



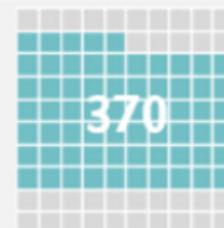
OZG-Leistungen

575 Verfahren müssen bis Ende 2022 online umgesetzt werden



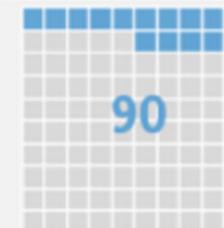
Regelung + Vollzug Bund

Für etwa 115 der Leistungen ist der Bund sowohl für Regelung als auch Vollzug zuständig



Regelung Bund, Vollzug Land / Kommunen

Größter Teil Leistungen in Regelungskompetenz des Bund, Vollzug bei Ländern und Kommunen



Regelung und Vollzug Land / Kommunen

Bei etwa 90 Leistungen Regelungs- und Vollzugskompetenz bei Ländern und Kommunen

460 Leistungen mit kommunalem Bezug

Quelle: OZG-Umsetzungskatalog BMI, 2018

E-Government-Gesetz Rheinland-Pfalz

- Ziel des Gesetzes: einheitlichen Vollzug von Bundes- und Landesrecht durch die rheinland-pfälzischen Behörden, für die Förderung der weiteren Digitalisierung der Verwaltung und der Informationssicherheit sowie für die Ausgestaltung der informationstechnischen Zusammenarbeit.

E-Government-Gesetz Rheinland-Pfalz

Für Kommunen relevant:

- Vorhalten eines elektronischen Zugangs zur Verwaltung auch für Dokumente mit einer qualifizierten elektronischen Signatur (§ 3 Abs. 1).
- Bereitstellung allgemeiner Informationen über die Behörde in öffentlich zugänglichen Netzen (§ 4 Abs. 1).
- Anbieten elektronischer Bezahlungsmöglichkeiten im Rahmen elektronisch durchgeführter Verwaltungsverfahren mit Gebührenerhebung (§ 5).
- Annahme von elektronischen Nachweisen in elektronisch durchgeführten Verwaltungsverfahren (§ 6).

E-Government-Gesetz Rheinland-Pfalz

Für Kommunen relevant:

- Land stellt sogenannten „Basiselementen“ als Grundlage der weiteren Digitalisierung in den Kommunen zur Verfügung.

4.2 Digitalisierung von Verwaltungsleistungen – Basisdienste

➤ 1. Behörden- und Unternehmensservice Rheinland-Pfalz (BUS)



Was?

Das Verwaltungsportal ist das zentrale Informationsangebot für Verwaltungsleistungen.

Informationsstruktur

- Strukturierte Bereitstellung nach Lebenslagen
- Leistungsfinder ermöglicht die Suche über den gesamten Leistungsbestand (Kommunal- und Landesangebote)
- Die jeweiligen Leistungsbeschreibungen informieren von Zuständigkeit bis hin zur Rechtsgrundlage.
- Jede Leistungsbeschreibung erhält einen eindeutigen Link zum Digitalen Antragsprozess, der über die Antrags- und Prozessplattform bereitgestellt wird.
- Datenbasis ist der Bürger- und Unternehmensservice* (BUS RLP, <https://bus.rlp.de>)
- Livegang Ende 2020

4.2 Digitalisierung von Verwaltungsleistungen – Basisdienste

➤ 2. Nutzerkonto



Was?

Das Nutzerkonto stellt eine sichere und komfortable Authentifizierung und Nachrichtenübermittlung für alle Online-Leistungen/-Anwendungen des Landes zur Verfügung

Funktion und Eigenschaft

- Sichere Authentifizierung für Privatpersonen (Bürger) und Unternehmen (im Namen einer Firma/Behörde)
- Der Nutzer schaltet ein individuelles Konto im Nutzerkonto frei und verwaltet dort seine persönlichen Daten und Zusatzinformationen
- Vertrauensniveaus des Kontos:
 - Niedrig (Nutzer/Passwort)
 - Hoch (nPA-Funktion)
- Basiskomponenten und Dienste, die eine Authentifizierung benötigen müssen an das Nutzerkonto RLP angeschlossen werden. Die Postfachfunktion dient der sicheren Nachrichtenübertragung von Antrags- und Bescheid-Daten

4.2 Digitalisierung von Verwaltungsleistungen – Basisdienste

➤ 3. Sicherer elektronischer Kommunikationsdienst

- Das Nutzerkonto Rheinland-Pfalz bietet mit dem Online-Dienst Virtuelle Poststelle (VPS) die Möglichkeit, sicher, vertraulich, nachvollziehbar und rechtsverbindlich elektronische Post mit Stellen der öffentlichen Verwaltung in Rheinland-Pfalz auszutauschen.
- Verschlüsselungsmechanismen sorgen dafür, dass übermittelte Informationen nicht unbefugt eingesehen werden können.
- Voraussetzung für die Versendung von Nachrichten mittels der Virtuellen Poststelle ist, dass der gewünschte Kommunikationspartner im Nutzerkonto Rheinland-Pfalz registriert ist.
- Als Virtuelle Poststelle fungiert der Governikus MultiMessenger (GMM)
 - Empfang und Versand, Ver- und Entschlüsselungen, prüft Signaturen und Zeitstempel, verwaltet elektronische Identitäten, Zertifikate und Zugangseröffnungen
 - Sämtliche im GMM vorgenommenen Schritte und Prüfergebnisse werden durchweg im sog. Poststellenbuch protokolliert.

4.2 Digitalisierung von Verwaltungsleistungen – Basisdienste

➤ 4. Antrags- und Prozessplattform



Was?

Die APP ist eine mandantenfähige Standardsoftware mit zwei funktionalen Bestandteilen zur Konfiguration und Bereitstellung von verschiedenartigen Antragsprozessen für Antragsteller und den verbundenen Fachprozessen für Sachbearbeiter.

Funktion und Eigenschaft

- Konfiguration von Anträgen, Datenfeldern und Maskenprozessen
- Technische Integration von anderen eGovernment Basiskomponenten und Diensten des Landes RLP (z.B. Authentifizierung Nutzerkonto RLP)
- Einzelne Mandanten können individuell für unterschiedliche Leistungsumsetzung eingesetzt werden
- Der Antragsteller gelangt über eine Verlinkung im Verwaltungsportal zum jeweiligen Antragsprozess

→ Bereitstellung Ende 2020

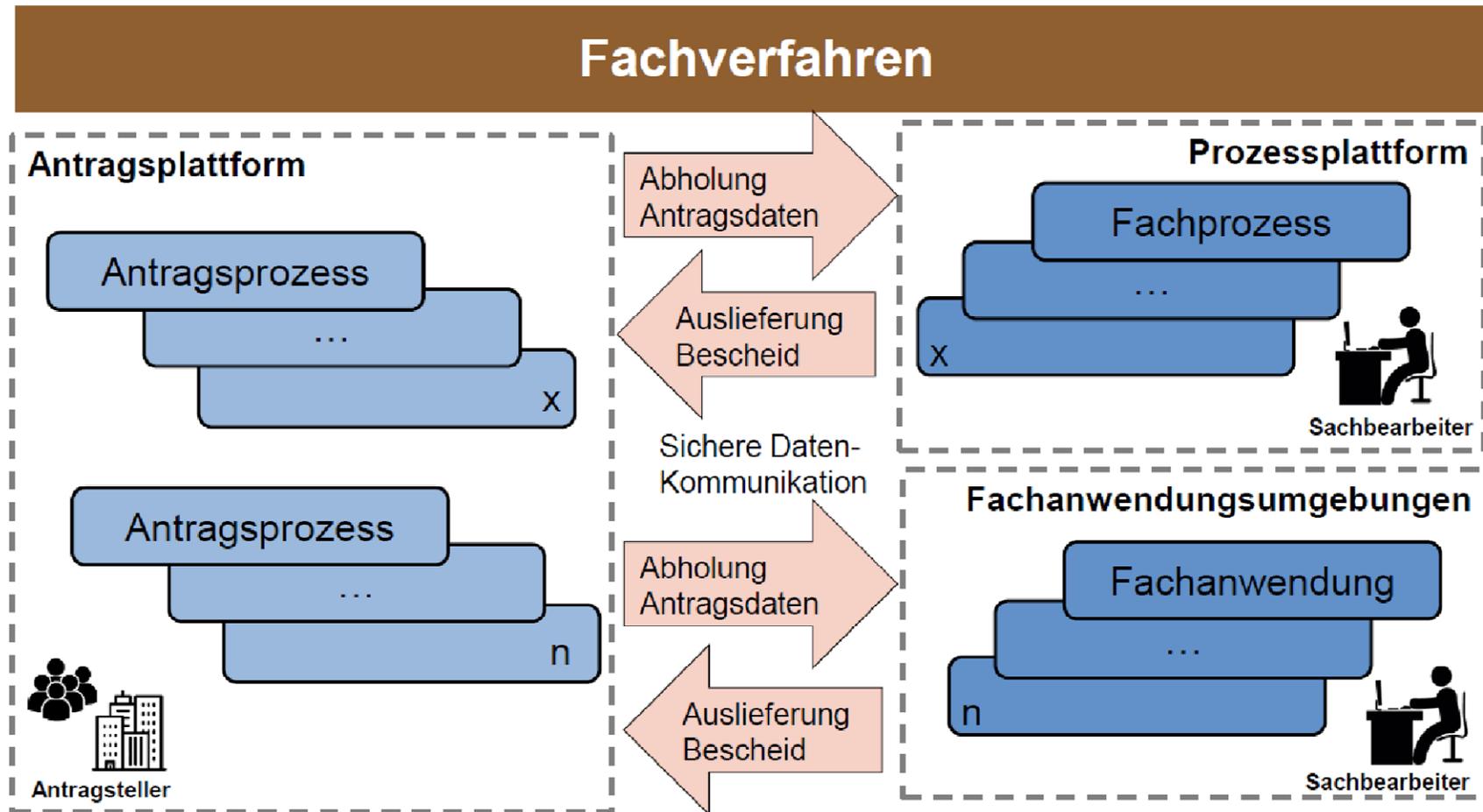
4.2 Digitalisierung von Verwaltungsleistungen – Basisdienste

➤ 4. Antrags- und Prozessplattform

- APP als Basiskomponente zur Umsetzung von Digitalisierungsprojekten neben den bestehenden Fachverfahren.
- Kommunen in die Lage versetzen, Digitalisierungsprojekte eigenständig ihren Anforderungen anzupassen.
- Streuung der bereits umgesetzten digitalisierten Prozesse in die Verwaltungen vor Ort.

4.2 Digitalisierung von Verwaltungsleistungen – Basisdienste

➤ 4. Antrags- und Prozessplattform



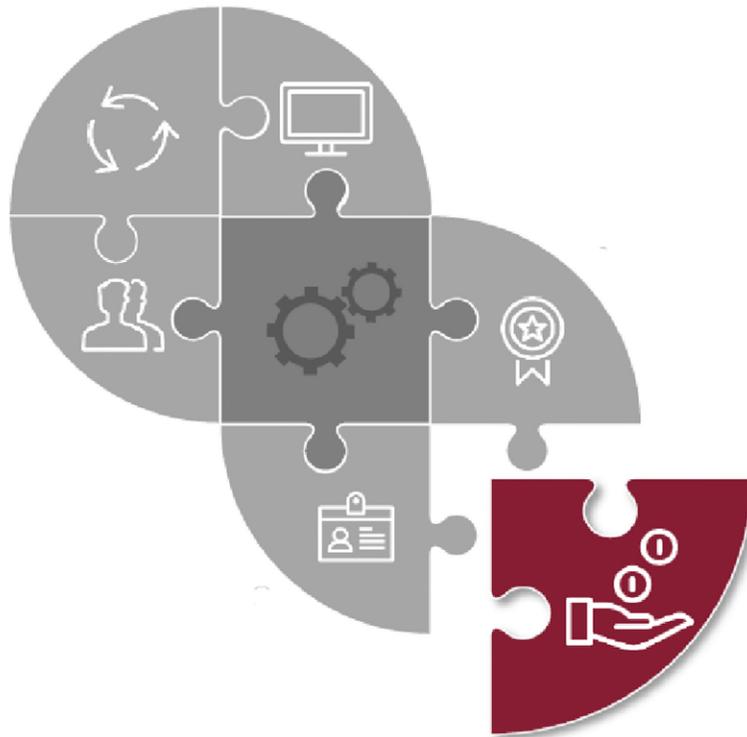
4.2 Digitalisierung von Verwaltungsleistungen – Basisdienste

➤ 5. Prozessmodellierungswerkzeug

- Bietet die Möglichkeit, Verwaltungsprozesse (von Antragstellung bis Bescheiderlass) zu erheben, modellieren, analysieren, simulieren, bewerten und dokumentieren.
- Prozesse können unabhängig von der APP aufgenommen und beschrieben werden.
- Eigene grafische Spezifikationssprache: Business Process Model and Notation (BPMN)
- Zur Verfügung gestelltes Geschäftsprozessmanagement-Werkzeug (Software): ADONIS

4.2 Digitalisierung von Verwaltungsleistungen – Basisdienste

➤ 6. Elektronische Bezahlplattform



ePayment (Payment-Plattform)

Was?

Die ePayment Basiskomponente dient der Bereitstellung einer Online-Bezahlfunktion und wird für den elektronischen Zahlungsverkehr innerhalb der IT-Basisinfrastruktur OZG RLP bereitgestellt

Funktion und Eigenschaft

- Die Basiskomponente ist eine Middleware
- Aus der integrierten Antragsanwendung werden Zahlungsvorgänge bei verschiedenen Payment-Service-Providern angestoßen um Kreditkartenzahlungen, Lastschriftverfahren und verschiedene Direktzahlungsverfahren zu ermöglichen.

4.2 Digitalisierung von Verwaltungsleistungen – Basisdienste

➤ 7. Elektronisches Bescheidsystem mit Signatur- und Siegelkomponente



Was?

Angeschlossenen Anwendungen wird die Möglichkeit bereitgestellt, Dokumente mit einer elektronischen Signatur oder einem elektronischen Siegel automatisiert zu versehen und entsprechend signiert wieder bereitzustellen.

Funktion und Eigenschaft

- Nachweisfunktion der Authentizität von Dokumenten
- Integration in Anwendungen, wie z.B. eine Fachanwendung mit Bescheid-Erstellung

Elektronische Signaturen sind immer an eine natürliche Person gebunden. Dies können sowohl Mitarbeiter einer Behörde als auch ein Bürger sein.

Elektronische Siegel sind immer an juristische Personen gebunden, also z.B. eine Behörde bei der Bescheid-Erstellung. Die Signaturkarten-Lösung ist nicht Bestandteil der Basiskomponente Signatur- und Siegeldienst.

4.2 Digitalisierung von Verwaltungsleistungen – Basisdienste

➤ 8. eID-Services



Was?

Der eID-Service ist eine Basiskomponente zur Integration der eID-Funktion in das Nutzerkonto RLP zur Nutzung der Personalausweisfunktionalität (nPA-Funktion)

Funktion und Eigenschaft

- Sichere Kommunikation zwischen einer Anwendungssoftware und dem Personalausweischip (nPa).
- Feststellung und Prüfung der Authentizität und Gültigkeit des Personalausweises.
- Auslesen der nPA-Daten und Weiterleiten an einen ausgewählten Dienst der Anwendungssoftware.
- Regelmäßiger Bezug neuer Berechtigungszertifikate und aktualisierter Sperrlisten vom Anbieter für Berechtigungszertifikate.

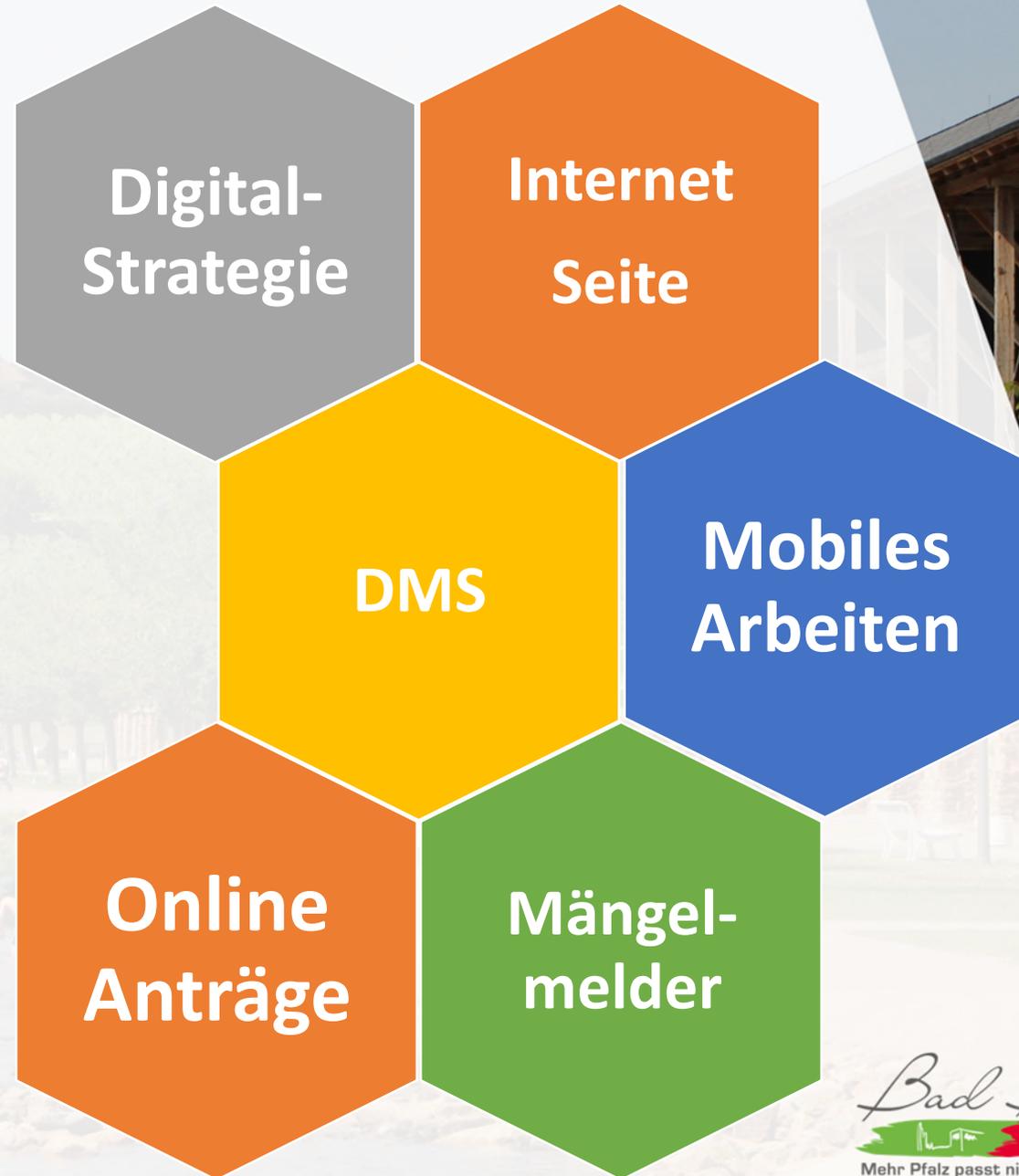
4.2 Digitalisierung von Verwaltungsleistungen – Basisdienste

- **9. Zentraler elektronischer Rechnungseingang**
- Rechnungserstellung gegenüber öffentlichen Auftraggebern
- Eröffnung der Möglichkeit, elektronische Rechnungen annehmen und verarbeiten zu können.
- E-Rechnung: Strukturierte Daten, die automatisiert übertragen werden und direkt in die IT-Verfahren der Verwaltung einfließen. Dies spart nicht nur den Unternehmen das Porto für die Rechnung, sondern vor allem in der Verwaltung Zeit und Aufwand bei der Erfassung und Bearbeitung.
- Rechnungszustellung über Nutzerkonto an Zentralen E-Rechnungseingang RLP.
- Anhand der in der Rechnung enthaltenen Leitweg-ID wird die Rechnung dem jeweiligen Rechnungsempfänger zugeordnet.

Und jetzt?

- Ein Großteil der Landes-Basisdienste stehen den Kommunen noch nicht zur Verfügung
- Parallel entwickelt jetzt der Bund mit den Ländern nach dem EfA-Prinzip eigene Anwendungen parallel

Wo steht Bad Dürkheim?



Umfrage zur Digitalisierung in Kommunen

Kommunen und Corona – digitaler nach der Pandemie?

Dr. Gerd Landsberg | Deutscher Städte- und Gemeindebund

Dr. Bernhard Rohleder | Bitkom

2. Dezember 2020



DStGB
Deutscher Städte-
und Gemeindebund

bitkom

Quelle: <https://www.dstgb.de/aktuelles/archiv/archiv-2020/digitalisierungsschub-in-kommunen/>

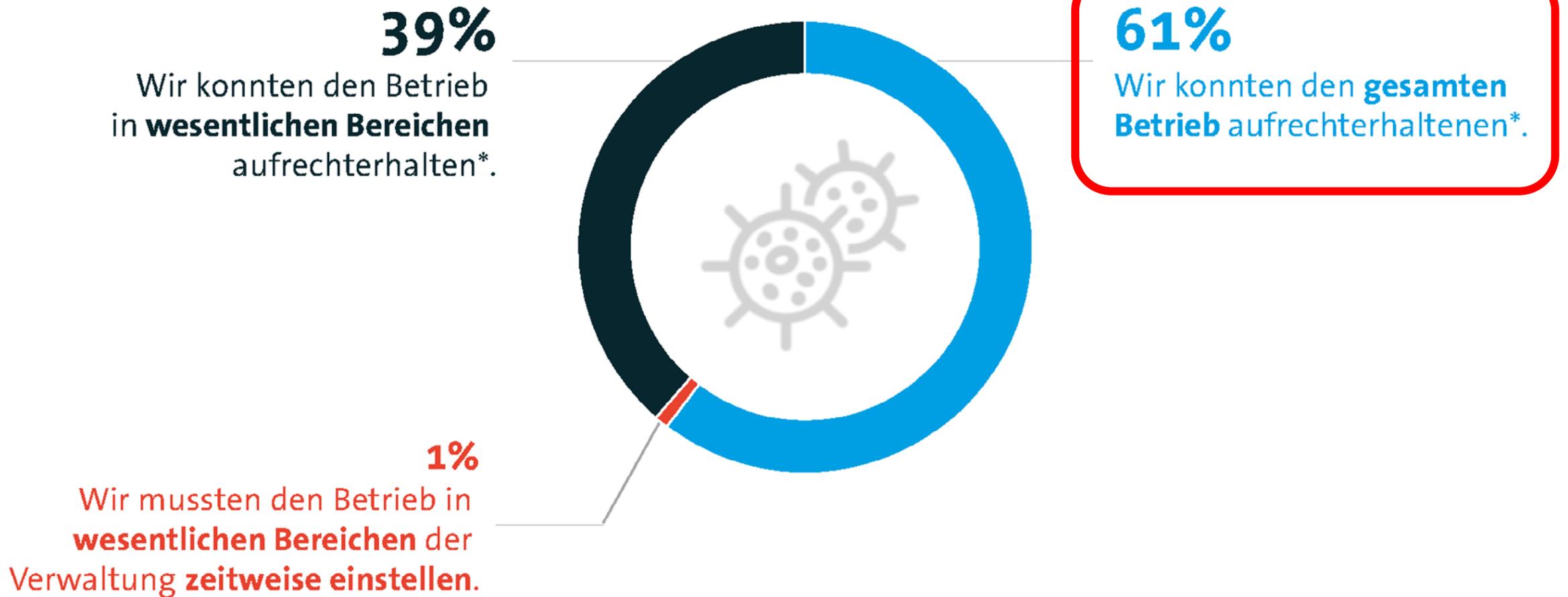
Digitalisierung wird fast ausschließlich positiv gesehen

Sehen Sie die Digitalisierung eher als Chance oder eher als Risiko für Ihre Kommune?



Frühjahrs-Lockdown stellte Kommunen teilweise vor Probleme

Inwiefern ist es Ihnen gelungen, den Betrieb in der Verwaltung aufrechtzuerhalten?

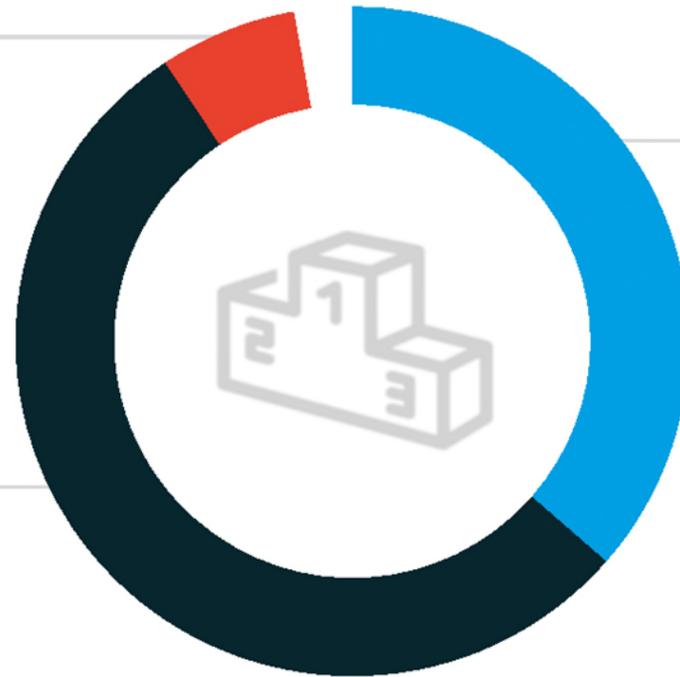


Sechs von zehn Kommunen sehen sich als Nachzügler

Wo steht Ihre Kommune generell beim Thema Digitalisierung?

7%
Wir haben den **Anschluss** an
die Digitalisierung **verpasst**.

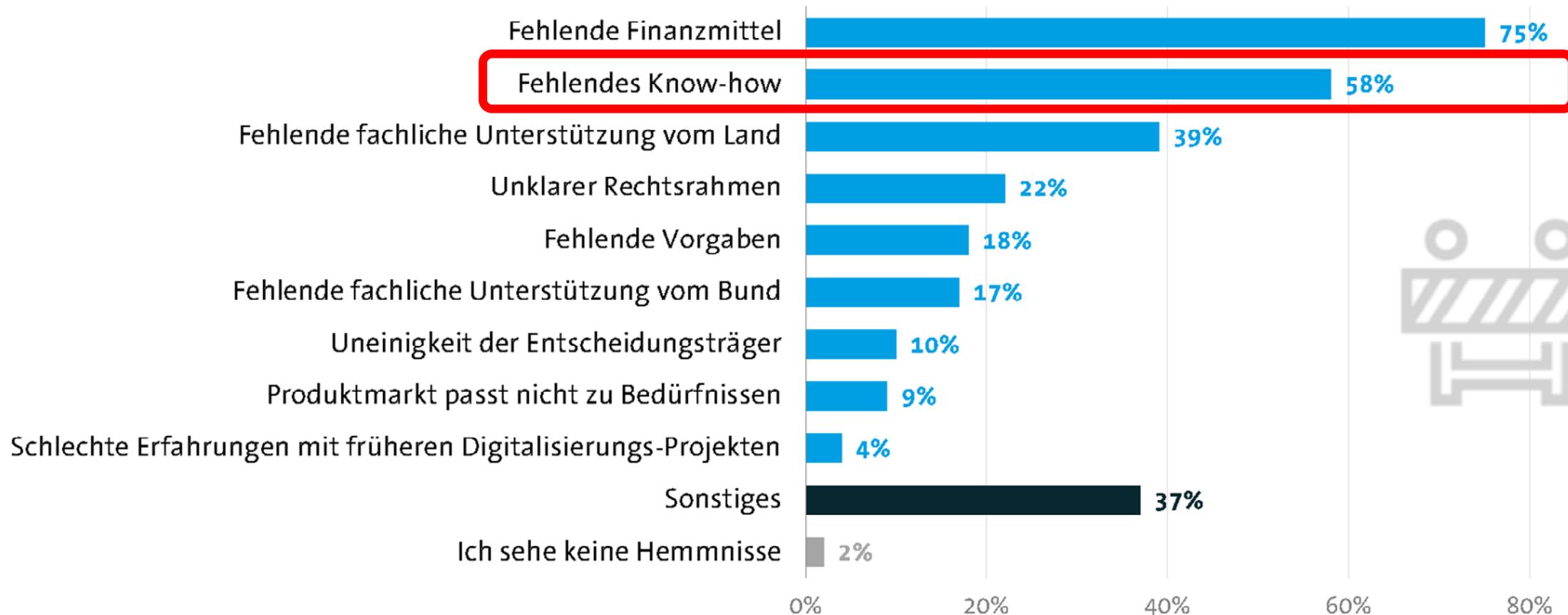
61%
Wir sehen uns
eher als **Nachzügler**.



29%
Wir sehen uns
eher als **Vorreiter**.

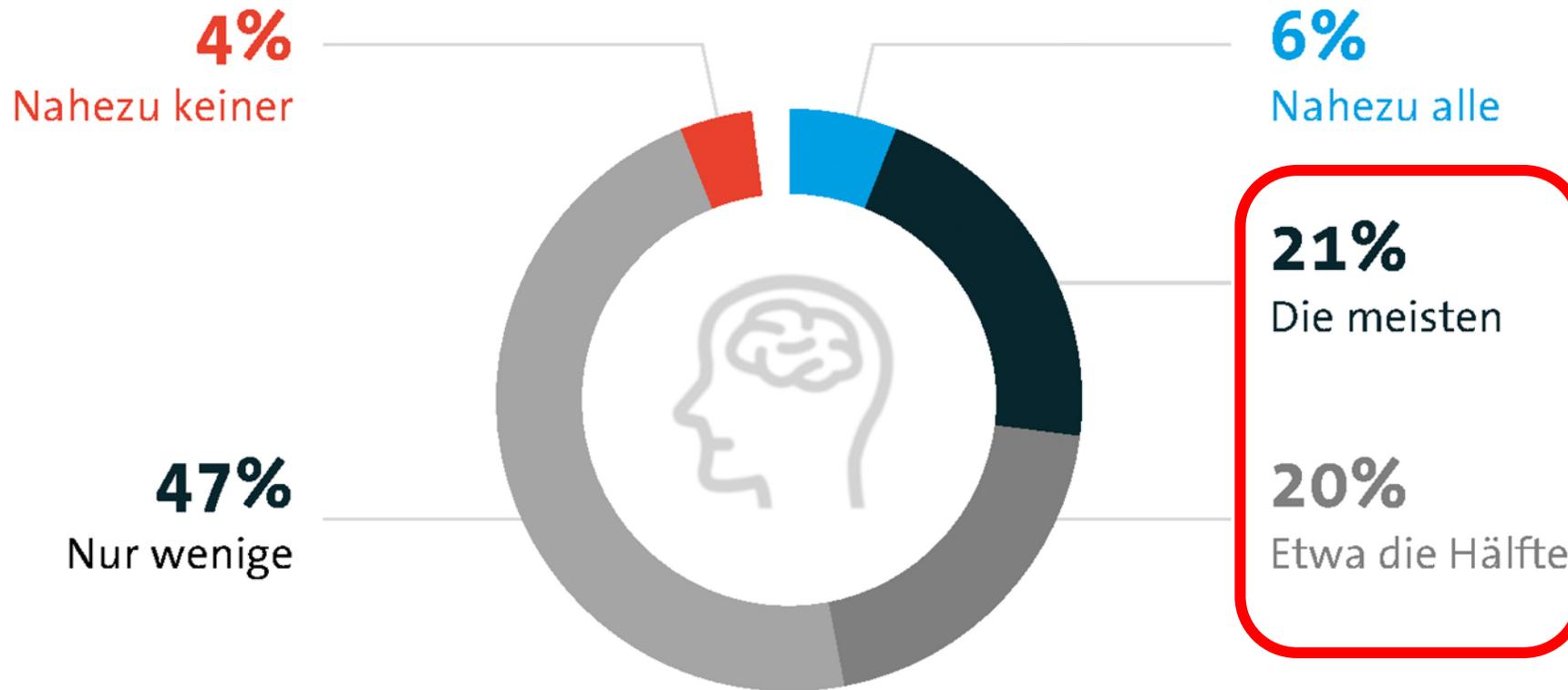
Mangel an Geld und Know-how bremst Digitalisierung aus

Was sind die größten Hemmnisse für die digitale Transformation Ihrer Kommune?



Nachholbedarf bei digitalen Kompetenzen

Wie viele Verwaltungsmitarbeiter habe gute Kenntnisse im Umgang mit digitalen Werkzeugen (z. B. Videokonferenzen, Dokumentenmanagementsysteme)?



Basis: Alle befragten Kommunen (n=623) | Zu 100 Prozent fehlende Werte: »weiß nicht/k. A.«

9 Quelle: Bitkom Research 2020

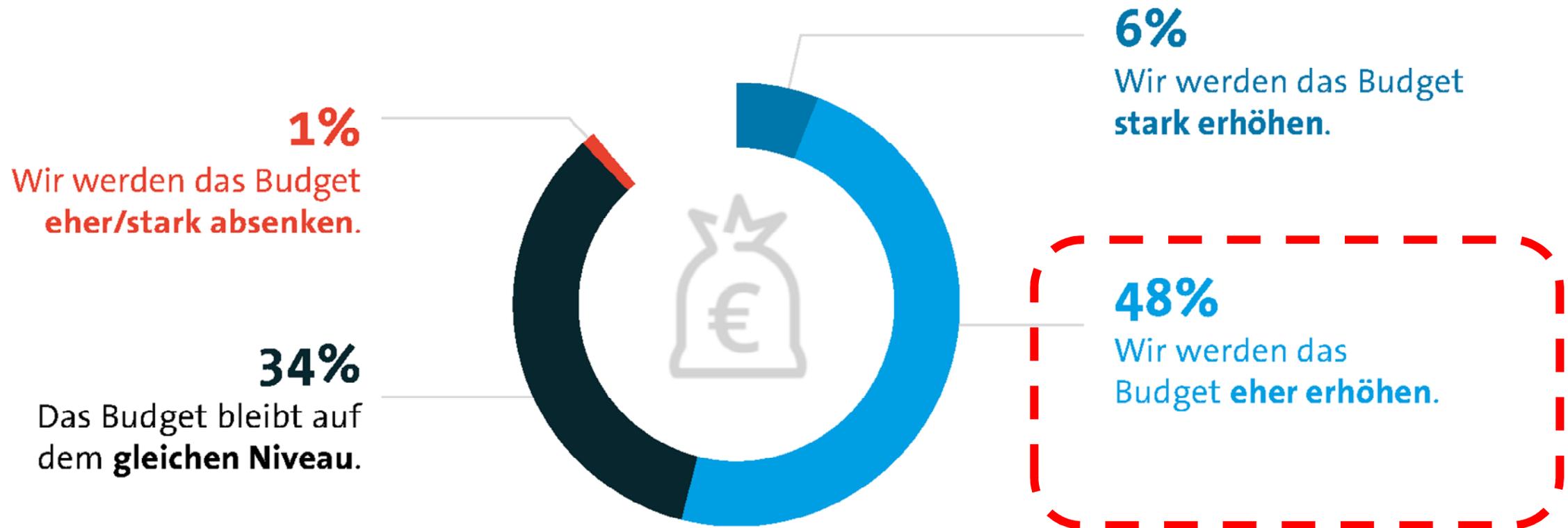


DStGB
Deutscher Städte-
und Gemeindebund

bitkom

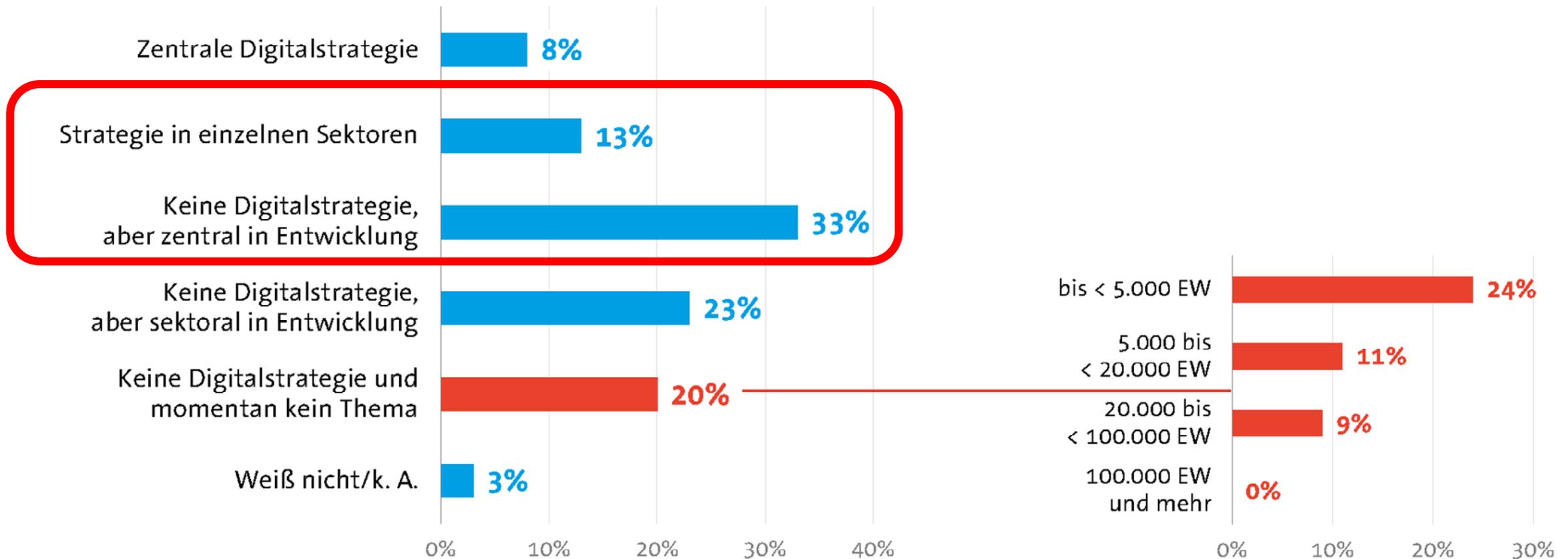
Digital-Budgets für 2021 legen zu

Inwiefern wird Ihre Kommune die kommunalen Ausgaben im Bereich Digitalisierung im Jahr 2021 voraussichtlich anpassen?



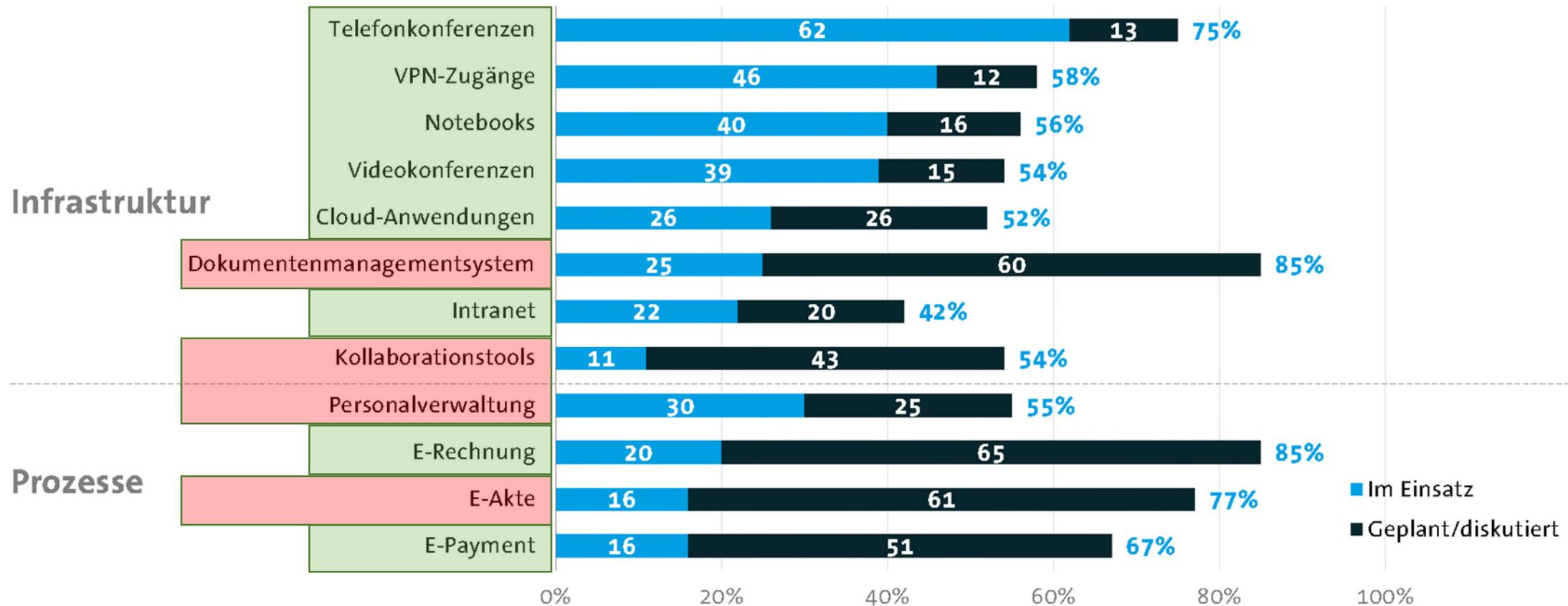
Digitalstrategie ist für jede fünfte Kommune kein Thema

Verfolgt Ihre Kommune eine Strategie zur Bewältigung des digitalen Wandels?



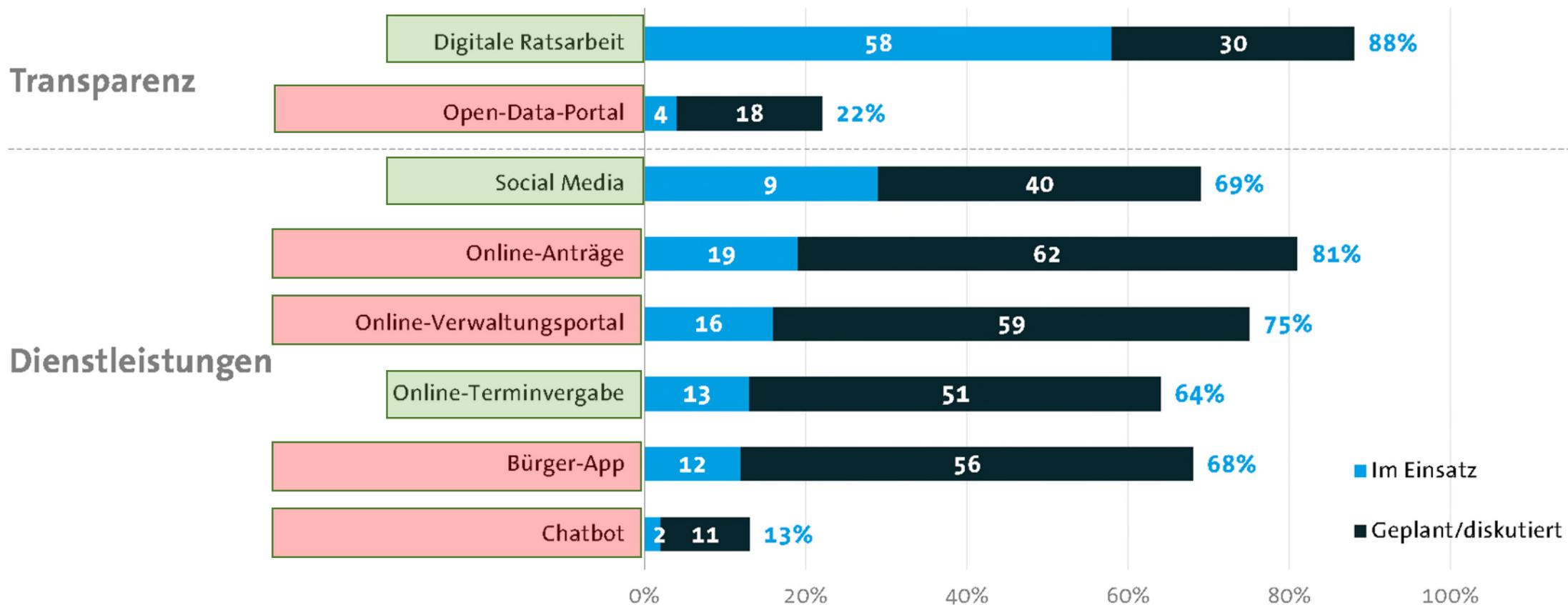
Sechs von zehn Kommunen denken über elektronische Akten nach

Welche dieser digitalen Technologien und Anwendungen sind in Ihrer Kommune im Einsatz bzw. werden momentan geplant oder diskutiert?



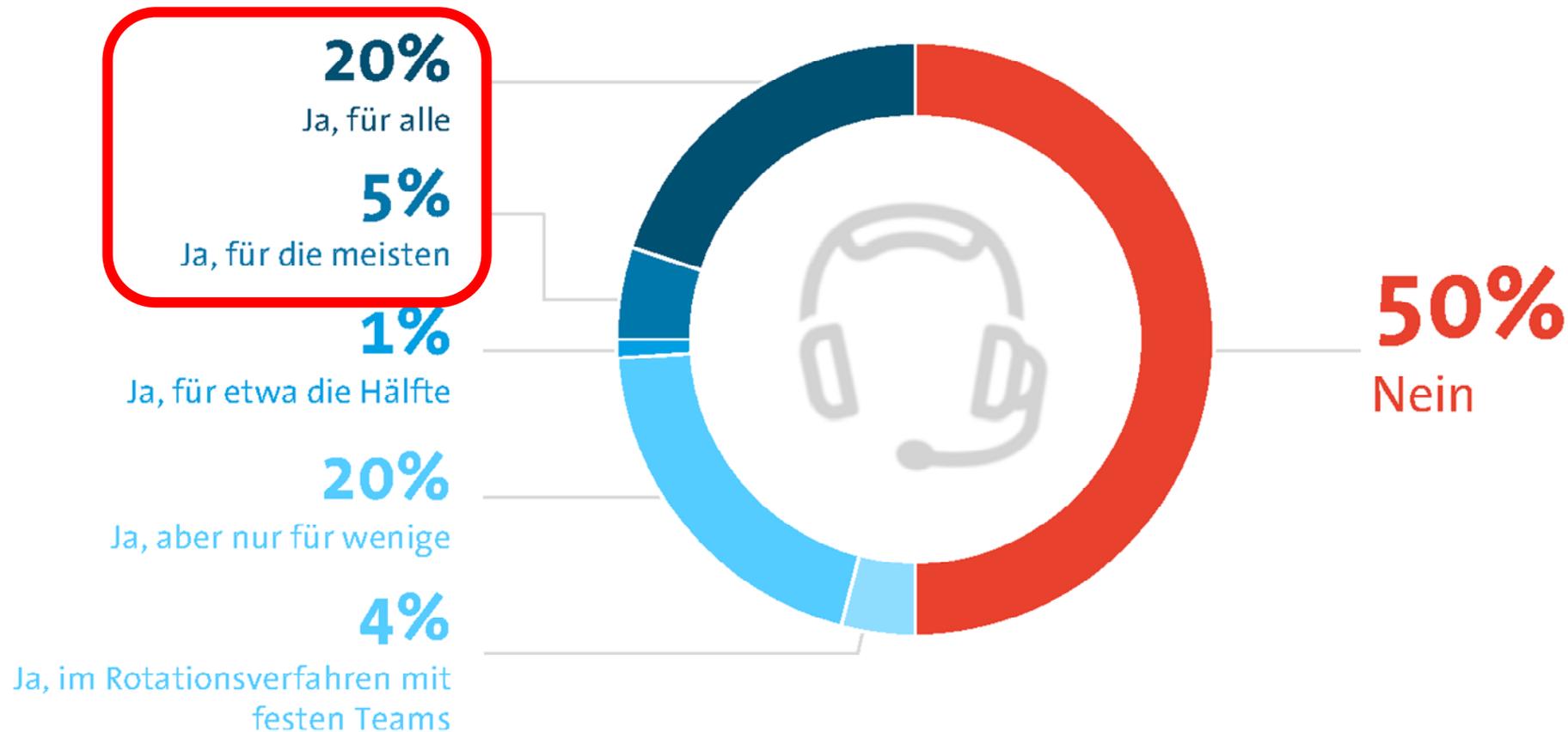
Digitale Verwaltungsdienstleistungen stehen auf der Agenda

Welche dieser digitalen Technologien und Anwendungen sind in Ihrer Kommune im Einsatz bzw. werden momentan geplant oder diskutiert?



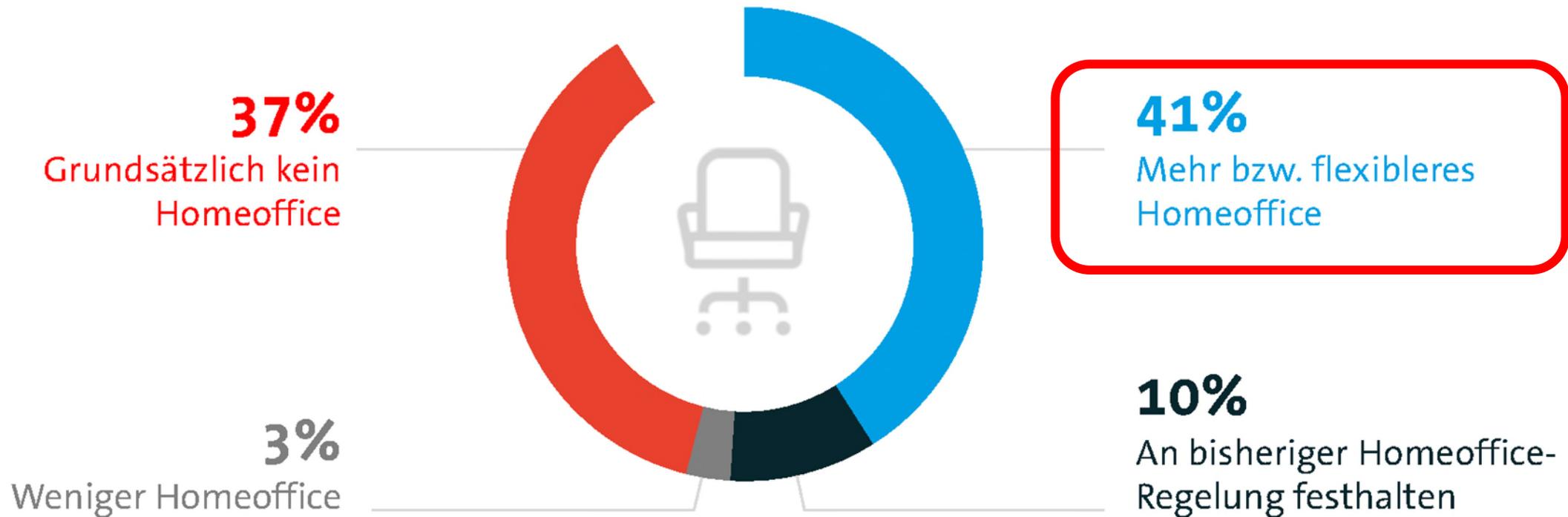
Homeoffice in jeder zweiten Kommune überhaupt nicht möglich

Bieten Sie für die kommunalen Beschäftigten, deren Tätigkeit generell dafür geeignet ist, derzeit Homeoffice an?



Kommunen sind bei Homeoffice gespalten

Inwiefern möchten Sie die Homeoffice-Regelung für kommunal Beschäftigte nach der Corona-Pandemie im Vergleich zur Homeoffice-Regelung vor der Pandemie anpassen?



Fazit

- Bad Dürkheim befindet sich auf einem guten Weg
- In den nächsten Jahren stehen große Herausforderungen bevor
- Die Digitalisierung betrifft alle Bereiche der Verwaltung und sorgt zunächst zu einer Arbeitssteigerung

Unsere nächsten Schritte

Digital-
Strategie

Antrags-
manage-
ment
BBH

DMS

Mobiles
Arbeiten

Online
Raum-
verwaltung

Mängel-
melder

NUTZER:IN



GEMEINSAM
DIE "500"
DEFINIEREN



LEITLINIEN

VERTRAUENSWÜRDIGES/
EINHEITLICHES/SERIÖSES
DESIGN ERHÖHT DAS
SICHERHEITSGEFÜHL
BEI NUTZER:INNEN

NUTZUNG VON BESTEHENDEN
INFORMATIONEN (REGISTER)
IST WESENTLICH
UND HILFREICH

2022

ONLINE



KONSEQUENTE
NUTZERZENTRIERUNG
MACHT UNS
ENTSCHEIDUNGSFÄHIG

INKLUSIVES
DESIGN IST
GUT FÜR ALLE
NUTZER:INNEN

GEMEINSAM ARBEITEN
FÜHRT ZU GUTEN
LÖSUNGEN

KONTI-
NUIERLICHE
VERBESSERUNG

ZIELBILD

RAHMEN-
BEDINGUNGEN

GESETZLICHE GRUNDLAGE

FINANZIELLE
RESSOURCEN

POLITISCHER
RÜCKENWIND

TECHNISCHE
MÖGLICHKEITEN

BESTEHENDE
GREMIIEN
NUTZEN

SCHAFFEN
WIR DIE
BASIS
GEMEINSAM



BLICK AUF
NUTZER:INNEN
ZENTRIEREN



ALLE TRAGEN
IHREN TEIL BEI



NEUES MIT
BESTEHENDEM
VERKNÜPFEN



KLARE VERANTWÖRTLICHKEITEN

TRANSPARENT
KOMMUNIZIEREN



GEMEINSAM
EINEN KLAREN
FAHRPLAN
ERSTELLEN

Die Herausforderungen

Was bedeutet Digitalisierung?

Wachsende Projektzahl aufgrund steigender Anforderungen

Fachliche Begleitung der Projekte sowie Überblick über Projekte

Bereichsübergreifende Projekte fordern übergreifende Konzepte

Mangelnde personelle Ressourcen

Verwaltungsweite Wahrnehmung der Querschnittsaufgaben

Zeitkritische interne Entscheidungsprozesse





Was tun wir Wann mit Wem und mit welchen Ressourcen und WARUM?

Digitale Transformation im Zeitalter der Digitalisierung



Ihre Fragen und Anregungen