



Presseinformation

zur 8. Sitzung des Kreistages
am 27.06.2016

TOP 6

Strategische Ausrichtung des E-Government im Landratsamt Fürth (E-Governmentkonzept)

Sachverhalt:

A. Ausgangssituation

Das sogenannte „eGovernment“ ist ein wichtiger Baustein einer zukunftsorientierten und modernen Verwaltung. Zum Einen geht es dabei um die Bereitstellung von neuen elektronischen und internetbasierten Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger, zum Anderen werden auch die Arbeitsabläufe zwischen Verwaltungen modernisiert.

Derzeit haben die Bürger im Landkreis Fürth über die Landkreis-Homepage bereits umfassend die Möglichkeit sich über Neuigkeiten im Landkreis, Veranstaltungen oder einzelne Antragsverfahren zu informieren. Es sind dort im PDF-Format auch einige Formulare bzw. Broschüren zum Download abrufbar. Außerdem kann per Kontaktformular mit dem Landratsamt in Verbindung getreten werden, um Anliegen oder Wünsche mitzuteilen. Eingeschränkt ist dies auch für mobile Endgeräten wie Smartphones oder Tablets über eine parallel betriebene mobile Homepage nutzbar. Außerdem haben die Bürger über online abrufbare Ämter- und Mitarbeiterlisten die Möglichkeit sich gezielt mit der zuständigen Person in Verbindung zu setzen, um unnötige Weiterleitungen des Anliegens zu umgehen.

Eine effizientere Bearbeitungsweise, verbunden mit kürzeren Wartezeiten der Anliegen der Bürger verspricht jedoch erst der Einsatz von kompletten medienbruchfreien elektronischen Workflows unter Verwendung moderner Webtechnologien. Erste Erfahrungen gibt es im Landratsamt dazu bisher nur im Bereich des KFZ-Zulassungswesens (Reservierung Wunschkennzeichen, elektronische Terminvereinbarung und –vorbereitung), im Bereich der Abfallwirtschaft (elektronischer Sperrmüllantrag und Abfuhrkalender) sowie beim Sitzungsdienst (elektronische Portale für Kreisräte, Bürger und Pressevertreter).

Seit Anfang 2015 betreibt das Landratsamt Fürth zudem ein Bürgerserviceportal, in dem Online-Dienste, die vollständig von Zuhause aus erledigt werden können, aufgebaut und vorhandene Dienste als zentralem Zugriffspunkt schnell im Überblick gefunden werden können. Das vom Freistaat dauerhaft kostenlos zur Verfügung gestellte Portal bietet die Möglichkeit des elektronischen Zahlens für gebührenpflichtige Vorgänge, eine Authentifizierung mittels elektronischem Personalausweis sowie die Möglichkeit der gegenseitigen sicheren Kommunikation von Bürger und Amt mittels Bürgerpostfach und -konto (ähnlich eines Kundenkontos in diversen Webshops).

Aufgrund (bis Ende 2015) fehlender rechtlicher wie organisatorischer Rahmenbedingungen (u.a. umfassend vorhandene gesetzliche Schriftformerfordernisse), ist die praktische Bedeutung dieses Portals bisher im Wesentlichen auf die Online-Abmeldung von ab 2015 zugelassenen

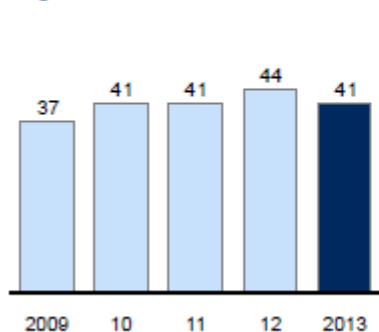
Fahrzeugen beschränkt. Die Akzeptanz solcher Portale lässt sich (wie internationale Studien zeigen) nur steigern, wenn Einerseits die Bedienung leicht von der Hand geht und eine intuitive Bedienung in kurzer Zeit möglich ist. Andererseits muss ein reichhaltiges Angebot verschiedener Dienste vorhanden sein, damit sich der Login lohnt und der Bürger bei weiteren Anliegen sich erneut eine Nutzung eines Onlinedienstes vorstellen kann.

Dies belegt auch eine Erhebung von McKinsey, woraus ein Ausschnitt hier dargelegt wird:

E-Government-Angebote stoßen nur auf begrenzte Akzeptanz, insbesondere auf Grund geringer Nutzerfreundlichkeit

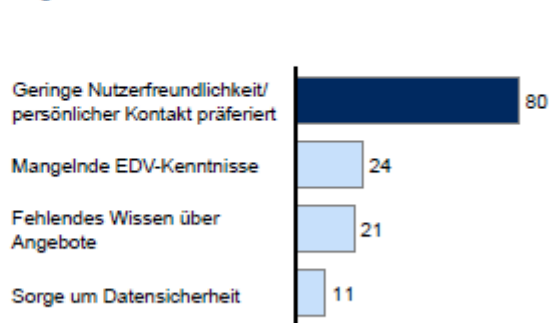
in Prozent

Anteil der EU-Bürger, die E-Government-Angebote nutzen



QUELLE: Europäische Kommission (2014); McKinsey

Gründe für die Nichtnutzung von E-Government-Angeboten



B. Rechtliche Rahmenbedingungen

Lange Zeit fehlte eine rechtliche Grundlage, um den Weg in eine automatisierte Antrags- und Vorgangsbearbeitung umzusetzen. Seit dem Jahr 2013 liegt von Seiten des Bundes ein E-Governmentgesetz als Rahmengrundlage vor, das jedoch eine konkrete Ausgestaltung für landesrechtliche Vorgänge offen gelassen hat. Mit dem am 01.01.2016 in Kraft getretenen Gesetz über die elektronische Verwaltung in Bayern (Bayerisches E-Government-Gesetz – BayEGovG) vom 22. Dezember 2015 ist nun diese Lücke geschlossen worden, wodurch der Einsatz und die Ausweitung elektronischer Behördendienste nun auf einem rechtlich abgesicherten Fundament steht.

Darüber hinaus gewährt das Gesetz dem Bürger sogar Ansprüche digital mit der Behörde in Kontakt treten zu können, was ihm die Behörde nicht verwehren darf. So ist beispielsweise ein gesicherter Zugang zur Übermittlung elektronischer Dokumente zwingend zu eröffnen. Weitere wesentliche Inhalte der gesetzlichen Vorgaben sind die Bereitstellung elektronischer Behördendienste (somit ist also nur Umfang und Güte der Dienste im Ermessen der jeweiligen Behörde!), elektronische Bekanntmachung von amtlichen Verkündungsblättern, die Möglichkeit elektronischen Zahlungsverkehr durchzuführen, elektronische Rechnungen zu verarbeiten und auch Formulare und Dokumente mit geeigneten Lösungen digital übermitteln zu lassen (wobei eine gesicherte Authentifizierung erforderlich ist).

Diese Anforderungen können beim Landratsamt Fürth in technisch organisatorischer Hinsicht bereits heute durch die Einrichtung des Bürgerservice-Portals (siehe Ziff. A) in großen Teilen abgedeckt werden.

In Kombination mit den v.g. rechtlichen Rahmenbedingungen besteht somit künftig die Möglichkeit, elektronische Formulare im Bürger-Service-Portal online bereitzustellen und mit den dortigen Funktionalitäten („Bürgerkonto/-postfach, Authentifizierung mit ePersonalausweis, ePayment) zur verknüpfen. Die Datenübertragung erfolgt in digitaler Form medienbruchfrei an die jeweils zuständige(n) behördlichen Stelle(n) mit optionaler Übernahme in eine dort ggf. vorhandene Fachsoftware. Rücklauf/Rückfragen bzw. Erledigung (z.B. Verwaltungsakt oder sonstige Leistung) gegenüber dem Bürger sowie notwendige Beteiligung weiterer behördlicher Stellen erfolgen im Regelfall ebenfalls online.

C. Technische Entwicklung, Erwartungshaltung der Bürger

Die Überlegungen zum eGovernment liegen im aktuellen Trend der Zeit. Moderne Verwaltungsarbeit muss den Erwartungen der Bürger und deren Nutzerverhalten entgegenkommen. Insbesondere die stark zunehmende Nutzung von Internetangeboten über mobile Endgeräte darf hierbei nicht außer Acht gelassen werden.

Dies kann u.a. durch eine Studie der Initiative D21 (durchgeführt von TNS Infratest) belegt werden, wonach bereits mehr als die Hälfte aller Bundesbürger Internetdienste über ein mobiles Endgerät wahrnehmen:

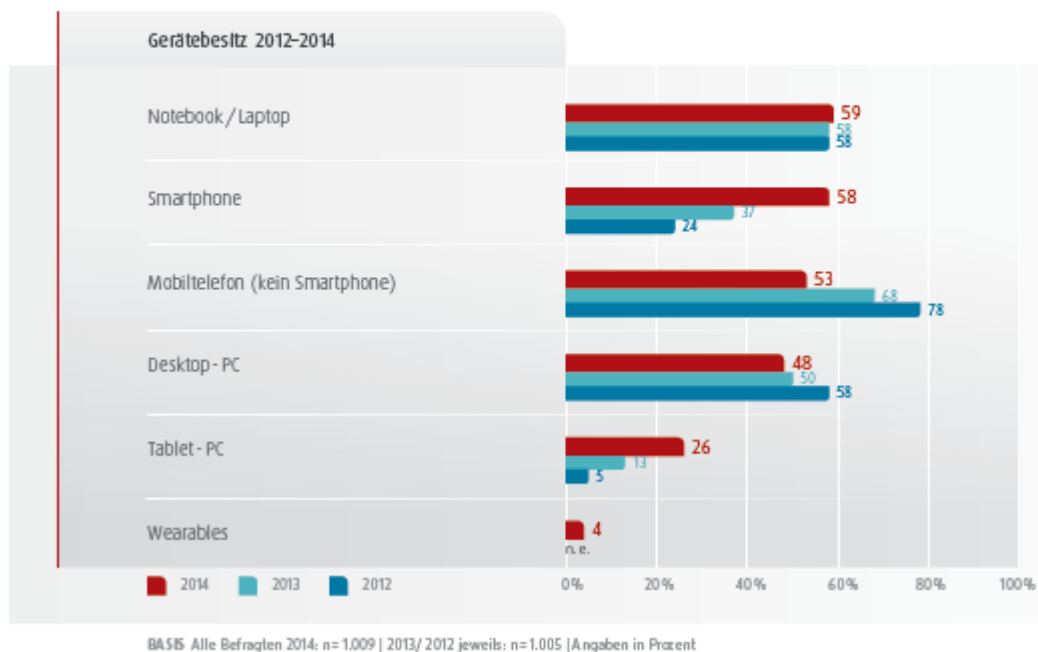


Wie Untersuchungen zeigen, ist bereits in 2014 die Anzahl vorhandener stationärer PCs hinter der Anzahl an Notebooks und Smartphones zurückgefallen. Aktuelle Erhebungen zeigen die Fortsetzung dieser Entwicklung.

Gerätebesitz



»Welche der folgenden Geräte besitzen Sie derzeit?«



Dies bedeutet, dass bei der künftigen Entwicklung von eGovernment-Angeboten, diese verstärkt (mindestens alternativ) für eine Nutzung über mobile Endgeräte zugeschnitten werden müssen (Stichwort „Bürger-Service-App“). Aus der Gestaltung der mobilen Dienste/App erschließen sich

damit zunehmend auch weitere Nutzergruppen. Geodatendienste, GPS- oder Kamerafunktionen für Dokumentationen von Vor-Ort-Bedingungen bieten dazu entsprechende Mehrwerte für Bürger und Verwaltung. Im touristischen Bereich kann der Bürger ad hoc vor Ort auf seinem Mobilgerät gezielter die für ihn relevanten Dienste nutzen.

Neben diesen vorrangig mobilen Einsatzmöglichkeiten, erwartet der Bürger aber auch die Abwicklung von behördlichen Vorgängen von zuhause aus online mittels Smartphone oder Tablet („Führerscheinantrag von der Wohnzimmer-Couch aus“). Unternehmer wünschen die Erledigung von Behördenangelegenheiten ohne „Behördengang“ und unabhängig von behördlichen Öffnungs- und Bürozeiten.

D. Handlungsfelder

1. Technische Anpassungen der Landkreis-Homepage und Entwicklung mobiler Angebote („Bürger-Service-App“)

In Anbetracht des Trends der stark zunehmenden Nutzung mobiler Endgeräte, läuft derzeit im Landratsamt bereits ein Projekt für eine technische wie inhaltliche Umstellung der Landkreis-Homepage auf ein sogenanntes „Responsive Web-Design“. Damit werden Inhalte und Darstellung der Homepage künftig automatisch für das jeweilige Endgerät des Besuchers optimiert. Dieses als „Zwischenschritt“ zu sehende Projekt, soll bis Ende 2016/Frühjahr 2017 abgeschlossen sein und ermöglicht dann die Stilllegung der in ihren (technischen Möglichkeiten beschränkten) bisher parallel betriebenen mobilen Homepage. Mittelfristig ist darüber hinaus die Entwicklung einer Bürger-Service-App mit gezielter inhaltlicher Anbindung an das Datenbanksystem der Landkreishomepage und den dort ebenfalls eingebundenen elektronischen Serviceleistungen vorgesehen. Diese App soll Zug um Zug mit den Bürgerdiensten des Bürgerserviceportals ausgestattet werden und die unter Punkt B und C genannten Mehrwerte bieten. Für den Tourismusbereich ist eine entsprechende App bereits kurz vor ihrer Fertigstellung und soll noch vor den Sommerferien online gehen.

2. Entwicklung von Angeboten mit Anbindung an vorhandenes Bürger-Service-Portal

In enger Zusammenarbeit von Bayerischem Innovationsring (Landkreis ist Mitglied seit 2014) und Freistaat Bayern werden derzeit für wesentliche Verwaltungsvorgänge/Antragsverfahren der staatlichen Landratsämter Online-Formulare und Workflows entwickelt. Diese sollen über einen vom Staat betriebenen Formularserver sukzessive voraussichtlich beginnend ab Ende 2016 den Landratsämtern dauerhaft und kostenfrei zur Einbindung in die dortigen Bürger-Service-Portale zur Verfügung stehen. Damit können künftig für diese Aufgabenbereiche die in Ziff. B genannten Vorteile generiert werden. Die Übernahme dieser Online-Dienste für die Dienststellen im staatlichen Bereich des Landratsamtes Fürth soll zeitnah mit deren Verfügbarkeit erfolgen. Darüber hinaus sollen für sonstige (nicht staatliche) Aufgaben/Verwaltungsabläufe im Landratsamt Fürth in eigener Verantwortung und enger Zusammenarbeit mit den jeweiligen Fachabteilungen weitere elektronische Dienste und Bürger-Services mit Workflowfunktion entwickelt und in das vorhandene Bürger-Service-Portal eingebunden werden.

3. Verzahnung/Einbindung der eGovernment-Dienste mit Konzept für künftiges Bürger-Service-Büro

Im Zuge der Planungen zur Zusammenlegung der Standorte des Landratsamtes in Zirndorf ist auch die Einrichtung eines Bürger-Service-Büros vorgesehen, in dem künftig aus verschiedenen Fachbereichen einfach abzuwickelnde Verwaltungsleistungen dem Bürger gebündelt und zu erweiterten Öffnungszeiten angeboten werden sollen. Dieses seit Frühjahr 2016 mit externer Begleitung laufende Projekt sieht ebenfalls eine enge Verzahnung mit den künftig zur Verfügung stehenden Online-Diensten vor. Dies betrifft einerseits die dortige Sachbearbeitung von Online-Anfragen/-Anträgen, andererseits aber auch die mögliche elektronische Vorbereitung zur schnelleren und effizienteren Bearbeitung von Kundenbesuchen im Bürger-Service-Büro.

4. Projekt „Dokumentenmanagement“

Einen wesentlichen Baustein zur Digitalisierung von Verwaltungsleistungen stellt die Einführung des elektronischen Dokumentenmanagements (DMS) dar. Das BayEGovG sieht deshalb in über 40 Fachgesetzen eine Aufhebung der Pflicht zur eigenhändigen Unterschrift zu Gunsten geeigneter elektronischer Dienste vor. Die Potenziale und Ziele im Bereich Dokumentenmanagementsystem (DMS), als Grundlage elektronischer Vorgangssachbearbeitung im Landratsamt Fürth wurden im dazu beschlossenen Grobkonzept in der Sitzung des Kreisausschusses am 01.12.2015 bereits dargelegt.

Zwischenzeitlich wurden in der abteilungsübergreifenden Projektgruppe entsprechende Leistungskriterien für eine Auswahl/Vergabe einer geeigneten DMS-Software erarbeitet. Diese werden derzeit mit Unterstützung durch ein externes Beratungsunternehmen und unter intensiver Beteiligung aller Fachbereiche im Landratsamt weiter optimiert.

Die weiteren Projektschritte in 2016/2017 gestalten sich dabei wie folgt

1.	Erhebung der fachlichen Anforderungen in den Sachgebieten	bis Mitte August
2.	Erstellung der Leistungsbeschreibung/Lastenheftes zur Vorbereitung der Vergabe	bis Anfang Oktober
3.	Durchführung eines Verhandlungsverfahrens mit Teilnahmewettbewerb und Vergabevorschlag	bis März 2017
4.	Vergabeentscheidung	April 2017
5.	Softwareeinführung in einzelnen Pilotbereichen	Frühjahr/Sommer 2017

5. Entwicklung hausinterner Workflows

Darüber hinaus ist im Kontext der eGovernment-Angebote auch die Entwicklung von hausinternen automatisierten Arbeitsabläufen und elektronischen Diensten zur Steigerung der Effizienz von internen Verwaltungsabläufen bzw. medienbruchfreien Weiterverarbeitung der von außen eingehenden elektronischen Daten im Landratsamt Fürth notwendig bzw. in kleinerem Umfang bereits schon realisiert worden:

- a) Vorhandene Workflows: Webshop Büromaterial, Bestellsystem Kreisbildmedien, Sitzungsdienst, Zeiterfassung, Urlaubsanträge der Mitarbeiter
- b) In Umsetzung befindliche Workflows: Literaturbeschaffungstool, Online-Bewerbung, Dienstreiseanträge/Reisekostenabrechnung, Mitarbeiteränderungsverfahren,
- c) In der Planung vorgesehen: Zahlungsanordnungs-Workflow im Kontext mit dem Ausbau der elektronischen Vergabe und der elektronischen Rechnungsstellung, digitale Fuhrparkverwaltung, Bestellsystem zentrale Dienstleistungen

Der Kreisausschuss hat die Angelegenheit in seiner Sitzung am 20.06.2016 behandelt und empfiehlt dem Kreistag die Umsetzung einstimmig in folgender Beschlussfassung:

Beschlussvorschlag:

1. Vom vorliegenden Entwurf eines Konzepts zur künftigen strategischen Ausrichtung des eGovernments im Landratsamt Fürth (eGovernment-Konzept) wird zustimmend Kenntnis genommen.
2. Auf Basis der darin abgebildeten Handlungsfelder wird die Verwaltung beauftragt, die notwendigen Voraussetzungen für eine sukzessive Umsetzung zu schaffen und entsprechende Projektpläne mit Angaben zum zeitlichen Ablauf und Kosten im Detail zu

erarbeiten.

3. Die notwendigen Haushaltsmittel sind nach zeitlichem Bedarf zur jeweiligen Haushalts- bzw. Finanzplanung anzumelden. Im Rahmen der Haushaltsberatungen werden die Kreisgremien dann über Umsetzungsumfang und –zeitpunkt entscheiden.
4. Darüber hinaus wird die Verwaltung beauftragt, das vorliegende eGovernment-Konzept regelmäßig fortzuschreiben und dieses bei wesentlichem Veränderungsbedarf den Kreisgremien vorzulegen.