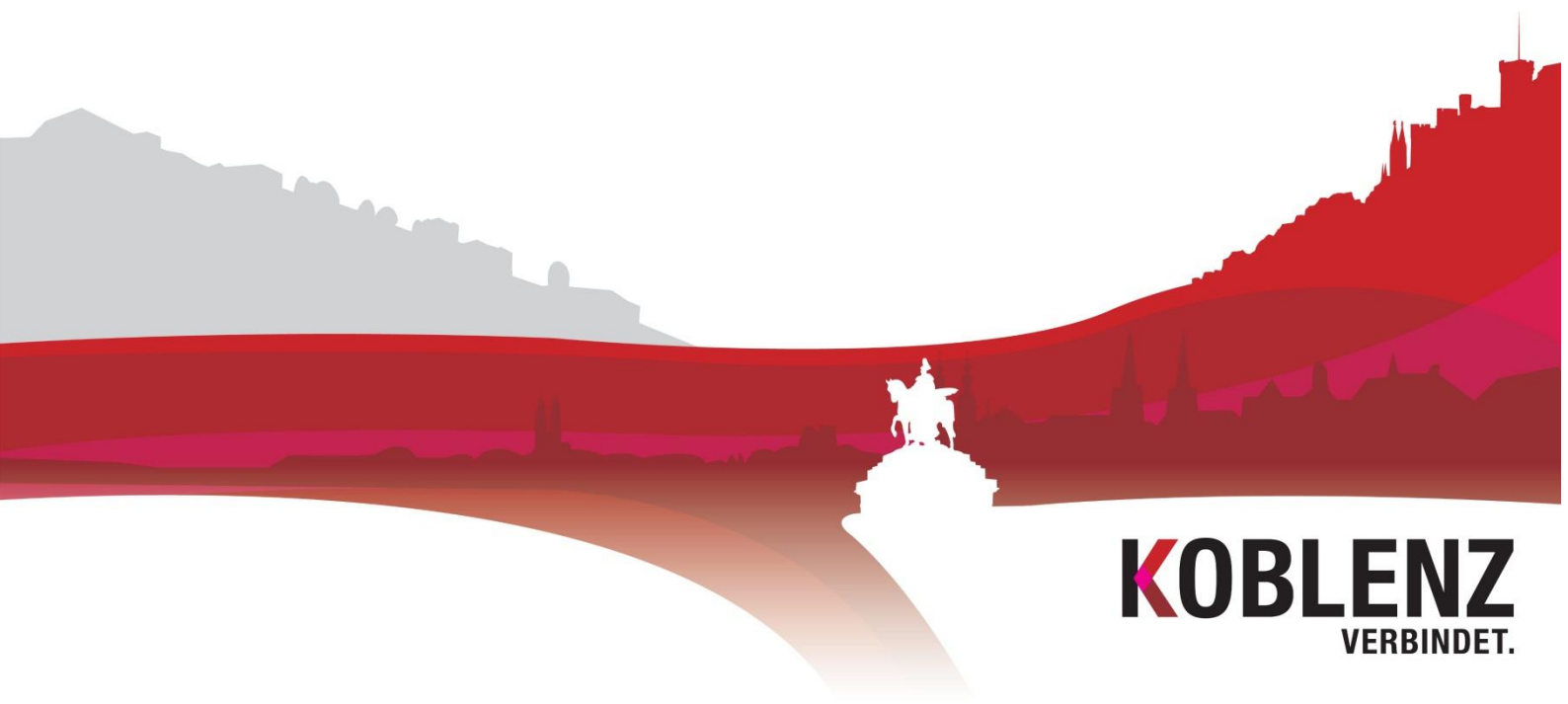


E-Government Konzept

der Stadtverwaltung Koblenz

vom 02.11.2017

Version 1.0



KOBLENZ
VERBINDET.

Wichtige Informationen zu diesem Dokument

Dokumentenklasse:	Konzept
Dokumententitel:	E-Government Konzept
Verantwortliche/r Autor/in:	Zentrale Lenkungsgruppe „E-Government, Verwaltungsmodernisierung und -organisation“
Dateiname:	E-Government Konzept_V1.0.docx
Inkrafttreten:	02.11.2017
Fassung vom	19.09.2017
Letzte Veröffentlichung am:	Mitteilungsblatt vom XX.XX.2017
Seitenzahl:	49
Vertraulichkeitsstufe:	öffentlich
Aktuelle Version:	1.0
Freigegeben durch:	<ul style="list-style-type: none"> • Zentrale Lenkungsgruppe „E-Government, Verwaltungsmodernisierung und -organisation • Stadtvorstand • Haupt- und Finanzausschuss • Stadtrat

Änderungsnachweis

Versions-Nummer	Bearbeitungsstatus	Datum	Bearbeiter	Änderung/Bemerkung
0.1 – 0.9	Erarbeitung	1. Halbjahr 2017	Amt für Personal und Organisation / Strategisches IT-Management	
1.0	Erstversion	15.09.2017	Amt für Personal und Organisation / Strategisches IT-Management	

Abkürzungsverzeichnis

BGBL	Bundesgesetzblatt
CMS	Content-Management-System
DMS	Dokumentenmanagementsystem
EGovG	Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung
G2C	Verwaltung zu Bürgerinnen und Bürger / Government to Civil
G2B	Verwaltung zu Unternehmen / Government to Business
G2G	Verwaltung zu Verwaltungen / Government to Government
G2N	Verwaltung zu Nicht-Regierungsorganisation/ Government to Non-Government
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
KGST	Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement
LTranspG	Landestransparenzgesetz
OE	Organisationseinheit/en
OZG	Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs und Verwaltungsleistung
WEB-GIS	Webservice Geoinformationssystem
WMFS	Workflowmanagementsystem
ZIDKOR	Zweckverbandes für Informationstechnologie und Datenverarbeitung der Kommunen in Rheinland-Pfalz

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	5
Vorwort des Oberbürgermeisters	6
1. Zielsetzung und Inhalt	7
2. Grundlagen des E-Governments	8
2.1 Interaktionsstufen des E-Governments.....	10
2.2 Wirtschaftlichkeit.....	10
2.3 E-Government ist Organisationsaufgabe	11
3. Ist-Situation	11
3.1 Koblenz	11
3.2 Sonderrolle KGRZ	17
3.3 Chancen und Risiken des E-Governments (Zusammenfassung).....	18
4. Strategieentwicklung.....	20
4.1 Grundlagen.....	20
4.2 Gesamtstädtische Leitlinien	21
4.3 E-Government – Vision (IT- Strategie).....	21
4.4 Von der Vision zur Strategie	22
5. Ziele.....	24
5.1 E-Government-Basisdienste.....	25
5.2 Zentrale E-Government Koordination	28
5.3 Zeitgemäßes Dienstleistungsangebot.....	29
5.4 E-Government-Marketing	30
5.5 Social-Media-Auftritt	31
5.6 Open Government Data.....	32
5.7 Operative Ziele im Überblick.....	33

6. Operative Umsetzung	34
6.1 Verhaltenskodex für die Umsetzung	34
6.2 Aktionsplan.....	36
6.3 Roadmap.....	42
7. Ausblick/ Fazit/ Zusammenfassung	43
8. Anhang A: E-Government Landkarte	44
9. Anhang B: E-Government-Suite Prozesse	45
10. Anhang C: Denkbare Einsatzmöglichkeiten E-Government (eine Auswahl) .	46
11. Ansprechpartner / Kontakt	48

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 E-Government Beteiligung.....	8
Abbildung 2 E-Government Word-Cloud	9
Abbildung 3 Interaktionsstufen des E-Governments	10
Abbildung 4 Altersbaum des Personalbestandes der Stadt Koblenz	12
Abbildung 5 Strategieentwicklung.....	20
Abbildung 6 Digitale.Verwaltung.Koblenz	22
Abbildung 7 Zielpyramide	24
Abbildung 8 E-Government Basisdienste	25
Abbildung 9 Operative Ziele im Überblick.....	33
Abbildung 10 Zeitübersicht E-Government.....	36
Abbildung 11 RoadMap Digitale.Verwaltung.Koblenz.....	42

Vorwort des Oberbürgermeisters



Liebe Koblenzerinnen und Koblenzer,

in Zeiten, in denen wir alle Online-Dienste wie z.B. Social - Media (Facebook, Twitter, etc.) oder E-Commerce (Onlineversand- handel, Reisebuchung, etc.) rund um die Uhr nutzen können, haben Sie zu Recht die Erwartung, auch künftig die Dienstleistungen der Stadtverwaltung Koblenz komfortabel, schnell und ortsunabhängig, jederzeit über das Internet abzurufen. Um Ihren Erwartungen gerecht zu werden, haben wir uns aktiv mit der Digitalisierung der städtischen Verwaltungsabläufe auseinandergesetzt. Vereinfacht ausgedrückt heißt dies „E-Government“.

Darüber hinaus bietet E-Government Ihnen mehr Interaktionsmöglichkeiten und eine noch bürgernähere Verwaltung. Daran arbeiten wir bereits seit fast zehn Jahren und haben vor längerer Zeit schon das Fundament und die essentiellen Voraussetzungen für ein nachhaltiges E-Government geschaffen: Dazu zählt der Neubau eines modernen und sicheren Rechenzentrums, die Modernisierung unserer IT-Arbeitsplätze sowie der Zusammenschluss der rheinland-pfälzischen Rechenzentren zum Zweckverband ZIDKOR unter meinem Vorsitz. Auch der Aufbau digitaler Interaktionsportale mit der Möglichkeit der elektronischen Eingabe von Petitionen, Einträgen in meinem Gästebuch oder der Etablierung der bundesweiten Rufnummer D115 gehören dazu. Unser Serviceangebot für Sie, liebe Koblenzerinnen und Koblenzer, wurde mit Hilfe des E-Governments bereits erfolgreich erweitert: Dazu gehören die Möglichkeit, Führungszeugnisse, Wunschkennzeichen oder Personenstandsurkunden bei uns elektronisch anzufordern. Mit der erst kürzlich erfolgten Einführung von E-Payment (Online Bezahlmöglichkeiten wie z.B. Paypal, GiroPay, etc.) ist ein weiterer, wichtiger Schritt in Richtung „Digitale.Verwaltung.Koblenz“ unternommen worden.

Aber, Stillstand bedeutet Rückschritt: Deshalb freue ich mich, Ihnen das neue „E-Government Konzept der Stadtverwaltung Koblenz“ vorzustellen zu dürfen. Dabei spiegelt die Vision „Digitale.Verwaltung.Koblenz“ unseren Willen, uns auch in Zukunft aktiv mit der Digitalisierung auseinanderzusetzen, wieder. Dazu gehören die Etablierung der für das E-Government benötigten Basisdienste, wie z.B. digitales Dokumentenmanagement (Elektronische Akte), Prozessplattform (digitale Vorgangsbearbeitung) sowie die E-Authentifizierung (elektronisches Ausweisen). Wir streben außerdem die zentrale Koordination von E-Governmentlösungen mit einheitlichen Ansprechpartnern und insgesamt die Ausweitung unseres digitalen Dienstleistungsangebotes an. Es gibt also noch einiges zu tun.

Insgesamt ist die Digitalisierung ein sehr lebendiger Prozess, der uns alle betrifft. Aus diesem Grund möchten wir ihn gerne mit Ihnen gemeinsam gestalten. Dabei ist die „Digitale.Verwaltung.Koblenz“ das Versprechen eines transparenten, interaktiven und effizienten Verwaltungshandelns. Das vorliegende E-Government Konzept bildet den Grundstein für die digitale Transformation der Stadtverwaltung Koblenz.

Herzlichst
Ihr

Joachim Hofmann-Göttig

1. Zielsetzung und Inhalt

Das „E-Government Konzept“ ordnet E-Government in den gesamtstädtischen Kontext ein, schafft die strategischen Rahmenbedingungen für das E-Government der Stadtverwaltung Koblenz und dient unter anderem dem Ziel, Verwaltungshandeln transparenter und nachvollziehbarer darzustellen. Wesentliche Inhalte sind die Formulierung der städtischen Herausforderungen, Vision und deren abgeleiteten Ziele, die als Grundlage für künftige E-Government-Projekte dienen sollen. Dabei berücksichtigt das Konzept eine Vorgabe für die mittelfristige Strategieplanung. Hauptadressat der ersten Version des Konzeptes ist die Stadtverwaltung Koblenz. Durch jährliche Fortschreibung wird das E-Government Konzept an die aktuelle Entwicklung angepasst sowie um weitere Adressatengruppen ergänzt.

Inspiration für das Koblenzer E-Government Konzept waren unter anderem die Veröffentlichungen der E-Government Konzepte der Stadtverwaltung Ludwigshafen (2015) und der Landeshauptstadt Mainz (2015). Bei den strategischen Ausrichtungen der beiden Städte existieren Gemeinsamkeiten, aber auch Unterschiede. Im Kern soll ein besserer Service für Bürgerinnen und Bürger angeboten werden. Als zweites wichtiges Ziel steht die Arbeitsentlastung der Mitarbeiterschaft durch einen modernen Arbeitsplatz bzw. durch eine Prozessvereinfachung im Vordergrund. Die Stadtverwaltung Ludwigshafen setzt abweichend von Mainz weiterhin ihren Fokus auf einen zukunftsfähigen Unternehmensstandort sowie auf ein gemeinsames kooperatives (koordiniertes) Vorgehen mit anderen Kommunen in Rheinland-Pfalz. Die Stadt Mainz setzt wiederum in ihrer weiteren Ausrichtung auf mehr Transparenz und mehr Akzeptanz. Die Projekte, die in den Konzepten beschrieben sind, hängen stark von der jeweiligen Situation der Stadtverwaltung ab. Hervorzuheben ist, dass beide Städte E-Government-Basismaßnahmen definiert haben und ein ähnliches Verständnis der Basismaßnahmen¹ vorweisen. Im Kern handelt es sich dabei um Systeme, die für E-Government unabdingbar sind.

Das Koblenzer E-Government Konzept beinhaltet keine detaillierte Planung zu einzelnen Projekten, sondern dient der strategischen Grundausrichtung und bietet damit einen Überblick über die wichtigsten Entwicklungen. Flankierende Themen, wie z.B. der Datenschutz, werden in der ersten Version des Konzepts zunächst nicht behandelt. Ebenso beinhaltet das Koblenzer E-Government Konzept keine Stadtentwicklung-/ Stadtplanung-Elemente, wie z.B. Smart City. Vielmehr wird der Rahmen der strategischen Gesamtausrichtung der grundlegenden Thematiken aufeinander abgestimmt und hierdurch Zielkonflikte vermieden.

¹ Auch Koblenz definiert Basismaßnahmen, diese werden aber im Sinne des „as a service“-Gedanken als Basisdienste definiert.

2. Grundlagen des E-Governments

Beim E-Government soll jede Behörde *jederzeit* und *von jedem Ort* auf elektronischem Wege erreichbar sein. Im weitesten Sinne befasst sich E-Government mit Transaktionen zwischen Verwaltung und

- **Bürgerinnen und Bürgern / Government to Civil (G2C)**
- **Unternehmen / Government to Business (G2B)**
- **Nicht- Regierungsorganisationen / Government to Government (G2N),**
- **Verwaltungen / Government to Government (G2G),** sowohl intern als auch extern.



ABBILDUNG 1 E-GOVERNMENT BETEILIGUNG

Diese Transaktionen werden mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) realisiert. Klassisch wird E-Government in die Bereiche E-Verwaltung (E-Administration) und E-Demokratie (E-Democracy) unterteilt. Unter E-Administration werden Modernisierungen mit der Hilfe von IKT im internen Bereich der Verwaltung verstanden. E-Democracy lässt sich unterscheiden in Bürgerbeteiligung (E-Participation) und elektronische Wahlen (E-Voting). Eine genauere Unterscheidung ergibt sich aus dem jeweiligen Kontext, in welchem E-Government eingesetzt werden soll².

² Eine detaillierte Einordnung finden Sie im Anhang A „E-Government Landkarte“.



ABBILDUNG 2 KOBLENZER E-GOVERNMENT KONZEPT WORD-CLOUD

Die Stadtverwaltung Koblenz versteht grundsätzlich unter E-Government eine holistische Sicht auf Verwaltungsmodernisierung, die sowohl organisatorische Aspekte als auch IKT verwendet, um verwaltungsinterne Prozesse, Prozesse mit Bürgerbeteiligung und Prozesse mit der Wirtschaft zu optimieren.

Allgemein bedeutet E-Government die Verlagerung des Fokus des Verwaltungshandelns von Einzelprozessen zu organisationsübergreifend, elektronisch unterstützten Prozessketten, inklusive die bewusste Entscheidung, die Prozessketten über eine gemeinsame technische Basis abzubilden. Dabei bietet E-Government die Chance, Aufgaben und Prozesse zu überdenken und neu zu interpretieren. Hierbei spielen IKT eine tragende Rolle auch künftig die städtische Leistungsfähigkeit zu erhalten und weiterzuentwickeln.

2.1 Interaktionsstufen des E-Governments

E-Government Angebote werden dahingehend unterschieden, ob

1. **Informationen** bereitgestellt werden,
2. Informationen in einer **Interaktion** zwischen Benutzer und Anwendung - zugeschnitten auf die jeweilige Lebenslage - aufbereitet werden oder
3. der Verwaltungsprozess (teilweise oder sogar komplett medienbruchfrei) online in einer **Transaktion** abgewickelt werden kann.

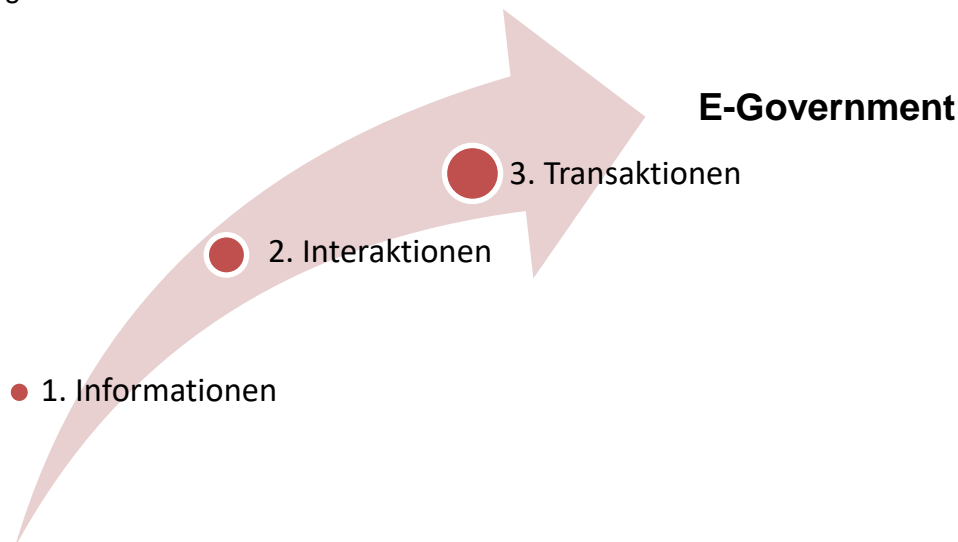


ABBILDUNG 3 INTERAKTIONSSSTUFEN DES E-GOVERNMENTS

Je mehr Interaktion/Transaktion bei einem E-Government-Dienst gewünscht ist, desto mehr Vorteile erhalten alle Beteiligten. Zugleich steigt aber die Komplexität bei der Einführung des E-Government-Dienstes.

2.2 Wirtschaftlichkeit

Kommunen sind verpflichtet, die ihnen hoheitlich übertragenen oder freiwillig obliegenden Aufgaben vollständig und wirtschaftlich zu erbringen. Ob und in welchem Umfang durch die Einführung von E-Government mittel- bis langfristig überhaupt Kosten eingespart werden können, hängt vor allem davon ab, ob die notwendigen organisatorischen und technischen Aufgaben im Vorfeld erfüllt worden sind.

Vor der Einführung von E-Government ist davon auszugehen, dass zunächst nicht unerhebliche Investitionen getätigt werden müssen, um den notwendigen Veränderungsprozess des behördlichen Selbstverständnisses und dessen arbeitsorganisatorischen Anpassung an die technischen Möglichkeiten überhaupt zu erreichen. Eine nachhaltige Kostensenkung ist nur dann in Aussicht, wenn die zu Grunde liegenden Prozessabläufe der Verwaltung konsequent auf die neuen Anforderungen ausgerichtet sind.

Dienstleistungen der Behörde werden *von Menschen für Menschen* erbracht. Mit der Daseinsvorsorge sind daher Dienstleistungen für eine Vielzahl von Lebenslagen verbunden, die nicht die Gewinnmaximierung zum Inhalt haben. Daher werden sich auch zukünftig nicht alle Prozesse verschlanken lassen. Jedoch können durch die Verwendung neuer Technologien wiederkehrende Erfassungsarbeiten reduziert werden, so dass für die inhaltliche

Aufgabenerfüllung mehr Zeit zur Verfügung steht. In diesem Zusammenhang kann von einer „**digitalen Dividende**³“ gesprochen werden.

Eine allgemeingültige Wirtschaftlichkeitsbetrachtung lässt sich für E-Government im gesamten nicht durchführen. Es kommt immer auf die konkreten Gegebenheiten des Prozesses an und sollte schon vor der Einführung eines E-Government-Dienstes wirtschaftlich bewertet werden.

2.3 E-Government ist Organisationsaufgabe

Der Organisationsanteil von E-Government-Projekten ist derart hoch, dass sich in der Praxis folgender Leitsatz etabliert hat:

„70 % des E-Government ist Organisationsaufgabe - 30 % ist technische Realisierung“

Diese Erkenntnis ist so eklatant, dass auch der Bundesgesetzgeber im § 9 E-GovG Bund festlegt, dass vor der tatsächlichen Realisierung eines E-Government-Dienstes die betroffenen Prozesse dokumentiert, analysiert und optimiert werden sollen.

E-Government fügt dabei der klassischen Organisationsarbeit noch weitere Facetten hinzu: So ist es von besonderer Bedeutung, dass die Organisationsentwickler/innen ein grundlegendes Digitalisierungs-Verständnis aufweisen sollten, um schließlich bei der Optimierung der Prozesse die Potenziale, aber auch die Risiken des E-Governments zu berücksichtigen. Dabei ist eine reine Betrachtung der organisationsinternen Prozesse nicht ausreichend, um die vollen Potenziale des E-Governments zu nutzen. Prozesse, die innerhalb einer Organisationseinheit stattfinden sind in der Regel leichter zu optimieren und zu digitalisieren, als organisationseinheitenübergreifende Prozesse. Dafür kann bei Letzteren eine höhere *digitale Dividende* erzielt werden.

3. Ist-Situation

Es folgt eine **kurze** Darstellung der Ist-Situation der Stadtverwaltung Koblenz, inklusive der besonderen Rolle des Eigenbetriebs Kommunales Gebietsrechenzentrum Koblenz (EB 17/ KGRZ) und eine Abwägung der Chancen und Risiken des E-Government.

3.1 Koblenz

Schlagwörter wie **Industrie 4.0**, **Verwaltung 4.0**, **Web 2.0**, **Open Government** und die Entwicklungen des **E-Commerce** wecken die Erwartungen der Bürger/innen, auch Verwaltungsdienstleistungen komfortabel und schnell über das Internet zu erledigen. Aktuelle und anhaltende Digitalisierungstrends, wie **Cloud-Computing**, **BringYourOwnDevice (BYOD)** usw. führen auch bei der Mitarbeiterschaft zu einer gesteigerten Erwartungshaltung gegenüber der Stadt Koblenz als Arbeitgeberin. Ein besonderer Trend der letzten Jahre sind Mobile-Devices (Smartphones, Tablets), die für viele Bürger/innen aber auch für Mitarbeiter/in der Stadt mittlerweile zum privaten Alltag gehören und deren aktive Verwendung für den Dienstleistungsbezug aber auch die interne Bearbeitung gefordert werden.



KOBLENZ
VERBINDET.

³ Im Sinne von digitalen Vorteilen; Nicht im Sinne der Digitalisierung des Rundfunks

Personalsituation⁴

Gerade bei gesellschaftlichen Themen, wie dem demographischen Wandel, muss sich die Stadtverwaltung Koblenz positionieren. Die Altersstruktur der Mitarbeiterschaft zeigt, dass zwei Drittel der Beschäftigten in Koblenz zwischen 40 und 59 Jahre alt sind (Abbildung 3). Durch altersbedingten Wegfall von Arbeitsplätzen in Kombination mit der Personalkostenkonsolidierung bündeln sich immer mehr Aufgaben auf einzelne Mitarbeiter/innen. Des Weiteren droht durch die hohe altersbedingte Fluktuation ein immenser Wissensverlust, der durch geschickten Einsatz von Technologie und organisatorischen Maßnahmen abgeschwächt werden kann.

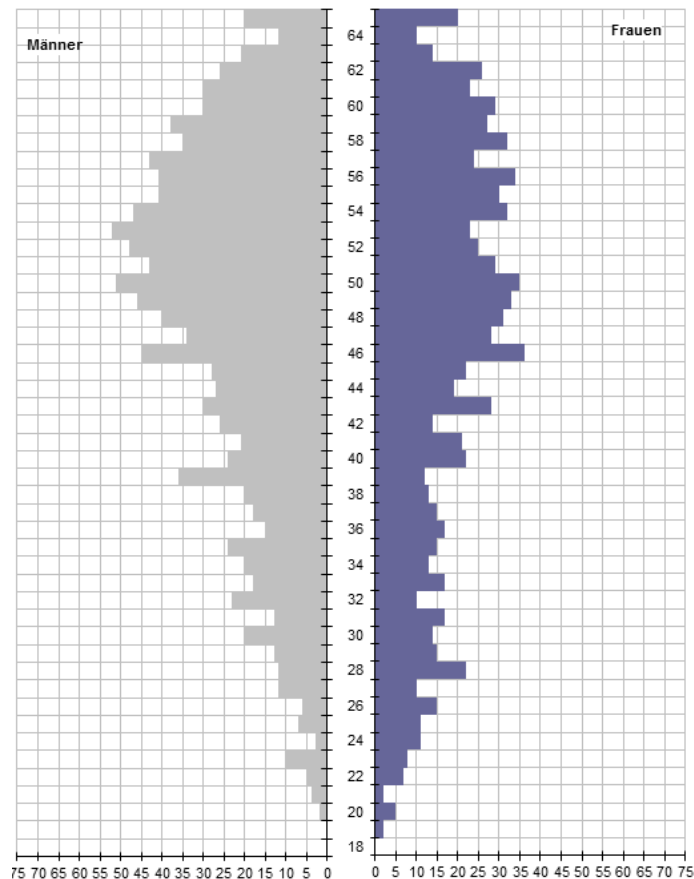


ABBILDUNG 4 ALTERSBAUM DES PERSONALBESTANDES DER STADT KOBLENZ

Die Situation der Personalgewinnung verschärft sich dadurch, dass im Koblenzer Umkreis die Zahl der unter 15-Jährigen zurückgeht. Einhergehend mit dem aktuellen Fachkräftemangel sind neue Strategien notwendig, um geeignetes Personal für Koblenz zu akquirieren. In diesem Zusammenhang wird auf das Personalentwicklungskonzept der Stadtverwaltung Koblenz verwiesen. Neue Medien bieten die Chance, über die regionalen Grenzen hinweg passendes Personal zu finden. Die nähere Arbeitsplatzumgebung, wie Ausstattung des Arbeitsplatzes, wird neben anderen Faktoren, wie die Innovationsfähigkeit der Verwaltung, Familienfreundlichkeit und der Entlohnung usw. ein immer wichtigerer Faktor werden, um Personal zu akquirieren und langfristig halten zu können.

⁴ Basierend auf die Angaben des Personalmanagementkonzeptes der Stadtverwaltung Koblenz

Rechtliche Situation

Insbesondere gesetzliche Vorgaben zwingen die Stadtverwaltung Koblenz unter Zugzwang sich mit E-Government konkret auseinanderzusetzen. Das *Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (EGovG)*⁵, welches primär für Behörden des Bundes entworfen wurde, regelt verschiedene E-Government-Aspekte, z.B. elektronische Bezahlungsmöglichkeiten, die in Teilen auch für Kommunen (im Bereich der Auftragsangelegenheiten des Bundes) gelten⁶.

Einige Bundesländer haben bereits das Gesetz auf die Landesgegebenheiten adaptiert und eigene Versionen eines Landes- EGovG verabschiedet. In Rheinland-Pfalz ist ein entsprechendes EGovG-RLP für das Jahr 2017 angekündigt. Es wird erwartet, dass die Regelungen direkt Landesbehörden und zudem Behörden, die in Auftragsangelegenheiten des Landes tätig sind, betreffen werden.

Ein weiteres Bundesgesetz mit Bedeutung für das E-Government, ist das *Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (OZG)*⁷. Es verpflichtet Bund und Länder, in einem gemeinsamen Portalverbund innerhalb von 5 Jahren alle Verwaltungsleistungen online anzubieten, sofern sich die Verwaltungsdienstleistung dazu eignet.

Neben diesen Gesetzen, die unmittelbar E-Government-Basisdienste adressieren, werden in anderen Gesetzen weitere Digitalisierungsthemen geregelt. Das *Landestransparenzgesetz (LTranspG) Rheinland-Pfalz* regelt beispielsweise die Rahmenbedingungen für Open Government in Rheinland-Pfalz und zeigt Chancen für ein transparenteres Verwaltungshandeln der Stadt Koblenz auf. Durch das *Gesetz zur Förderung des elektronischen Rechtsverkehrs mit Gerichten (BGBl)*⁸ sind unter anderem auch Kommunen zukünftig verpflichtet, Dokumente den Gerichten elektronisch zu übermitteln. Aber auch Aktualisierungen und Neuauslegungen fachspezifischer Gesetze führen immer wieder dazu, dass Prozesse angepasst werden müssen.

⁵ <http://www.gesetze-im-internet.de/egovg/>

⁶ Welche Teile des Gesetzes verpflichten für Kommunen sind hat die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGST) ausführlich untersucht. Nachzulesen in „Was bedeutet das E-Government-Gesetz des Bundes für die kommunale Praxis?“ (KGST 2/2014)

⁷ https://www.bundesfinanzministerium.de/Content/DE/Downloads/Gesetze/2016-12-14-neuregelung-bundesstaatliches-finanzausgleichssystem.pdf?__blob=publicationFile&v=4, S.29

⁸ https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav?startbk=Bundesanzeiger_BGBl&start=//%255B@attr_id=%27bgbl113s3786.pdf%27%255D#_bgbl_%2F%2F%25B%40attr_id%3D%27bgbl113s3786.pdf%27%5D_1490263350006

Schriftgutverwaltungskultur

Die aktuelle Schriftgutverwaltung ist nicht hinreichend geregelt⁹ und wird durch jede Organisationseinheit i.d.R. individual gelöst. Papierbasierte Akten und Dokumente werden nach unterschiedlichem System abgelegt; elektronische Daten werden im Zweifel ausgedruckt und zu den Papierakten gelegt.



Digitale Daten sollen aus Zugriffs- und Sicherheitsgründen nur im verwaltungsinternen Netz gespeichert werden. In der Praxis kann nicht ausgeschlossen werden, dass Daten auch an Orten abgelegt werden, die nicht von den Sicherungsroutinen des IT-Services erfasst sind. Außerdem wird digitaler Schriftverkehr oftmals im E-Mail-Postfach aufbewahrt. Daten aus Fachverfahren werden meist im Fachverfahren belassen oder ausgedruckt.

Die jetzt bestehende Ordnung in Form eines File-Systems wird überwiegend individuell gestaltet und individuell genutzt. Ein Großteil der Mitarbeiterschaft hat damit eine eigene, individuelle Ablageordnung im Verwaltungsnetz erstellt. Dies führt zu erheblichen Herausforderungen bei der Recherche von Daten. Hinzu kommt, dass mangels Regelungen zur Aufbewahrungszeit auch digitale Daten nicht unbedingt in ein Archiv überführt werden, was zu einem stetig ansteigenden Speicherbedarf führt. Gleiches gilt auch für die Papierablage, die zu einem steigenden Raumbedarf führt. Das Arbeiten in elektronischen und papierbasierten Akten erfordert ein hohes Maß an Aufmerksamkeit der Mitarbeiterschaft. Hier bedarf es einerseits organisatorischer Regelungen zur Ablagesystematik, andererseits der passenden IKT, um die Mitarbeiterschaft optimal bei ihren Arbeitsabläufen zu unterstützen.

Die Lösung kann ein sog. **DokumentenManagementSystem** (DMS) sein.

Jedoch ist die Einführung eines DMS eine nicht zu unterschätzende organisatorische Herausforderung. Die Stadtverwaltung Koblenz beschäftigt sich seit geraumer Zeit, mit der Einführung eines DMS. Aus verschiedenen - zum Teil extern veranlassten - Gründen konnte das Projekt noch nicht abgeschlossen werden. Andere Kommunen ähnlicher Größenordnung benötigten ebenfalls mehrere Jahre, bis von einer erfolgreichen Etablierung eines DMS gesprochen werden konnte. Es ist davon auszugehen, dass die Stadtverwaltung Koblenz ähnliche Zeitspannen bis zur erfolgreichen Etablierung benötigen wird.

⁹ Die aktuelle Dienst- und Geschäftsordnung der Stadtverwaltung enthält keine Regelungen für die Schriftgutverwaltung.

Interne Zusammenarbeit

Die Stadtverwaltung Koblenz hat die elektronischen Formen der Zusammenarbeit bislang nicht verwaltungsübergreifend geregelt. Unter „Zusammenarbeiten“ wird insbesondere das gemeinsame Erarbeiten von Arbeitsergebnissen, wie z.B. Stellungnahmen, verstanden. Dies findet sowohl auf dem Papierweg (Umlaufmappen) als auch über E-Mail statt, da die Möglichkeiten des aktuellen File-Systems diesbezüglich begrenzt sind. Somit kann es zu vermeidbaren Dopplungen von Datenbeständen kommen. Eine Terminkoordinierung mit mehreren Beteiligten kann im aktuellen E-Mailsystem schon elektronisch abgewickelt werden. Jedoch sollte beachtet werden, dass die eingesetzte Version von des E-Mailsystems veraltet ist und sollte bald ausgetauscht werden. Jenseits von Fachverfahren ist eine elektronische Zusammenarbeit mit den aktuellen Softwarewerkzeugen nicht revisionssicher abbildbar. Moderne Instrumente der digitalen Zusammenarbeit werden kaum eingesetzt.

Vereinzelt werden neue Formen der elektronischen Zusammenarbeit getestet. Beispielsweise können Daten mit Internen und Externen über die Cloud-Dienste des KGRZ ausgetauscht werden. Im Rahmen von Ausschreibungen wird aktuellere Groupware eingesetzt. Elektronische Zusammenarbeit, die mehr als eine gemeinsame Dateiablage¹⁰ verwendet, kommt eher selten innerhalb der Verwaltung zum Einsatz. Die hierzu notwendigen Softwarewerkzeuge stehen aktuell noch nicht zur Verfügung. Dementsprechend werden die Mitarbeiter/innen der Stadtverwaltung in der Regel nicht durch moderne E-Collaborationswerkzeuge unterstützt und haben sich meist unkomfortable Alternativen gesucht.

Bisher eingesetzte Open-Source Projektmanagementwerkzeuge genügen den softwareergonomischen Anforderungen der Verwaltung nicht und sind eher als Belastung zu sehen, sodass „self-made“- Lösungen auf Basis von klassischer Bürosoftware als Projektmanagementwerkzeuge verwendet werden.

(Online) Dienstleistungen

Die Stadtverwaltung Koblenz hat als Kommunalverwaltung eine Vielzahl von unterschiedlichen und komplexen Aufgaben zu bewältigen. Sie bietet bei allen drei Interaktionsstufen des E-Governments bereits E-Government-Dienstleistungen an. Dabei kann allgemein festgehalten werden, dass die Stadtverwaltung Koblenz im Bereich der Informationsbereitstellung umfassend informiert, die Darstellung und Auffindbarkeit der Informationen jedoch noch optimiert werden kann. Hervorzuheben ist der Bereich der Gremien- und Ratsarbeit. Dort bietet die Stadtverwaltung Koblenz durch das Bürgerinformationssystem¹¹ die Möglichkeit sich heute schon über politische Vorgänge in Koblenz umfassend zu informieren. Im Rahmen der Interaktion wird ein Mindestmaß an Interaktion in Form von PDF-Formularen und teilweise auch schon webbasierten Formularen gewährleistet. Des Weiteren sind Online-Reservierungen im Kontext des Bürgeramtes schon möglich. Im Bereich der Transaktionen erfolgt eine vollelektronische Abwicklung von Verwaltungsdienstleistungen eher selten. Ein Bürgerportal existiert aktuell nicht.

Nachfolgend werden **Praxisbeispiele zu jeder Interaktionsstufe** des E-Governments genannt:

¹⁰ Fachverfahren ausgeschlossen.

¹¹ http://www.koblenz.de/verwaltung_politik/buergerinfo/infobi.php

1. Im Bereich der *Informationsbereitstellung* bietet die Stadtverwaltung Koblenz mit dem Internetauftritt www.koblenz.de eine Vielzahl von Informationsinhalten. Es werden insbesondere tagesaktuelle Informationen, allgemeine Informationen (Öffnungszeiten, Ansprechpartner, usw.) sowie Dienstleistungen aus allen Bereichen der Stadtverwaltung umfassend vorgestellt. Das **Content-Management-System**, (CMS) welches hinter koblenz.de steht, stammt aus dem Jahre 2003, dementsprechend werden die Informationen klassisch präsentiert.



2. Auf www.koblenz.de können Bürger/innen ebenfalls verschiedene *Formulare downloaden, ausfüllen und ausdrucken*. Aktuell selten ist noch die elektronische Einreichung, welche eine automatische Verarbeitung in der Verwaltung ermöglicht. Viele Formulare gehen per Post, persönliche Vorsprache oder per E-Mail, die deshalb nur teilautomatisiert verarbeitet werden können.

3. Im Bereich der *Transaktionen* bietet Koblenz über die Landeslösung www.rlpdirekt.de elektronische Dienstleistungen an. Diese Inhalte sind derart gestaltet, dass sich Bürger/innen über den elektronischen Personalausweis authentifizieren, alle notwendigen Angaben elektronisch hinterlegen und ggfs. mit GiroPay¹² bezahlen können.



Eine Vorreiterrolle im nördlichen Rheinland-Pfalz hat Koblenz bei der einheitlichen Behördennummer 115. Als eine von wenigen Kommunen in RLP überhaupt bietet Koblenz diese einheitliche Behördennummer an. Hierdurch können Bürger/innen jetzt auch telefonisch ihre Anliegen schildern. Die Servicemitarbeiter/innen werden dabei von der D115-Wissensdatenbank unterstützt. In der Regel können dadurch die Anliegen der Bürger/innen sofort beantwortet werden. Durch D115 wird der Multikanalansatz der Stadt verstärkt und Bürger/innen ohne Internet eine komfortable Möglichkeit gegeben mit der Verwaltung in Kontakt zu treten. Für künftige E-Government-Projekte können die 100 meistgestellten Fragen als Orientierung für die Auswahl von Prozessen für die Digitalisierung sein.



Partizipation

Großbauprojekte, Events (z.B. Bundesgartenschau) oder sonstige einschneidende Ereignisse, wie die aktuelle Flüchtlingskrise, sind Herausforderungen die zusätzlich zum normalen Tagesgeschäft bewältigt werden müssen. Diese Herausforderungen können zwar durch E-Government alleine nicht gemeistert werden, wenngleich ein erheblicher Beitrag zur Lösung geleistet werden kann. Die Stadtverwaltung Koblenz informiert über tagesaktuelle politische

¹² Es ist von den Kommunen abhängig welche Online-Zahlungsmöglichkeiten angeboten werden.

Themen auf www.koblenz.de und hält zu besonderen Anliegen Bürgerforen oder allgemeine Bürgersprechstunden ab. Speziell für E-Partizipation entwickelte Lösungen, wie eine Bürgerbeteiligungsplattform, existiert aktuell nicht. Es ist zu prüfen, ob eine spezielle E-Partizipationslösung oder ein bereits etabliertes Medium (z.B. Social-Media) mehr Bürger/innen anspricht. Elektronische Beteiligungen sind jedoch bereits jetzt möglich, wie z.B. das Gästebuch des Oberbürgermeisters unter www.hofmann-geottig.de¹³ oder auch die Einreichung von elektronischen Petitionen und Sparvorschlägen. Hier könnten, mit der passenden Software, noch Verbesserungen erreicht werden, z.B. eine tiefere Integration des Gästebuchs in koblenz.de; das Petitionswesen könnte zu einer Plattform mit Geoinformationen ausgebaut werden oder Social-Media für Bürgerbeteiligungen ergänzend genutzt werden.

3.2 Sonderrolle KGRZ

Unabdingbar für ein erfolgreiches E-Government ist eine solide und sichere technische Infrastruktur. Die IT-Infrastruktur der Stadtverwaltung als auch die eingesetzte Software werden durch den Eigenbetrieb **Kommunales GebietsRechenZentrum Koblenz (EB17/KGRZ)** als interner IT-Service-Dienstleister betreut. Insgesamt sind eine vierstellige Anzahl an PC-Arbeitsplätze und mehrere Hundert Fachverfahren in der Stadtverwaltung im Einsatz. Die meisten PC-Arbeitsplätze sind in das städtische Netzwerk eingebunden. Für diesen Netzübergang gelten die Grundregeln des IT-Sicherheitskonzepts der Stadtverwaltung Koblenz. Die Mitarbeiter/innen sind per E-Mail für ihre Kommunikationspartner außerhalb und innerhalb der Verwaltung erreichbar, wobei die aktuell eingesetzte Version des E-Mail-Programms veraltet ist.



Durch die Fertigstellung eines neuen und sichereren Rechenzentrums (KGRZ.SRZ) rüstete sich das KGRZ für bestehende und auch künftige Aufgaben. In Zukunft können dadurch die Dienstleistungen des KGRZ durch das Bundesamt für Informationssicherheit und Technik nach der Grundschutzstufe „Hoch“ zertifiziert werden. Somit würde das KGRZ nachweisbar sichere IT-Service-Dienstleistungen (auch für Externe) anbieten können.

Das KGRZ ist Teil des *Zweckverbandes für Informationstechnologie und Datenverarbeitung der Kommunen in Rheinland-Pfalz (ZIDKOR)*. Oberstes Ziel des ZIDKOR ist es, die Abwicklung von Aufgaben der Informationsverarbeitung bei der Erfüllung hoheitlicher Aufgaben, anstelle kommunaler Gebietskörperschaften durchzuführen.

Für die E-Government-Bemühungen der Stadtverwaltung Koblenz spielt das KGRZ bei der technischen Umsetzbarkeit der E-Government-Dienste eine tragende Rolle. Durch die interkommunale Zusammenarbeit des ZIDKOR ergibt sich die Chance, aus bisheriger Projekterfahrung zu profitieren, gemeinsame Projekte durchzuführen, sowie etablierte E-Government-Dienste des ZIDKOR zu nutzen, um finanzielle als auch personelle Ressourcen zu schonen. Durch die ZIDKOR-Mitgliedschaft der Stadtverwaltung Koblenz wird wahrscheinlich alleine beim Projekt „E-Government-Suite“¹⁴ die finanzielle Belastung stark reduziert. Neben diesen Aspekten fördert es den Gedanken eines interkommunal gemeinsamen Auftretens gegenüber Bürger/innen.

¹³ Aber auch auf http://www.koblenz.de/verwaltung_politik_oberbuergemeister.html eingebunden.

¹⁴ Beauftragung an den ZIDKOR am 14.07.2016 durch den Stadtrat beschlossen.

Die technische Realisierung von E-Government und die stete Adaption der IT-Infrastruktur an aktuelle IKT-Trends sind Aufgaben, die noch mehr Bedeutung für die gesamtstädtische Aufgabenerfüllung erlangen werden. Hier ist es unabdingbar das KGRZ mit ausreichenden Ressourcen auszustatten.

3.3 Chancen und Risiken des E-Governments (Zusammenfassung)

Zusammengefasst liegen die Stärken der Stadtverwaltung Koblenz besonders im Bereich der technischen Infrastruktur, in der interkommunalen Zusammenarbeit, vor allem durch den ZIDKOR und des Multikanalansatzes durch D115. Dabei besonders hervorzuheben ist, dass im Einsatz befindliche Ratsinformationssystem. Hierdurch werden die politischen Prozesse innerhalb der Stadtverwaltung Koblenz für alle elektronisch transparent und nachvollziehbar dargestellt. Durch die interkommunale Ausrichtung konnten viele der abgefragten Dienstleistungen wie z.B. Führungszeugnisse, Wunschkennzeichen oder Personenstandsurkunden, etc. früh in Koblenz elektronisch angeboten werden. Diese Stärken sollten bewahrt und weiter ausgebaut werden.

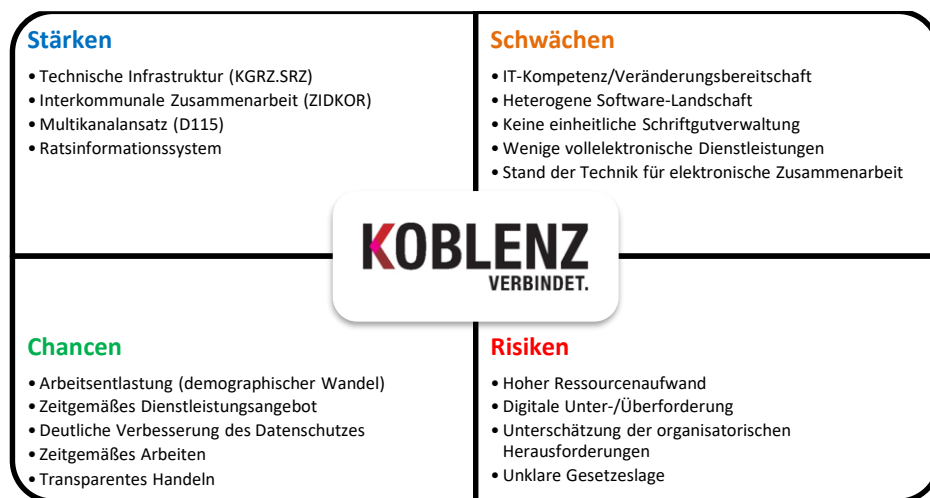


ABBILDUNG 4 SWOT-ANALYSE E-GOVERNMENT STADTVERWALTUNG KOBLENZ

Durch die aktuelle, heterogene Softwarelandschaft und der Bedienung der vielen unterschiedlichen (Software)Werkzeuge, erfordert es von den Mitarbeitern/innen ein hohes Maß an Aufmerksamkeit, so dass IT-Kompetenzen sich nur langsam weiterentwickeln können. Dies hat zur Folge, dass die städtischen Mitarbeiter/innen gegenüber Digitalisierungsthemen und insb. E-Government kritischer gegenüberstehen, da dies eher als Mehrbelastung empfunden werden könnte. Hier gilt es die Mitarbeiterschaft zu motivieren und die vielen Vorteile und Arbeitserleichterungen intern und extern besser zu kommunizieren. Die uneinheitliche Schriftgutverwaltung führt zu diversen Herausforderungen bei der Wiederauffindbarkeit und der gemeinschaftlichen Arbeit (Erstellung von Dokumenten). Bisherige elektronische Lösungen¹⁵ genügen den Anforderungen kaum bzw. nicht. Diese Schwachstelle ist als kritisch anzusehen, da gilt: **ein holistisches E-Government ist mit Papierakten nicht realisierbar.**

Weiter ausbaufähig ist das elektronische Dienstleistungsangebot der Stadt, sowie die technische Basis der Main-Webseite www.koblenz.de. Die elektronische Zusammenarbeit innerhalb der Verwaltung kann noch durch modernere System verbessert werden. Vor allem

¹⁵ Sehr wohl sind bestimmte Fachverfahren schon in der Lage, fachspezifische abzudecken.

die mangelnde organisatorische Regelung und die fehlenden Softwarewerkzeuge erschweren die tägliche Zusammenarbeit unnötig.

Für die Stadtverwaltung Koblenz birgt die Umsetzung von E-Government ein hohes Optimierungspotenzial. Verwaltungsprozesse können nachhaltig optimiert und Medienbrüche beseitigt werden. Insgesamt kann eine Arbeitsentlastung, gerade im Hinblick auf den demographischen Wandel, erreicht werden. Einhergehend ist die zeitgemäße Darstellung und Abwicklung der städtischen Verwaltungsdienstleistungen gegenüber den Bürgern/innen. Darüber hinaus ist gerade im Kontext der aktuellen Schriftgutkultur durch E-Government eine deutliche Verbesserung der Zusammenarbeit und des Datenschutzes zu erwarten. Die Mitarbeiter/innen profitieren von einem modernen, flexiblen¹⁶ Arbeitsplatz, der entsprechend der Aufgaben mit Software ausgestattet ist.

Dabei birgt E-Government auch gewisse Risiken. Kurz- bis mittelfristig hat die Etablierung von E-Government- Lösungen einen Ressourcenaufwand zur Folge, der je nach konkretem Projekt steuerungsaufwendig ist. Klare Regelung, wie weit bestimmte Ausprägungen des E-Governments verfolgt werden, sollen ausufernde Projekt-Budgets verhindern. E-Government erfordert über alle Hierarchie-Ebenen hinweg von den Bediensteten ein hohes Maß an Veränderungsbereitschaft dahingehend, gewohnte und über Jahre hinweg gelebte papierbasierte Abläufe aufzugeben und künftig mit einem digitalen Workflow zu arbeiten. Dauert die Einführung von E-Government zu lange, droht eine ineffiziente Durchführung der E-Government-Projekte und somit auch eine geringere Wirtschaftlichkeit. Wird die Einführung der E-Government-Dienste zu schnell betrieben, droht eine Überforderung der Mitarbeiter/innen, da nicht genügend Zeit für die Adaption an die neue Situation zur Verfügung steht. Bei fehlender Berücksichtigung der Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger bei E-Government Projekten, entstehen elektronische Lösungen, die niemand verwenden möchte. Ebenso kann fehlendes Marketing dazu führen, dass Serviceleistungen nicht abgerufen werden. Die Komplexität und Heterogenität der kommunalen Aufgaben stellt hierbei die größte Herausforderung für die flächendeckende Einführung von E-Government-Diensten dar und muss unbedingt organisatorisch betreut und darf nicht unterschätzt werden.

Gesetzliche Vorgaben sind vorhanden, werden aber für Kommunen nicht konkretisiert oder werden unterschiedlich interpretiert. Es fehlt dazu in Rheinland-Pfalz noch an eine gefestigte Auslegung des E-Government-Gesetzes des Bundes und der konkreten Umsetzung in Landesrecht.

In Anerkennung der Komplexität des E-Governments und zur Sicherstellung eines koordinierten und einheitlichen Vorgehens, wurde die Zentrale Lenkungsgruppe „E-Government, Verwaltungsmodernisierung und -organisation“ gegründet. Dabei umfasst das Aufgabengebiet der Lenkungsgruppe grundsätzliche, strategische Vorgaben zu formulieren, diesbezügliche Entscheidungen vorzubereiten und die operative Ebene zu steuern¹⁷.

¹⁶ z.B. muss durch ein DMS keine physische Akte bei der Heimarbeit mitgenommen werden.

¹⁷ Ausführlicher in der „DITMA“ beschreiben.

4. Strategieentwicklung

4.1 Grundlagen

Grundlagen für das E-Government Konzept der Stadtverwaltung Koblenz sind die Stadtratsbeschlüsse vom 11.06.2001, 18.04.2002, 18.05.2006, 21.09.2006 und 14.07.2016, die IV/IT-Leitlinien der Stadtverwaltung Koblenz als auch das unveröffentlichte „1. Arbeitspapier zum eGovernment“ (2010). Bisher wurden für das E-Government relevante IT-Projekte nicht gesondert behandelt und regelten sich im Rahmen der Dienstanweisung für das IT-Management der Stadtverwaltung Koblenz¹⁸. Darüber hinaus wurde ein dezentraler Strategie-Ansatz gewählt: die Organisationseinheiten setzten sich aktiv mit IT-Projekten auseinander und waren damit im Wesentlichen von der IT-Affinität der jeweiligen Führungskräfte abhängig. Bei diesem Ansatz fehlte der gesamtstädtische Blick auf die Verwaltung. Es wurde somit eine Vielzahl von organisatorischen und technischen Insellösungen begünstigt, die sich nur mit entsprechendem Aufwand verbinden lassen. Erste Ansätze einer strategischen Ausrichtung zum Thema E-Government, wie z.B. das „1. Arbeitspapier zum eGovernment“ (2010), kamen bisher aus ressourcenbedingten Gründen nicht zur Umsetzung.

Zukünftig werden stadtweite strategische Vorgaben aus der Zentralen Lenkungsgruppe „E-Government, Verwaltungsmodernisierung und –organisation“ die Basis für die gesamtstädtische E-Government-Ausrichtung sein. Bei zukünftigen IT-Projekten wird ein besonderer Fokus auf organisationsübergreifende Wiederverwendbarkeit, Unterstützung bei der Aufgabenerfüllung und Integrierbarkeit in die vorhandene IT-Systemlandschaft und Verwaltungskultur gelegt.



ABBILDUNG 5 STRATEGIEENTWICKLUNG

Wie in der „Abbildung 5 Strategieentwicklung“ dargestellt, wird aus den Entscheidungen und den bereits existierenden Stadtratsbeschlüssen und Leitlinien eine E-Government-Vision für die Stadt Koblenz entwickelt. Im nächsten Schritt erfolgt die Strategieformulierung, um die zuvor beschriebene Vision zu realisieren. Es werden operative Ziele definiert, um die Wirksamkeit der Strategie bewerten zu können. Im letzten Schritt wird ein Aktionsplan entworfen, der konkrete Projekte in eine zeitliche Dimension einordnet und die Abhängigkeiten zu anderen Projekten verdeutlicht.

¹⁸ vormals „IV/IT-Leitlinie“

4.2 Gesamtstädtische Leitlinien

Neben den konkreten IT-relevanten Richtlinien und Stadtratsbeschlüssen besitzt die Stadtverwaltung Koblenz die Dachmarke „Koblenz verbindet“, welche die unterschiedlichen Gesichter von Koblenz herausstellen und die Menschen verbinden soll. Was für die unterschiedlichen Facetten von Koblenz gilt, gilt auch für die aktuelle IT-Situation der Stadtverwaltung. Die heterogene Systemlandschaft ist so zu bündeln, dass Mitarbeiter/innen untereinander besser verbunden werden und so eine echte elektronische Zusammenarbeit gelebt werden kann. Nach außen werden die Darstellungen der unterschiedlichen Verwaltungsdienstleistungen den Bürgern/innen vereinheitlicht und gebündelt zur Verfügung gestellt. Zusätzlich fördert die Stadtverwaltung den direkten Kontakt mit den Bürgern/innen durch Nutzung aktueller IKT (z.B. Social-Media) und verbindet, ganz im Sinne der Dachmarke „Koblenz verbindet“. Mit diesem Selbstverständnis lässt sich die folgende E-Government-Vision ableiten.



4.3 E-Government – Vision (IT- Strategie)

Die IT-Strategie der Stadtverwaltung Koblenz lässt sich in drei Wörtern zusammenfassen:

Digitale. Verwaltung. Koblenz

Digital(e): Sinnvoller Umgang mit IKT. Eine Abkehr vom papierbasierten Arbeiten hin zum digitalen Arbeiten. Der Einsatz von IKT soll entweder monetäre Vorteile, eine Arbeitserleichterung, eine Steigerung der Effektivität bzw. Effizienz oder eine bessere Dienstleistungsqualität fördern. Es gilt, die digitale Dividende zu erwirtschaften. Die digitale Transformation und die damit verbundenen neuen Technologien werden als Chance verstanden.

Verwaltung: Ein besser strukturiertes, dokumentiertes und nachvollziehbares Verwaltungshandeln mit Unterstützung der IKT. Dabei steht die Rechtsstaatlichkeit des Verwaltungshandelns im Vordergrund; an erster Stelle steht die stetige Aufgabenerfüllung. Die Stärken der bisher papierbasierten Verwaltung sollen im Digitalen ausgebaut werden.

Koblenz: Die urbanen und regionalen Bedürfnisse der Koblenzer Bürger/innen und Unternehmen sowie der Mitarbeiterschaft der Stadtverwaltung stehen im Vordergrund. Der Fokus liegt dabei auf mehr Transparenz bei städtischen Themen und verbesserter Verwaltungsservicequalität für Koblenzer Bürger/innen und Unternehmen. Nach außen gerichtet, etabliert sich die Stadtverwaltung Koblenz als verlässlicher Partner bei der vertikalen und horizontalen Zusammenarbeit mit anderen öffentlichen Trägern. Durch Zusammenarbeit mit lokal angesiedelten Behörden, Unternehmen, Vereinen und Universitäten sowie durch interkommunaler Zusammenarbeit profitieren alle Beteiligten.

4.4 Von der Vision zur Strategie

Abgeleitet von der Vision **Digitale.Verwaltung.Koblenz** lassen sich für das E-Government folgende strategische Schwerpunkte ableiten:

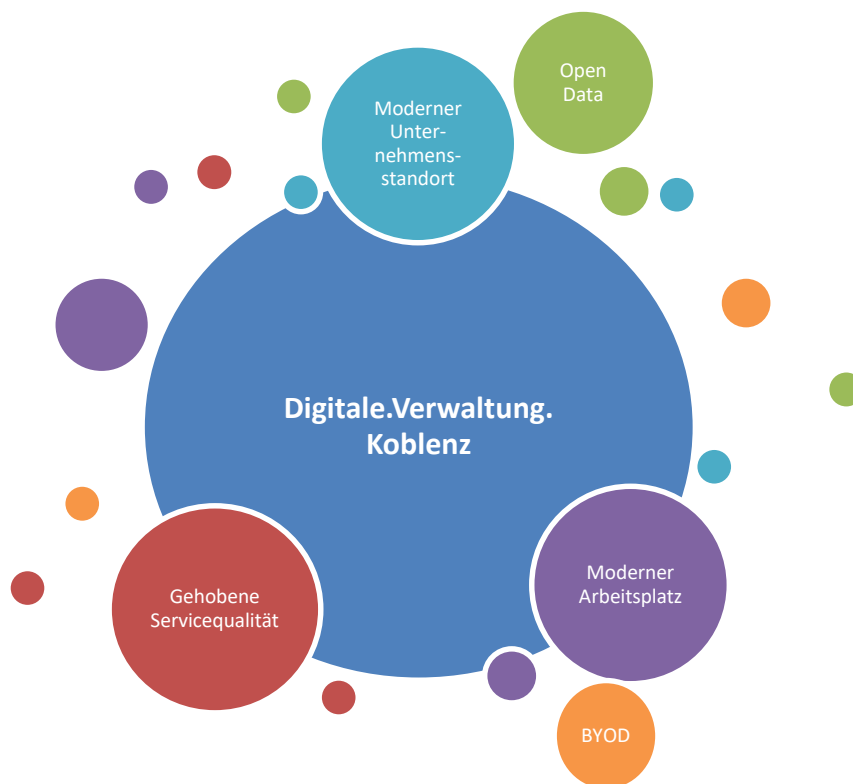


ABBILDUNG 6 DIGITALE.VERWALTUNG.KOBLENZ

Gehobene Servicequalität für Bürger/innen

- **Multikanalansatz:** Für die Bürger/innen und Besucher/innen der Stadt Koblenz steht eine Vielzahl an Möglichkeiten bereit, mit der Verwaltung in Kontakt zu treten. Dabei soll sich der Onlinezugang neben den klassischen Kontaktmöglichkeiten als praktische zusätzliche Alternative etablieren, die ein medienbruchfreies Arbeiten ermöglicht.
- **Einfachheit:** Der Onlineauftritt ist derart zu gestalten, dass Bürger/innen schnell, für ihre jeweilige Lebenssituation, die passenden Angebote finden.
- **Nachvollziehbares Verwaltungshandeln:** Die Digitalisierung ermöglicht ein transparentes und nachvollziehbares Verwaltungshandeln. Für Bürger/innen werden Prozessinformationen auch online einsehbar sein.
- **Interaktive Verwaltung:** Bürger/innen können sich einfach elektronisch mit der Stadtverwaltung zu aktuellen Themen austauschen. Social-Media ist dabei ein weiteres, etabliertes Medium.

Ein moderner Arbeitsplatz für Mitarbeiter/innen

- **Moderne technische Ausstattung:** Mitarbeiter/innen werden durch sinnvollen Einsatz moderner Technik bei ihrer Aufgabenbewältigung unterstützt und an neue interessante Aufgaben herangeführt. E-Government ermöglicht zudem ortsunabhängiges Arbeiten, was einen Vorteil für die Mitarbeiter/innen darstellt.
- **Auflösung starrer Kommunikationsstrukturen:** Durch den Einsatz moderner E-Collaboration-Software, wird eine organisationsübergreifende Zusammenarbeit gefördert. Hierdurch werden qualitativ und quantitativ bessere Ergebnisse erzielt und der Zusammenhalt der Organisationseinheiten untereinander gestärkt.
- **Wissensmanagement ausbauen:** Es soll eine Kultur des aktiven Wissensaustausches gefördert werden, die durch die Mitarbeiterschaft getragen wird. Das Wissen der Mitarbeiter/innen ist durch den Einsatz passender Werkzeuge langfristig gesichert und einfach zugänglich.

Ein moderner Unternehmensstandort

- **Attraktivität erhöhen:** Durch die Digitalisierung werden Prozesse, die Unternehmen betreffen, vereinfacht und beschleunigt. Durch intelligente Vernetzung von Daten wird die mehrfache Erbringung von Unterlagen deutlich reduziert.
- **Digitale Wirtschaft fördern:** Durch Open Data werden lokale Unternehmen angeregt, mit Hilfe elektronischer Daten der Stadtverwaltung, neue digitale Services zu entwickeln.

Aus den strategischen Schwerpunkten lassen sich konkretere Ziele operationalisieren, die erreicht werden sollen, um die Vision der „**Digitalen. Verwaltung. Koblenz**“ zu verwirklichen. Im nachfolgenden Kapitel werden zunächst Zielgruppen identifiziert, beschrieben und konkrete Ziele benannt.

5. Ziele

Ausgerichtet an der Vision „**Digitale. Verwaltung. Koblenz**“ und unter Beachtung des Grundsatzes der stetigen Aufgabenerfüllung der öffentlichen Verwaltung, lassen sich folgende Zielgruppen für das E-Government ableiten:

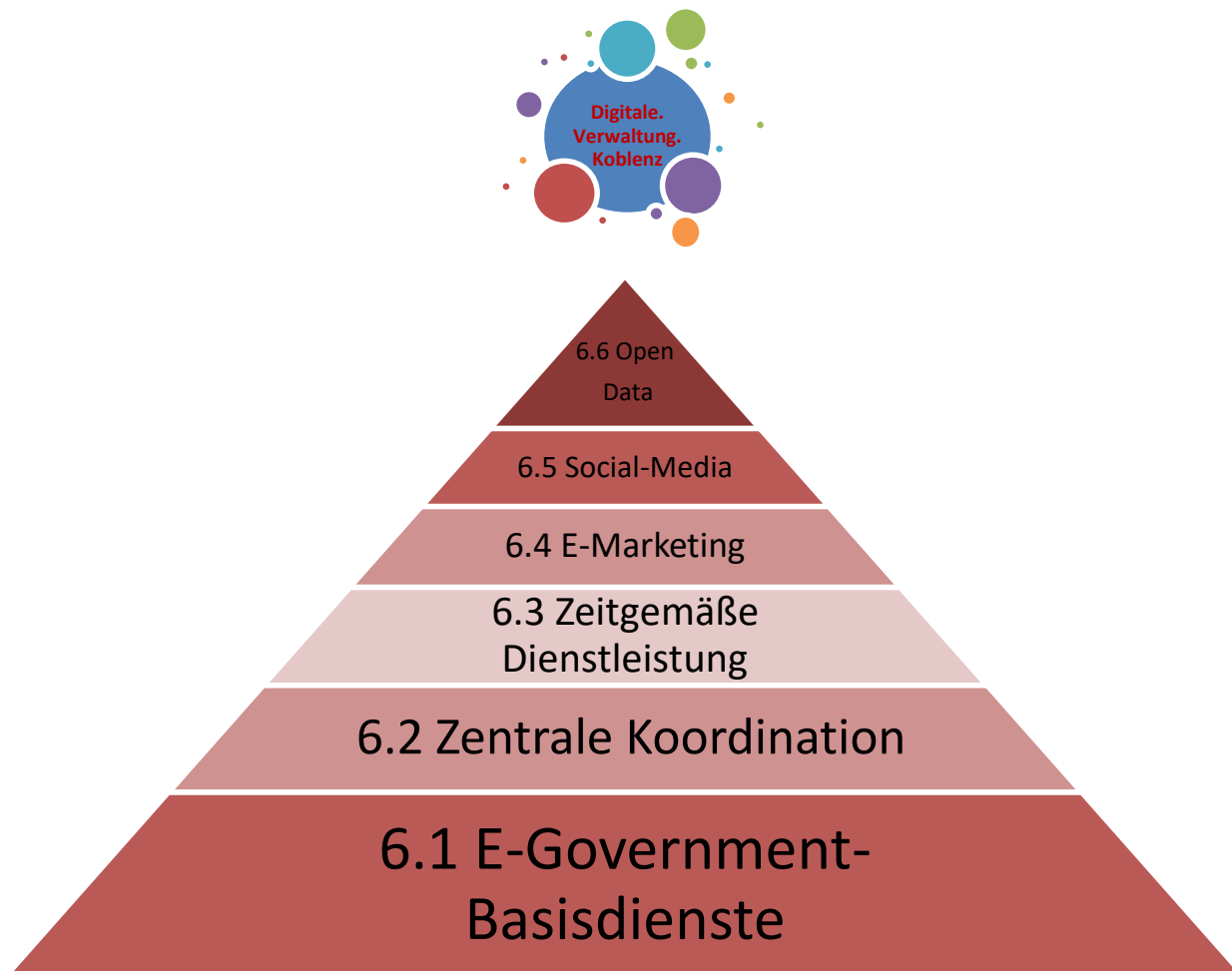


ABBILDUNG 7 ZIELPYRAMIDE

Es gibt drei sehr bedeutsame Zielgruppen (6.1 bis 6.3) und drei aktuell nachrangige Zielgruppen (6.4 – 6.6). Der Bereich der E-Partizipation ist aktuell keine gesetzliche Aufgabe und würde die begrenzten Ressourcen noch weiter verkürzen. Es können jedoch einfache Formen der E-Partizipation mit Hilfe der Basisdienste (6.1) und der Social-Media Bemühungen (6.5) realisiert werden. Nachfolgend werden die Zielgruppen im Detail betrachtet

5.1 E-Government-Basisdienste

Der Begriff der E-Government-Basisdienste kann unterschiedlich aufgefasst werden. Im Kern handelt es sich dabei immer um organisationseinheitenübergreifende technische Lösungen, die für den Betrieb von Online-Verwaltungsleistungen benötigt werden. Dabei sollte der „E-Government as a Service“-Gedanke berücksichtigt werden. Das bedeutet, dass die E-Government-Basisdienste möglichst modular aufgebaut sein sollen, um diese schnell und bedarfsgerecht miteinander zu kombinieren. Somit können Prozesse online verfügbar gemacht werden, die bisher nicht oder nur unzureichend durch Fachverfahren abgedeckt sind.

Nachfolgende Grafik stellt die Wichtigkeit der Basisdienste für die „**Digitale Verwaltung Koblenz**“ dar.



ABBILDUNG 8 E-GOVERNMENT BASISDIENSTE

- a) Das Dokumentenmanagementsystem (DMS) bietet eine revisionssichere und leicht recherchierbare Dateiablage. Dabei werden Daten mithilfe eines Aktenplans teilautomatisch und sachlogisch zu einer E-Akte zusammengefasst und durch ein Rollenkonzept gegen unberechtigten Zugriff geschützt. Die automatische Aussonderung und Protokollierung aller Veränderungen von E-Akten, ermöglicht eine höhere Datenschutz-Qualität. Dabei soll das DMS grundsätzlich überall dort angebunden werden, wo die Fachverfahren über keine rechtssichere, digitale Ablage verfügen. Die Stadtverwaltung Koblenz wird im Rahmen der etablierten interkommunalen Zusammenarbeit gemeinsam mit anderen rheinland-pfälzischen Kommune das landeseinheitliche DMS für Kommunen nutzen.

- b) Der zweitwichtigste Basisdienst ist die Prozessplattform, auch Workflowmanagementsystem (WfMS) genannt. Im Wesentlichen werden durch die Workflowsoftware Prozesse modelliert und administriert. Dabei können Prozesse teilautomatisch abgewickelt werden. Die Beschaffung der benötigten Prozessplattform wurde am 14.07.2016 durch den Stadtrat an den ZIDKOR übertragen. Zukünftig werden für fachverfahrenübergreifende Prozesse durch die E-Government-Suite des ZIDKORS. Die E-Government-Suite¹⁹ kann dabei sowohl für interne als auch externe Prozesse eingesetzt werden. Der Fokus der E-Government-Suite liegt auf der Bereitstellung von Online-Dienstleistungen. Auch einfache Formen der E-Partizipation lassen sich realisieren. Daneben ist auch der Einsatz des *landeseinheitlichen DMS* zu prüfen, der neben seiner Eigenschaft als DMS ebenfalls (insbesondere mit Hinblick auf interne Prozesse) als Workflowmanager geeignet sein könnte.
- c) Die dritte Säule besteht aus einer Vielzahl von kleineren Basisdiensten, die benötigt werden, um medienbruchfrei Prozesse mit Bürgern/innen und Unternehmen abwickeln zu können. E-Payment (3.1) wird benötigt, damit gebührenpflichtige Online-Dienstleistungen direkt beglichen werden können. E-Authentifizierungsdienste (3.2) werden dort benötigt, wo gesetzlich die Schriftform gefordert ist oder eine Authentifizierung missbräuchliche Nutzung verhindern soll. Das Web-GIS (3.3) dient als Grundlage für georeferenzierte Informationen und ermöglicht neben der Bereitstellung „einfacher“ geografischer Informationen auch interaktivere Funktionen wie z.B. einen Online-Mängelmelder.
- d) Zu guter Letzt existieren bereits eine Vielzahl eingesetzter Fachverfahren innerhalb der Stadtverwaltung, die auch künftig eine tragende Rolle spielen werden und selbst in der Lage sein werden, E-Government-Angebote zu realisieren. Hier soll im Kontext der übrigen Basisdienste abgewogen werden, welche Softwarelösung den Vorzug erhält.

Erst die Kombination aus Fachverfahren, DMS und WfMS und den übrigen Basisdiensten ermöglicht ein erfolgreiches kommunales E-Government. Die Etablierung der E-Government-Basisdienste ist eine technische und organisatorische Herausforderung, welche die Stadtverwaltung Koblenz die nächsten Jahre konkret beschäftigen wird. Dabei sind durch die Zusammenarbeit der Stadt Koblenz mit anderen Kommunen in Rheinland-Pfalz Softwarelösungen vergleichsweise kurzfristig verfügbar. Somit sind die limitierenden Faktoren eher organisatorischer Natur, wie z.B. unklare Verantwortlichkeiten, begrenzte monetäre und personelle Ressourcen, die Abwicklung der Projekte neben dem Tagesgeschäft und die Motivation der Mitarbeiter, sich der digitalen Transformation zu stellen.

¹⁹ „Anhang B: E-Government-Suite Prozesse“ stellt stichpunktartig die Einsatzmöglichkeiten dar.

Gerade die Etablierung eines DMS und WfMS wird erhebliche Ressourcen und Veränderungsbereitschaft in Anspruch nehmen. Die übrigen Basisdienste sind nicht minder wichtig, bedeuten aber weniger Aufwand, als die Einführung eines DMS- bzw. WfMS-Dienstes. Durch die Basisdienste wird zudem die elektronische Zusammenarbeit verbessert. Somit ergeben sich folgende operative Ziele:



E-Government Basisdienste

- 1) Stadtweite Einführung des DMS
 - a. Einführung in ausgewählten Pilotämtern (z.B. Amt 10 / Amt für Personal und Organisation und/oder dem EB 17 / KGRZ)
 - b. Parallel vorbereitende Maßnahmen (Aktenplan-Pilotierung) in weiteren Organisationseinheiten
 - c. E-Rechnung – Anbindung an das DMS
- 2) Stadtweite Einführung des WfMS
 - a. E-Government-Suite-Schulungen
 - b. Geschäftsprozessoptimierung geeigneter Prozesse
 - c. Pilotierung im Rahmen interner Prozesse (z.B. IT-Antrag) mit E-Government-Suite und alternativ mit dem DMS
 - d. Pilotierung einfacher externer Prozesse mit der E-Government-Suite
- 3) E-Payment
 - a. Pay-Pal als Partner
 - b. Einsatz einer städtischen E-Payment Plattform
 - c. Pilotierung im Amt 46/ Volkshochschule
- 4) Web-GIS
Einführung eines Web-GIS-Systems
- 5) E-Collaboration-Werkzeuge bereitstellen.

5.2 Zentrale E-Government Koordination

Das zweitwichtigste Ziel ist die Etablierung einer zentralen E-Government-Koordination als ersten Ansprechpartner für den Bereich des E-Governments und der Digitalisierung. Die Rolle des E-Government-Koordinators wird durch das Sachgebiet 10.11/ Strategisches IT-Management (Amt 10/ Amt für Personal und Organisation) wahrgenommen.

Der E-Government-Koordinator soll die federführende Rolle bei der Anbahnung und Einführung von verwaltungsweiten E-Government-Projekten, wie den E-Government-Basisdiensten, übernehmen. Nach einer Erprobungsphase wird die Verantwortung des konkreten Dienstes der jeweiligen Organisationseinheit übertragen. Ab dann wandelt sich die Rolle des E-Government-Koordinators zu einer beratenden Rolle, die andere Organisationseinheiten bei Einführung, Betrieb und Weiterentwicklung des E-Governments in enger Zusammenarbeit mit der Abteilung 10.10/ Organisation unterstützt. Bei der Förderung der IT-Kompetenz der Mitarbeiter/innen werden der EB17/ KGRZ, die Abteilung 10.30 / Personalentwicklung und das Sachgebiet 10.11/ Strategisches IT-Management eine besondere Rolle spielen. Nach Außen soll der E-Government-Koordinator die Zusammenarbeit mit externen Organisationen, im Kontext des E-Governments, anbahnen, pflegen und voranbringen.

Somit ergeben sich folgende operative Ziele:



Zentrale E-Government Koordination

- 1) Sachgebiet 10.11/ Strategisches IT-Management etabliert sich als Ansprechpartner für Digitalisierungsthemen
- 2) Konzept für das nötige Veränderungsmanagement (Change-Management)
- 3) Neugestaltung der *Dienstanweisung für das IT-Management der Stadtverwaltung Koblenz (DITMa)*
- 4) Jährliche Fortschreibung des E-Government-Konzepts

5.3 Zeitgemäßes Dienstleistungsangebot

Ein zeitgemäßes Dienstleistungsangebot beinhaltet die Eröffnung eines Online-Angebots (Internet). Um dies zu fördern, sollten jedes Jahr eine Mindestanzahl von Verwaltungsprozessen mit Außenwirkung sowie unterstützende Prozesse sinnvoll digitalisiert werden und medienbruchfrei durchführbar sein.

Dabei sollte die Verzahnung von www.koblenz.de und der Landeslösung www.rlpdirekt.de vertieft werden und für die künftige Portallösung des Bundes vorbereitet werden. So können möglichst viele Inhalte, die auf allen drei vertikalen Ebenen (Bund, Land, Kommune) präsentiert werden, nur an einer Stelle geändert werden. Zu einem zeitgemäßem Dienstleistungsangebot gehört ebenso eine für Mobile Devices geeignete Darstellung der Inhalte (sog. responsives Webdesign). Um dies zu gewährleisten empfiehlt sich ein Wechsel des aktuellen CMS für www.koblenz.de.

Es ergeben sich folgende operative Ziele:



Zeitgemäßes Dienstleistungsangebot

- 1) Jährliche Digitalisierung von...
 - a. fünf internen Prozessen
 - b. drei externen Prozessen
- 2) Modernisierung der Webseite www.koblenz.de
 - a. Anbindung an Verbundnetzwerke des Landes und des Bundes (rlpdirekt.de)
 - b. Für Mobile Devices geeignete Darstellung realisieren

Sobald der Bereich der E-Government-Basisdienste weiter vorangeschritten ist, kann eine höhere Jahresvorgabe für die Digitalisierung gestellt werden.

5.4 E-Government-Marketing

E-Government-Lösungen nutzen nichts, wenn diese nicht bekannt sind. Darum sollen die bereits aktiven E-Government-Marketingbemühungen intensiviert werden. Dies beinhaltet, die aktive Werbung der Dienstleistungen auf www.koblenz.de, die Beibehaltung der Marketingmaßnahmen des Amtes 12 / Bürgeramt, sowie die Veröffentlichung von Entscheidungen in Fachmedien (wie Kommune21, E-Government-Computing) und die weitere Teilnahme an wissenschaftlichen Tagungen der lokalen Universitäten (Koblenz-Landau, Hochschule für öffentliche Verwaltung Mayen).

Folgende operative Ziele ergeben sich:



E-Government-Marketing

- 1) Ausbau des E-Government-Marketings
- 2) Aktive Teilnahme an E-Government-Veranstaltungen
 - a. Universität Koblenz-Landau
 - b. Hochschule für öffentliche Verwaltung Mayen
- 3) Veröffentlichung der E-Government-Bemühungen
 - a. Lokale Printmedien (z.B. Rhein-Zeitung, Blick Aktuell)
 - b. Fachzeitschriften (z.B. Kommune21)
 - c. Ferner in Sozialen Medien

5.5 Social-Media-Auftritt

Ziel ist es, die Stadt Koblenz mit der Hilfe von Social-Media als moderne Dienstleistungskommune zu positionieren. Dafür ist zunächst die Identifizierung der vorhandenen Social-Media-Konten der Stadtverwaltung Koblenz notwendig und die anschließende Analyse in welchem Kontext diese eingesetzt werden. Eine besondere Rolle werden Partizipationsmöglichkeiten sein. Die bisherige partielle Verwendung sowie die bisher ungenutzten Möglichkeiten von Social-Media, werden zukünftig im Social-Media-Leitfaden unter Berücksichtigung der Datenschutzaspekte thematisiert.

Folgende operative Ziele ergeben sich:



Social-Media

- 1) Erstellung eines Social-Media -Leitfadens
- 2) Aktive Teilnahme an Social-Media
 - a) Facebook
 - b) Twitter
 - c) YouTube
 - d) WhatsApp
 - e) Xing

5.6 Open Government Data

Für die spätere Realisierung von Open Data müssen Vorbereitungen getroffen werden und erste Erfahrungen gesammelt werden. Zunächst ist die Identifizierung von - für Open Data relevanten - Daten notwendig. Nicht alle Daten sind für eine Weiterverwendung geeignet und freigegeben. Die organisatorischen und technischen Anforderungen des Open Government-Data-Portals „www.daten.rlp.de“ sind zu identifizieren und zu bewerten. Die Mitarbeiter/innen sind entsprechend für Open Data zu sensibilisieren.



- 1) Identifizierung der für Open Data relevanten Daten
- 2) Open-Data-Leitfaden erstellen
- 3) Erste Veröffentlichung von Open Data auf der Landeslösung
- 4) Open Government Events (z.B. Hacking Event mit der Universität)

5.7 Operative Ziele im Überblick

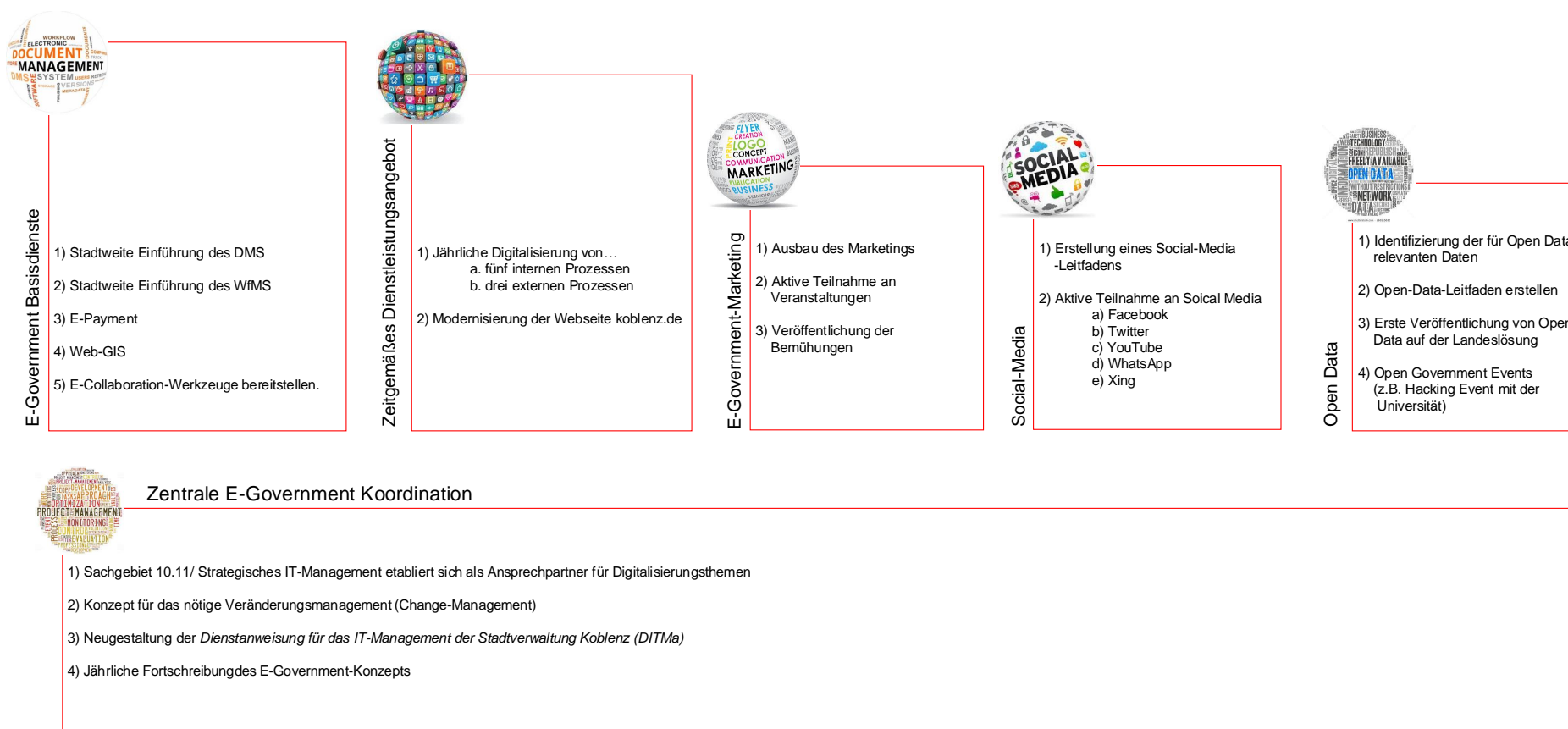


ABBILDUNG 9 OPERATIVE ZIELE IM ÜBERBLICK

Wie zu erkennen ist, sind die ersten drei Ziele von besonderer Bedeutung und sollten mit dem Einsatz entsprechender Ressourcen bedacht werden. Im nachfolgenden Kapitel wird ein Aktionsplan vorgestellt, der aufzeigt wie, die Ziele realisiert werden können. Dabei werden Handlungsempfehlungen aufgestellt, die es bei der Erreichung der Ziele zu beachten gilt.

6. Operative Umsetzung

In den nächsten Jahren wird sich die Stadtverwaltung Koblenz aktiv mit der Digitalisierung auseinandersetzen müssen. Um den Erfolg bei der Umsetzung von E-Government-Projekten zu erhöhen, sollten folgende „Hinweise“ berücksichtigt werden:

6.1 Verhaltenskodex für die Umsetzung

Bei der Durchführung von E-Government-Projekten bekennt sich die Stadtverwaltung Koblenz zu folgendem Verhaltenskodex:

- **Keine/n Mitarbeiter/in zurücklassen!**
Bei der Einführung von E-Government-Komponenten sollen alle Mitarbeiter/innen derart qualifiziert werden, dass sie mit der jeweiligen Komponente sicher umgehen können. Im Rahmen der Digitalisierung können Aufgaben neu verteilt werden; dabei soll niemand „Opfer“ der Automatisierung werden. Die Bediensteten sollen angeregt werden, sich aktiv am Digitalisierungsprozess zu beteiligen und entsprechende Personalentwicklungsmaßnahmen wahrnehmen können.
- **Organisation vor Technik!**
Bevor eine technische Lösung etabliert wird, sind die betroffenen Prozesse zu bewerten und zu optimieren. Erst dann kann ein passendes IT-gestütztes Verfahren gefunden werden. Der Erfolg von E-Government hängt maßgeblich von der Prozessoptimierung ab.
- **Kommunikation!**
Wichtige, stadtweite Entscheidungen sind der Belegschaft frühzeitig mitzuteilen, so dass auf Vorschläge, Wünsche und Ängste eingegangen werden kann. Um nicht unnötige Ängste oder Diskussionen zu schüren, entscheidet der E-Government-Koordinator, wann und welche (E-Government) -Informationen frei zugänglich gemacht werden sollen.
- **Beteiligung bei stadtweiten Entscheidungen!**
Sofern es gleichwertige Entscheidungsalternativen gibt, ist zu prüfen, ob Mitarbeiter/innen direkt in elektronischer Form bei der Entscheidungsfindung miteingebunden werden können. Wie bei allen anderen Projekten, welche die Mitarbeiterschaft betreffen, ist der Personalrat frühzeitig einzubinden.
- **Interkommunale Zusammenarbeit fördern!**
Bei E-Government-Projekten ist zunächst zu prüfen, ob bereits eine Lösung in bestehenden Netzwerken (z.B. Landes- oder ZIDKOR-Lösung) vorliegt. Besonders im Hinblick auf die Etablierung der E-Government-Basisdienste sind die Entwicklungen innerhalb des ZIDKOR, sowie auf Landes- und Bundesebene mit einzubeziehen. Alleingänge sind zu ressourcenbindend, um wirtschaftlich zu sein.
- **E-Government-Marketing!**
Wichtige E-Government-Erreungenschaften sollen auf www.Koblenz.de veröffentlicht werden. Amt 12 / Bürgeramt wirbt weiterhin mit Informationsbroschüren über E-Government-Dienstleistungen der Stadtverwaltung, bis eine Kommunikationsstrategie vorliegt. Es ist zu testen, ob durch eine Vergünstigung bei E-Government-Dienstleistungen eine höhere Akzeptanz erreicht werden kann.

- **Digitalen Graben (digital gap) vermeiden!**
Nach außen gerichtete Prozesse sollen durch den Zugang über das Internet bereichert und nicht ersetzt werden. Nicht jede/r Bürger/in verfügt über einen Internetzugang oder möchte Verwaltungsdienstleistungen online beziehen.

- **Digitale Dividende weitergeben!**
Digitalisierung kann dazu beitragen, verborgene oder bislang anderweitig gebundene Ressourcen freizugeben. Diese freigewordenen Potenziale (z.B. Arbeitszeiten) sollen zugunsten der Beteiligten genutzt werden.

- **Basisdienste vor neuen Fachverfahren!**
Wenn der Bedarf nach einer Softwarelösung besteht, ist zu prüfen, ob nicht die Kombination aus verschiedenen Basisdiensten bereits den Anforderungen genügt. Vor dem Hintergrund der bereits vorhandenen Software-Pluralität gilt es abzuwägen, ob es immer ein spezielles Fachverfahren geben muss oder die Kombination von Basisdiensten objektiv ausreicht.

- **Anbindung von Fachverfahren an das DMS, wenn es notwendig ist!**
Bei der künftigen Auswahl für Fachverfahren ist es zwingend erforderlich, dass das stadtweite DMS angebunden werden kann oder wichtige Grundfunktionen, wie z.B. Revisionssicherheit selbst bereitgestellt werden. Für bestehende Fachverfahren soll gelten: Sofern keine zwingenden Gründe vorliegen, werden bestehende Fachverfahren nicht an das DMS angebunden. Bei einer Anbindung, soll das DMS möglichst „geräuschlos“ im Hintergrund (Backbone) angeschlossen werden. Das bedeutet, dass die Kommunikation zwischen Fachverfahren und DMS möglichst ohne menschliche Interaktion realisiert werden soll.

6.2 Aktionsplan

Der Fokus der Bemühungen liegt klar auf den E-Government-Basisdiensten. Bedingt durch die Komplexität der Projekte erfolgt hier lediglich eine Metadarstellung, siehe in Abbildung 10 Zeitübersicht E-Government. Die detaillierte Planung ist der jeweiligen internen Projektdokumentation zu entnehmen. Dabei sind die Zeiträume als Fokussetzung zu verstehen, was bedeutet, dass in diesen Zeiträumen bestimmte Projekte erhöhte Priorität haben gegenüber anderen.



ABBILDUNG 10 ZEITÜBERSICHT E-GOVERNMENT

Als wichtigstes Projekt wird die E-Akte auch nach 2022 noch nicht abgeschlossen sein. Das zweitwichtigste Projekt „E-Government-Suite“ wird leicht zeitverzögert starten und voraussichtlich auch nach 2022 noch für Koblenz relevant sein. Die kleineren E-Government-Basisdienste werden bis 2022 soweit abgeschlossen sein, dass diese kein Projektcharakter mehr haben. Zu beachten ist, dass neben den E-Government bezogene Projekten auch andere IT-Projekte durchgeführt werden müssen. Nachfolgend eine detaillierte Betrachtung die einzelnen Projekte.

a) E-Akte: DMS

Gerade die Einführung der E-Akte spielt eine tragende Rolle bei den E-Government Bemühungen der Stadt und sollte entsprechend mit Ressourcen ausgestattet werden. Realistisch gesehen ist die Einführung der E-Akte bis 2022 nicht vollständig abgeschlossen und wird die Stadt wahrscheinlich noch bis mindestens 2025 begleiten. Das Projekt ist für die stetige Aufgabenerfüllung der Verwaltung von Bedeutung, da es die Papierakte soweit es möglich ist, ersetzen soll (papierarme Verwaltung). Durch den Ausschreibungsverlauf ist eine explorative Testphase notwendig, um die Möglichkeiten des Systems abschließend bewerten zu können.

Wichtige Meilensteine sind

- die tatsächliche Installation auf den Servern der Stadtverwaltung im 4. Quartal 2017,
- der Abschluss der explorativen Testphase Ende 2017,
- Etablierung einer zentralen Digitalisierungsstelle (Scanstelle)
- die gesetzliche Forderung, die E-Rechnung bis 2019²⁰ umzusetzen und
- die Verpflichtung den Rechtsverkehr mit Gerichten ab 2022 nur noch elektronisch durchzuführen²¹.

Im direkten Zusammenhang mit der E-Akte steht die Realisierung des WFMS „E-Government-Suite“. Das DMS und die E-Government-Suite können beide Prozesse abbilden. Dabei wird das DMS grundsätzlich bei internen Prozessen zum Einsatz kommen und die E-Government-Suite für Prozesse mit Externen.

Weiteren Einfluss auf die E-Akte werden die Entwicklungen im Bereich der elektronischen Zusammenarbeit (E-Collaboration) haben.

Dient den Zielen: E-Government Basisdienste, Zeitgemäße Dienstleistung, Open Data

Wichtigkeit im Hinblick der Ressourcenverteilung: **Sehr Hoch**

²⁰ Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie 2014/55/EU über die elektronische Rechnungsstellung über die elektronische Rechnungsstellung im öffentlichen Auftragswesen vom 4. April 2017

²¹ Gesetz zur Förderung des elektronischen Rechtsverkehrs mit den Gerichten vom 10. Oktober 2013

b) E-Government Suite (WFMS):

Die E-Government-Suite positioniert sich als WFMS, die es ermöglicht, Prozesse schnell online bereitzustellen. Bis die Schnittstelle der E-Government-Suite zur E-Akte nicht realisiert ist, sollten im Projekt E-Government-Suite nur vorbereitende Maßnahmen stattfinden und noch keine Digitalisierung kritischer Prozesse. Durch die besondere Form der kommunenübergreifenden Ausschreibung, ist eine explorative Testphase angedacht.

Es sollten jedoch bereits „unkritische“ Prozesse digitalisiert werden, da aktuell schon Lizenzkosten anfallen.

Es ist davon auszugehen, dass eine Schnittstelle bis spätestens Ende 2017 existiert. Mit diesem Zeitpunkt sollten sich die Digitalisierungsbemühungen verstärken.

Wichtige Meilensteine sind,

- die geplante Einführung ab dem 3. Quartal 2017,
- die Schnittstellenanbindung an das DMS Ende 2017 und
- die jährliche Bereitstellung von fünf bzw. drei Prozessen (bei entsprechender Erfahrung mit der E-Government-Suite können die jährlichen Zielvorgaben erhöht werden).

Gleichzeitig mit der Einführung von E-Akte und der E-Government-Suite wird die endgültige Entscheidung der elektronischen Zusammenarbeit feststehen, um unnötige Anpassungskosten zu vermeiden.

Dient den Zielen: E-Government Basisdienste, Zeitgemäße Dienstleistung, Open Data

Wichtigkeit im Hinblick der Ressourcenverteilung: **Hoch**

c) E-Payment:

Mit der Digitalisierung des Dienstleistungsangebotes ist es unabdingbar, mindestens eine Online-Bezahlungsmöglichkeit anzubieten, um Medienbrüche zu reduzieren. Die zwei verbreitetsten Bezahlungsmöglichkeiten sind GiroPay der GiroSolution (Sparkassen) und PayPal Inc.; daneben existieren noch weitere Möglichkeiten wie Kreditkartenzahlung und auch Lastschriftverfahren.

Mit GiroSolution konnte schon ein Vertrag im 4. Quartal 2016 abgeschlossen werden. GiroPay wird aktuell lediglich bei einem Verfahren der Stadt angeboten.

Wichtige Meilensteine sind:

- ein Vertragsabschluss mit PayPal am Ende des 3. Quartals 2017 zu erzielen,
- die E-Payment-Middleware für die Bedürfnisse der Stadt anzupassen und
- die Pilotierung im Amt 46/ Volkshochschule.
- Anfang 2018 soll der Basisdienst E-Payment für die Anbindung beliebiger Prozesse bereit sein.

Es besteht ein Zusammenhang mit der E-Government-Suite, sowie allen jetzt schon online bereitgestellten zahlungspflichtigen Prozessen der Stadt.

Dient den Zielen: E-Government Basisdienste, Zeitgemäße Dienstleistung

Wichtigkeit im Hinblick der Ressourcenverteilung **Hoch**

d) Elektronische Zusammenarbeit (E-Collaboration)

Im Rahmen des Projektes „elektronischer Zusammenarbeit“ muss zunächst die Entscheidung getroffen werden ob, mit Blick auf eine stark vernetzte Zusammenarbeit innerhalb der Stadtverwaltung Koblenz und auch darüber hinaus, an der bisherigen E-Maillösung festgehalten werden soll oder ob ein Wechsel zu sinnvoll bzw. erforderlich erscheint.

Darauf aufbauend werden ergänzende E-Collaborationstools, bedarfsgerecht in die Systemlandschaft integriert. Dabei gilt es nicht nur technische Lösungen zu finden, sondern auch die Mitarbeiterschaft in die Lage zu versetzen, die Werkzeuge der elektronischen Zusammenarbeit effizient zu nutzen.

Wichtige Meilensteine sind

- die tatsächliche Entscheidung, ob eine heterogene Softwarelandschaft oder eine einheitliche Softwarelandschaft verwendet wird.
- Danach entstehen weitere Meilensteine; geplantes Ende spätestens 2020.

Die v.g. Entscheidung hat Auswirkungen auf die E-Akte und auf die E-Government-Suite, da je nach Softwareauswahl entsprechende Schnittstellen geschaffen und gepflegt werden müssen²².

Dient den Zielen: E-Government-Basisdienste

Wichtigkeit im Hinblick der Ressourcenverteilung: **Hoch**

e) Relaunch www.koblenz.de

Das digitale Gesicht der Stadt ist www.koblenz.de. Das softwaretechnische Gerüst (**C**ontent**M**anagement**S**ystem) der Webseite wurde seit 2003 nicht mehr aktualisiert. Neben den IT-sicherheitsrelevanten Herausforderungen, die ein veraltetes System mit sich bringt, ist die Bedienbarkeit der Webseite weder für Bürger/innen noch für Mitarbeiter/innen zeitgemäß und zufriedenstellend. Eine Mobilgeräte geeignete Darstellung (responsives Design) ist mit dem aktuellen CMS nicht möglich.

Wichtige Meilensteine sind,

- die Marktanalyse,
- Auswahl eines CMS Ende des Jahres 2017 und
- der tatsächliche Relaunch Ende 2018 sowie
- die Anbindung an der Verbundlösung nach dem Onlinezugangverbesserungsgesetz, wie z.B. die Landesportallösung www.rlpdirekt.de

Die Entwicklungen können auf den Projektverlauf von Social-Media Einfluss nehmen, wenn z.B. Social-Media Plugins auf koblenz.de gewünscht sind.

Dient den Zielen: Zeitgemäße Dienstleistung, E-Marketing, Social-Media

Wichtigkeit im Hinblick der Ressourcenverteilung: **Mittel**

²² In der Regel werden MS-Produkt-Schnittstellen direkt angeboten und werden besser gepflegt.

f) Web-GIS

Des aktuell eingesetzte WEB-GIS ist abzulösen. Ziel ist die Ablösung des alten Web-GIS durch ein modernes Web-GIS System, welches dazu geeignet ist, auch zusätzliche Funktionen, wie Einblendung von (Historischen)-Luftbildern, den Bürger/innen zur Verfügung zu stellen.

Es besteht die Möglichkeit andere Verwaltungsdienstleistungen mit einem WEB-GIS zu bereichern.

Wichtige Meilensteine sind:

- Ablösung des aktuellen Web-GIS
- Auswahl eines neues WEB-GIS
- Weiterentwicklung des Web-GIS

Dient den Zielen: E-Government-Basisdienste, Zeitgemäße Dienstleistung

Wichtigkeit im Hinblick der Ressourcenverteilung: **Gering bis Mittel**

g) Social-Media

Aus der Sicht der IT ist die Eröffnung eines Kontos bei einem beliebigen Social-Media-Dienstleisters trivial. Aus Sicht der öffentlichen Verwaltung hat diese Entscheidung eventuell weitreichende, organisatorische und rechtliche Konsequenzen. Somit sind zunächst die Gesetzeslage, Partizipationsmöglichkeiten, sowie die organisatorischen Auswirkungen zu sichten und entsprechend zu berücksichtigen.

Wichtige Meilensteine sind:

- Erhebung der aktuellen Social-Media-Nutzung,
- die EU-Datenschutzgrundverordnung ab dem 25. Mai 2018 umzusetzen sowie
- die Publizierung des „Sozialen-Medien-Leitfadens“ Mitte 2018.

Dient den Zielen: Social-Media, E-Marketing

Wichtigkeit im Hinblick der Ressourcenverteilung: **Gering**

h) Open Data

Bisher wurde zum Open Data kein konkretes IT-Projekt etabliert. Zunächst sind die Voraussetzungen von Open Data zu klären, sowie die aktuelle Entwicklung des Landes zu beobachten.

Wichtige Meilensteine:

- Klärung der Gesetzeslage,
- Open Data Datensätze identifizieren und
- Veröffentlichung der ersten Open Data.

Hat keinen direkten Einfluss auf die anderen Projekte, jedoch könnten E-Government-Basisdienst-Daten relevant für Open Data sein.

Dient dem Ziel: Open Data

Wichtigkeit im Hinblick der Ressourcenverteilung: **Sehr Gering**

i) De-Mail

Als weitere Alternative für einen rechtssicheren elektronischen Kontakt zur Verwaltung, kann De-Mail verwendet werden. Bisher ist der Verbreitungsgrad von De-Mail nicht hoch und wird von Bürger/innen so gut wie gar nicht genutzt. Die De-Mail-Entwicklungen sind weiterhin zu beobachten um frühzeitig reagieren zu können.

Wichtige Meilensteine:

- De-Mail setzt sich in Deutschland durch,
- De-Mail-Provider Auswahl,
- De-Mail Zugangseröffnung.

Hat keinen direkten Einfluss auf die anderen Projekte, kann jedoch als weitere Kontaktmöglichkeit zur Verwaltung genutzt werden.

Dient dem Ziel: E-Government-Basisdienste

Wichtigkeit im Hinblick der Ressourcenverteilung: **Sehr Gering**

6.3 Roadmap

Bei Beibehaltung der zuvor vorgestellten Projekte ergibt sich für den zeitlichen Ablauf folgende Meilenstein-Roadmap. Dabei handelt es sich um einen Auszug der wichtigsten Meilensteine, aus allen vorgestellten E-Government-Projekten.

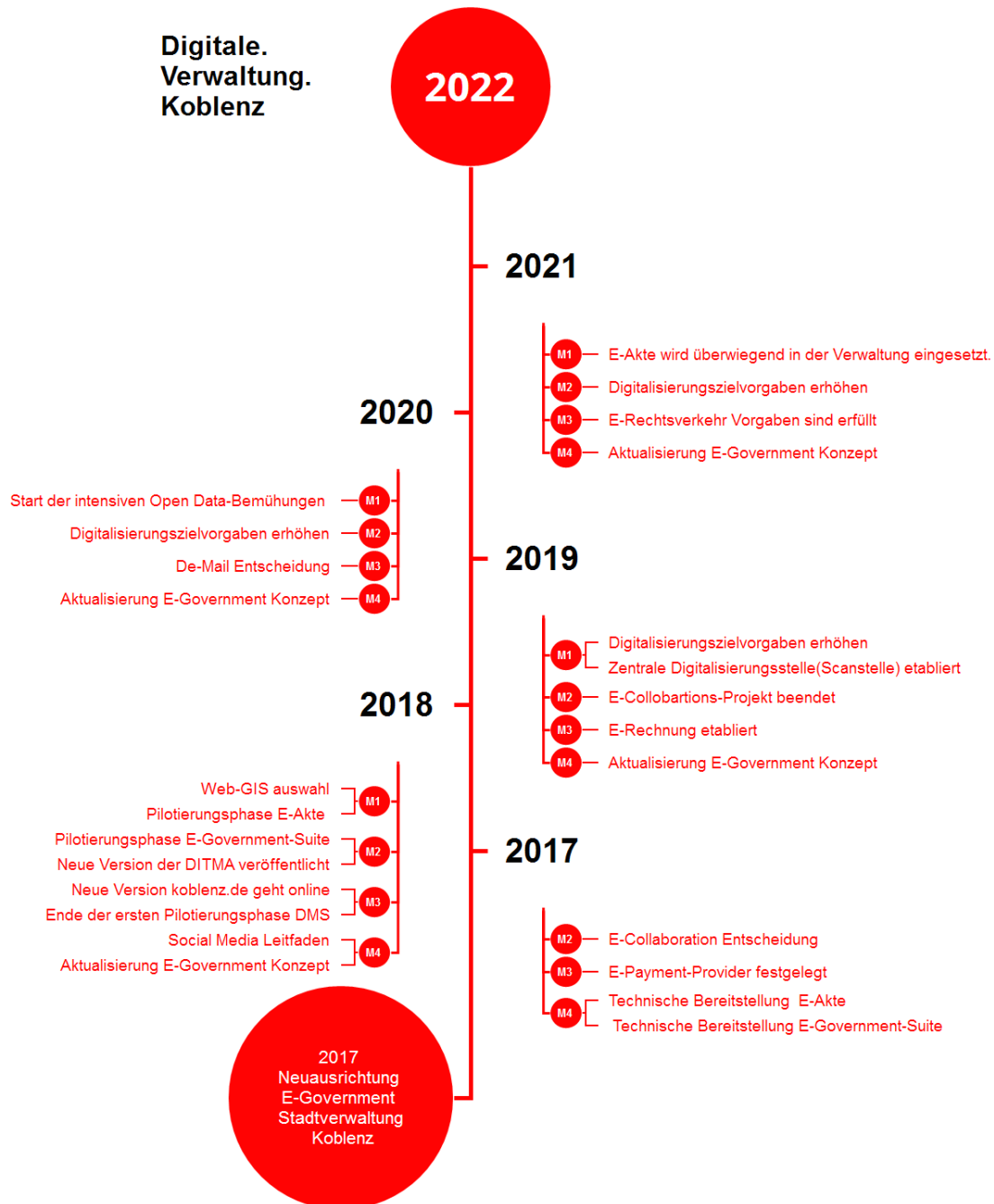


ABBILDUNG 11 ROADMAP DIGITALE.VERWALTUNG.KOBLENZ

Die Realisierung der vorgestellten Meilensteine im Jahre 2017 sind mit sehr hoher Wahrscheinlichkeit möglich. In den darauffolgenden Jahren handelt es sich um eine Schätzung. Wie klar zu erkennen ist, stehen in den nächsten Jahren die E-Government-Basisdienste klar im Vordergrund.

7. Ausblick/ Fazit/ Zusammenfassung

In den vergangenen Jahren mussten zunächst wichtige Grundsteine zur Realisierung neuer E-Government Komponenten gelegt werden. Bereits mögliche E-Government-Lösungen wurden insbesondere im Rahmen der interkommunalen Zusammenarbeit realisiert. Darüber hinaus wurden einige E-Government-Lösungen etabliert, die nun weiter ausgebaut und vervielfältigt werden sollen.

Die gesamtgesellschaftliche Situation (digitale Transformation) zwingt alle Beteiligten zum Weiterdenken. Durch die Schaffung einer Zentralen Lenkungsgruppe „E-Government, Verwaltungsmodernisierung und -organisation“ werden stadtweite Vorgaben zum Thema E-Government beschlossen. Die Neuausrichtung des Amtes 10/ Amt für Personal und Organisation, insbesondere der Wandel der Geschäftsstelle der Lenkungsgruppe ORG/EDV zu einem abteilungsunabhängigen Sachgebiet 10.11/ Strategisches IT-Management als Ansprechpartner für die Digitalisierung inkl. E-Government, sind organisatorische Entwicklungen, die E-Government in Koblenz voranbringen wird. Parallel hierzu hat sich das Kommunale Gebietsrechenzentrum organisatorisch wie technisch neu aufgestellt und begleitet die E-Government-Bemühungen als starker und zuverlässiger Partner.

Seit der Neuausrichtung konnten wichtige oder erste Erfolge im Bereich des E-Governments erzielt werden. Wie die Gewinnung von GiroPay und Paypal als E-Payment Varianten, die Teilnahme an der Landeslizenzausschreibung für ein DMS, die Gewinnung der E-Government-Suite als Prozessplattform, letztendlich auch die erste Version dieses Strategiepapiers.

Dabei bietet das E-Government Konzept eine Orientierung und eine Herangehensweise, wie die Stadtverwaltung Koblenz sich weiter im Bereich des E-Government zu einer „**Digitalen Verwaltung Koblenz**“ zu entwickeln. Zusammengefasst sind die wichtigsten Ziele:

- die Schaffung der E-Government-Basisdienste um ein standardisierter Digitalisierungswerkzeugkasten für aktuelle und künftige Anforderungen der Digitalisierung zu genügen.
- Zentralisierung und Etablierung der Beratungsdienstleistungen eines E-Government-Koordinators
- Bereitstellung eines zeitgemäßen Dienstleistungsangebotes.

Dabei ist festzuhalten, dass vor allem die organisatorischen Handlungsfelder zur Etablierung des E-Governments herausfordernd sein werden. Es wird in den kommenden Jahren, gerade in die Mitarbeiterschaft - über alle Hierarchieebenen hinweg - ein hohes Maß an Veränderungsbereitschaft nötig sein, um diesen Herausforderungen gerecht zu werden.

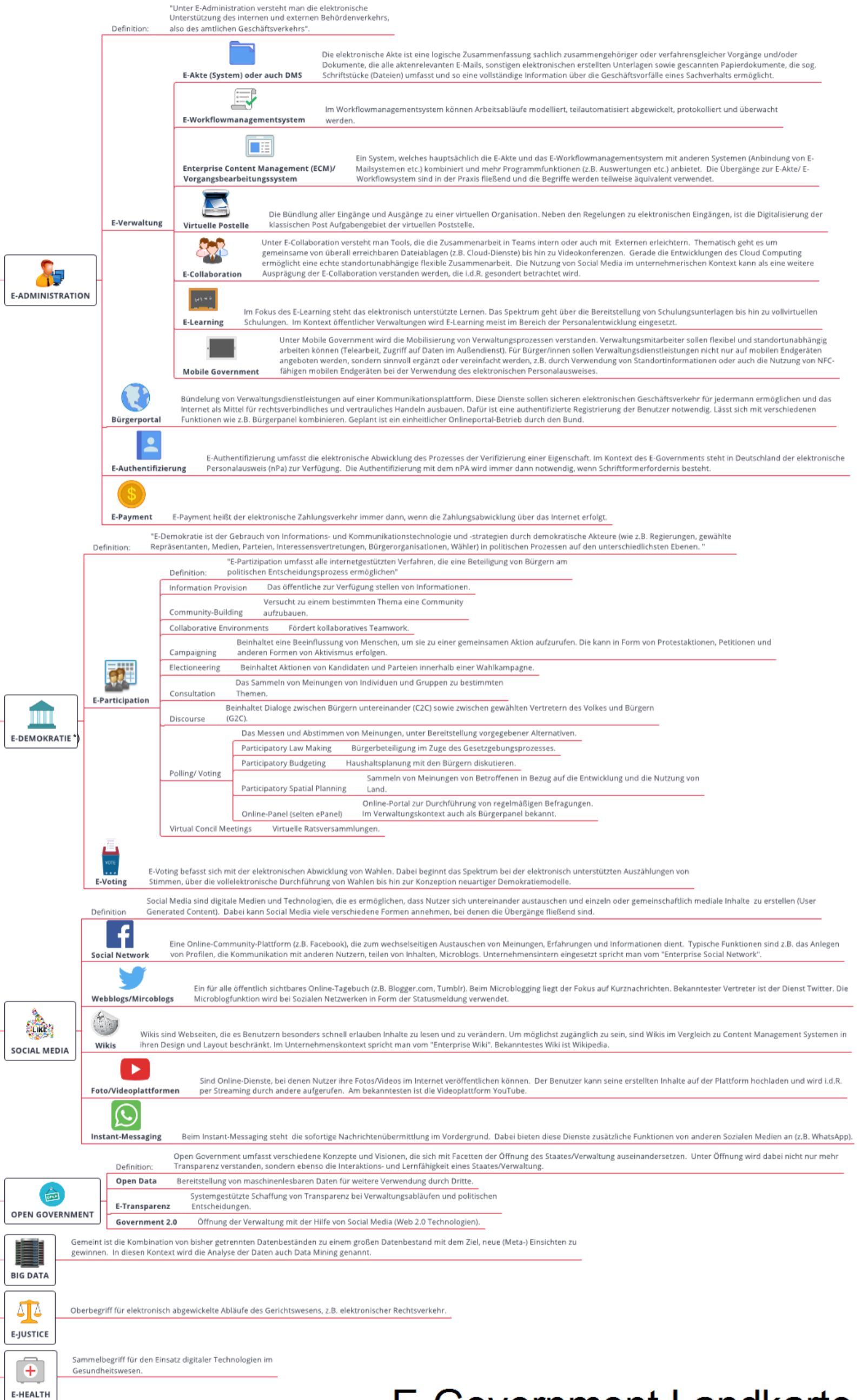
Langfristig lohnen sich die Bemühungen, da die digitale Dividende der „**Digitale Verwaltung Koblenz**“ allen Beteiligten zugutekommen wird und andere Herausforderungen, wie z.B. dem demographischen Wandel und dem stetig steigenden Kostendruck, entgegenwirkt.

Aktuelle Entwicklungen im Bereich des E-Governments, wie Verwaltung 4.0, Smart Government sind für Koblenz noch nicht umsetzbar. Hier werden jedoch nun die Grundlagen für die Zukunft geschaffen.

8. Anhang A: E-Government Landkarte

© 2017 Stadtverwaltung Koblenz, Strategisches IT-Management

E-GOVERNMENT



*) Angelehnt an M.Wimmer (2012), Universität Koblenz

E-Government Landkarte

9. Anhang B: E-Government-Suite Prozesse

Nachfolgende Prozesse, sind Prozesse die entweder in anderen Kommunen schon realisiert wurden oder vom dem Softwareentwickler als schnell realisierbar eingestuft wurden.

- Beantragung von Auskunft & Übermittlungssperren
- Wahlscheinantrag
- Anmeldung einer Wohnung
- Vorerfassung von Geburt-/ Sterbefälle
- Urkundenbeantragung
- Bereitstellung von Informationen zur Eheschließung
- Vereinsakte
- Jugendferienkarte
- Buchung von Bürgerhäusern
- Verkehrsrechtliche Anordnungen
- Aufbruchsgenehmigungen
- Ausnahmegenehmigungen
- Handwerkerparkausweis
- Nutzungen öffentlicher Flächen
- Anmeldung von Veranstaltungen
- Plakatierung
- Gestattungsanzeige
- Einzugsermächtigungen
- Kurbeitrag
- Abfallbehälter
- Stellenwiederbesetzungsverfahren
- Anträge auf Änderung der regelmäßigen wöchentlichen Arbeitszeit
- Fortbildungsanträge
- Einstellungen
- Meldung Gebäudemängel
- Interne Verrechnungen
- Beschwerden von Ortsbeiräten/Ortsbeiratsprotokoll
- Pressemanagement
- Ticket-System
- Antrag Errichtung Grabmal
- Räumung Grab
- Anmeldung einer Bestattung
- Verlängerung Nutzungsdauer Grab
- Umlaufmappen
- Arbeitsaufträge
- Anregungs- und Ereignismanagement
- Ausstellung von Fischereischeinen
- Führerscheinstatusabfrage
- Waffenverbringung

10. Anhang C: Denkbare Einsatzmöglichkeiten E-Government (eine Auswahl)

Angebotene Service der Stadt Koblenz

- Einfache, editierbare Webformulare
- Vergabewesen online
- Petitionswesen, Sparvorschläge
- Internes Fortbildungsangebot
- Poweruser Melderegisterauskünfte
- Online-Termine
- Generierte Email „Personalausweis abholen“
- Führungszeugnis online beantragen (Landesportal)
- GZR online beantragen (Landesportal)
- Melderegisterauskunft online (Landesportal)
- Standesamtliche Urkunden online (Landesportal)
- Anzeige von Personenstandsfällen (Geburten/Sterbefälle)
- Abmeldung von KFZ
- Wahlscheine beantragen
- Theaterkarten online
- VHS-Kurse online
- Forum Confluentes Karte online
- Anmeldung Kita-Platz (in der Umsetzung)
- City Guide
- Newsletter Veranstaltungen
- Immobilienbörse Gewerbe
- Bürgerinformationssystem
- Homepage (www.koblenz.de)
- Bewohnerparkausweise verlängern

Mögliche Szenarien E-Government

Universale Tools

- Zentrale Möglichkeit von Onlinebezahlungen
- Generelle Möglichkeit von Terminvereinbarung (Zielgruppe Bürger)
- Universale Formular- und Workfloweditor
- Online-Shop Stadt Koblenz (z.B. Stadtplan, Müllsäcke, etc.)
- Bürgerkonto
- Bürgerbeteiligung
 - Bürgerhaushalt Online
 - Diskussionsforen zu aktuellem politischem Tagesgeschehen
 - Sparvorschläge „Upgrade“
- E-Petitionen
- Erweiterung des elektronischen Zugangs
- Rlpdirekt (alle Formulare Online stellen)
- Mobiles Arbeiten
- Internes Verbesserungsvorschlagwesen

Ressortbezogene Anwendungen

- Online-Bewerbung
- Asyl
- Bewohnerparkausweise verlängern
- Gewerbeanzeige (-erlaubnis beantragen)
- An-, Ab- und Ummeldung von Wohnungen
- Untersuchungsberechtigungsschein beantragen
- Sondernutzungserlaubnis beantragen
- Fahrerlaubnis beantragen
- Umtausch auf Kartenführerschein
- Mittagsverpflegung für Schulen
- Schülerfahrkarten beantragen und Bezahlen
- An- und Abmeldung Hundesteuer
- Antrag auf Hilfe zur Pflege
- Wohngeld beantragen
- Antrag auf Elterngeld
- Müllcontainer und Sperrmüll beantragen
- Einheitsbescheid online einsehen
- Grundbesitzabgaben: Eigentümerwechsel, etc.
- Freistellungsbescheid Bauabzugssteuer
- Fischerei und Jagdwesen
- Änderungsanzeigen Waffenwesen
- Marktstand beantragen
- Schankerlaubnis beantragen
- Anmeldung von Veranstaltungen (Gestattungen)
- Auslandsführerschein beantragen
- Bauanträge Online (Status-Abfragen)
- Parktickets per Smartphone
- „Ordnungsgelder“ per Smartphone bezahlen
- Open Government
 - Teilnahme bei www.daten.rlp.de
 - z.B. Bebauungspläne
 - Beschlüsse etc.
- Geo-Unterstützte Bürgerservice
 - Mängelmelder (Abfall etc.)
- Social-Media
 - Facebook
 - Twitter
 - Etc.
- Homepage Modernisierung
- Online-Bürgeramt
- Öffnung der GIS mit historischen Bildern

- Luftbilder von früher publizieren

11. Ansprechpartner / Kontakt

Hauptautoren:

E-Government-Koordinator

Dominic Adler
Master of Science (E-Government)
Bachelor of Science (Informationsmanagement)

Leiter Strategisches IT-Management

Andreas Matlener
Master of Laws, LL.M.
Dipl. Verwaltungsbetriebswirt (FH)

Kontakt:

it.management@stadt.koblenz.de

Stadtverwaltung Koblenz
Amt für Personal und Organisation
Willi-Hörter-Platz 2
56068 Koblenz

Tel. 0261 / 129 - 1221

Unter Mitwirkung von:

Vorsitzender der Zentralen
Lenkungsgruppe „E-Government,
Verwaltungsmodernisierung und
-organisation

Bert Flöck
Stadtvorstand, Beigeordneter

Leiter des Amtes für Personal
und Organisation

Markus Weiler
Dipl. Verwaltungswirt (FH)

Werkleiter des Kommunalen
Gebietsrechenzentrums Koblenz

Andreas Sartorius
Verwaltungsfachwirt

Leiterin Personalentwicklungsabteilung

Julia Schughart
Master of Arts (Personalentwicklung)
Dipl. Verwaltungsbetriebswirtin (FH)

Leiter Organisationsabteilung

Gerd Suderland
Dipl. Verwaltungswirt (FH)

