E-Governement bei der Stadt Koblenz

Sachstand und Ausblick

KOBLENZ
VERBINDET.

Stadtverwaltung

Impressum

E-Governement bei der Stadt Koblenz
(Sachstand und Ausblick)

Herausgeber:	Strategisches IT-Management der Stadtverwaltung Koblenz
Redaktionsschluss:	September 2021
Drucklegung:	September 2021
Adresse:	Strategisches IT-Management Willi-Hörter-Platz 2 56068 Koblenz

Hinweis zur männlichen und weiblichen Schreibweise im Konzept

Überall dort, wo es sinnvoll ist, verwenden wir geschlechtsübergreifende Begriffe. Wenn es diese nicht gibt, verwenden wir im Allgemeinen die weibliche und männliche Sprachform.
Sollte dies dazu führen, dass der Text dadurch schwer zu lesen ist, verwenden wir die männliche Form; entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für alle Geschlechter (m/w/d).

© Stadt Koblenz, 2021

Inhaltsverzeichnis

1.	**Vorwort**		**4**
2.	**Vorbemerkung**		**5**
3.	**Ausgangspunkt: das E-Government-Konzept aus 2017**		**6**
4.	**Veränderungen und Neuausrichtung**		**9**
	4.1	Veränderte Rahmenbedingungen	**9**
	4.2	Neue Prioritäten	**10**
5.	**Organisation und Vorgehen**		**11**
	5.1	Stadtverwaltungsinterne Ausrichtung	**11**
	5.2	Interkommunale Zusammenarbeit	**12**
6.	**Aktueller Sachstand**		**13**
	6.1	Aufbau EGov-Basisdienste	**13**
	6.2	Zentrale Koordination	**16**
	6.3	Zeitgemäße Dienstleistung	**17**
	6.4	E-Marketing	**19**
	6.5	Social-Media	**19**
	6.6	Open-Data	**19**
7.	**Smart city**		**20**
8.	**Fazit/weiteres Vorgehen**		**22**

2. Vorwort

„Digitale.Verwaltung.Koblenz“ – mit diesen drei Schlagworten wurde das E-Government-Konzept im Jahr 2017 zusammengefasst. Drei Worte, die die Ausrichtung der Stadtverwaltung Koblenz in den nächsten Jahren im Bereich der digitalen Transformation vorgeben sollten.

Vier Jahre sind seither vergangen. Im schnelllebigen und sich stetig weiterentwickelnden IT-Zeitalter sind vier Jahre eine lange Zeit. In dieser Zeit haben sich die digitalen Veränderungen auch bei der Stadtverwaltung Koblenz bemerkbar gemacht. Mit Hilfe des 2017 verabschiedeten E-Government-Konzeptes wurde hierfür eine gute Grundlage geschaffen.

Viele Digital-Projekte wurden seitdem innerhalb der Stadt Koblenz angegangen und erfolgreich umgesetzt. Seien es Maßnahmen, die den Service für die Koblenzer Bürger erhöht haben oder auch verwaltungsinterne Neuerungen, die es den Mitarbeitern der Stadtverwaltung erlauben, die städtischen Leistungen in jeder Hinsicht effizienter zu erledigen.

Der vorliegende Bericht veranschaulicht kurz und übersichtlich, was sich seit dem Jahr 2017 bei der Stadtverwaltung, aber auch der Stadt Koblenz als Ganzes, im digitalen Bereich getan hat. Die bisher erzielten Erfolge können sich dabei durchaus sehen lassen. Das Ende der digitalen Entwicklungen in Koblenz ist damit jedoch noch lange nicht erreicht. Vielmehr ist es ein stetiger Prozess, der alle – Verwaltung, Bürger und Unternehmen – noch weiter begleiten wird.

Mit herzlichen Grüßen aus dem Rathaus,

Ihr David Langner
Oberbürgermeister

2. Vorbemerkung

Im Jahr 2017 wurde bei der Stadtverwaltung Koblenz ein E-Government-Konzept erarbeitet und beschlossen. Das Konzept beschrieb dabei die in den nachfolgenden Jahren im Zuge der für die Verwaltung immer wichtiger werdenden Digitalisierung anzugehenden Aufgaben. Das E-Government-Konzept ging somit mit den sich ändernden Rahmenbedingungen im Bereich der Verwaltungsdigitalisierung einher. Insbesondere das im Jahr 2018 auf Bundesebene beschlossene „Onlinezugangsgesetz“ (OZG) sollte die Verwaltungen in ganz Deutschland auf den Weg von papierbasierten, hin zu digitalen und flexiblen Dienstleistern für Bürger und Unternehmen bringen.

Neben der verstärkten Dienstleistungsorientierung, sollte die Digitalisierung die Verwaltungen in ihrer Arbeitsweise, aber auch in finanzieller Hinsicht wirtschaftlicher aufstellen.

Da sich die Maßnahmen aus dem E-Government-Konzept aus dem Jahre 2017 auf die gesamte Stadtverwaltung auswirken würden, wurde mit der Umsetzung seinerzeit das Amt für Personal und Organisation betraut. Hier fungiert seitdem das damals neu für diesen Zweck eingerichtete „Strategische IT-Management“ als zentrale Anlaufstelle für alle Themen rund um die Digitalisierung der Stadtverwaltung.

Seit dem Beschluss des E-Government-Konzeptes im Jahr 2017 nahmen die technischen, gesetzlichen und gesellschaftlichen Entwicklungen im Digitalisierungsbereich zunehmend Fahrt auf. Die Stadtverwaltung Koblenz konnte in dieser Zeit bereits viele Aufgaben aus dem E-Government-Konzept auf den Weg bringen und erledigen. Es kamen jedoch auch weitere Herausforderungen hinzu. Ein Ende dieser einschneidenden, strukturellen Änderungen ist derzeit noch nicht absehbar und wird die Verwaltung auch in den kommenden Jahren beschäftigen.

Der vorliegende Bericht soll daher die bisherigen Entwicklungen seit dem Jahr 2017 beschreiben und einen Ausblick auf die noch anstehenden Aufgaben in den kommenden Jahren geben. Aufgrund der Vielzahl von angegangenen Projekten, geht der Bericht nicht auf jedes Klein- und Kleinstprojekt ein. Vielmehr beschreibt er die wichtigsten Projekte und technischen Entwicklungen in den vergangenen sowie kommenden Jahren.

3. Ausgangspunkt: Das E-Government-Konzept aus 2017

Das Konzept fasste die E-Government-Strategie seinerzeit mit drei Worten zusammen:

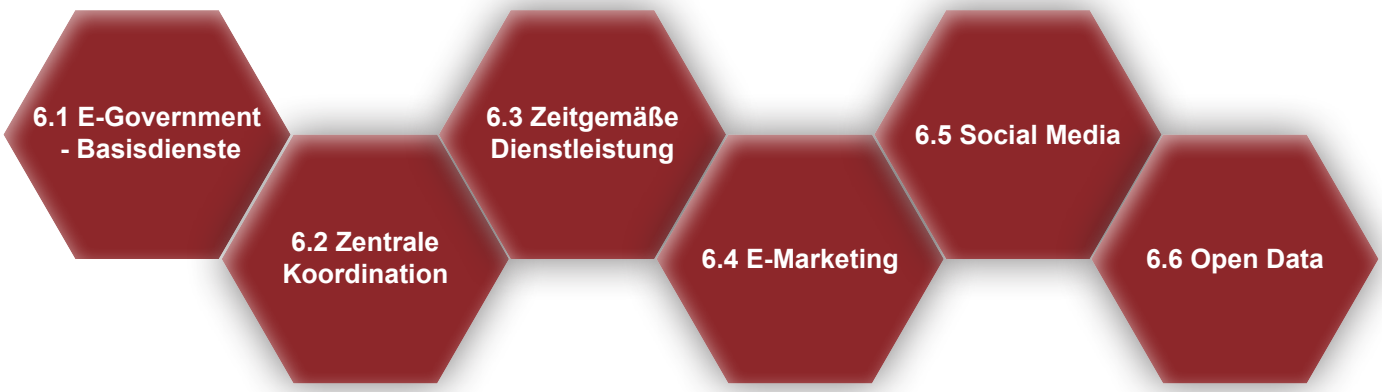
„Digitale.Verwaltung.Koblenz“

„Digital“:
Ein sinnvoller Umgang mit den zur Verfügung stehenden Technologien. Eine Abkehr vom papierbasierten Arbeiten hin zum digitalen Arbeiten.

„Verwaltung“:
Ein besser strukturiertes, dokumentiertes und nachvollziehbares Verwaltungshandeln mit Unterstützung der Technologien.

„Koblenz“:
Die urbanen und regionalen Bedürfnisse der Koblenzer Bürger und Unternehmen sowie der Mitarbeiterschaft der Stadtverwaltung stehen im Vordergrund.

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



a) Aufbau EGov-Basisdienste

Im Kern handelt es sich dabei um organisationseinheitenübergreifende technische Lösungen, die für den Betrieb von Online-Verwaltungsleistungen benötigt werden. Die E-Government-Basisdienste sollten dabei möglichst modular aufgebaut sein, 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.

b) Zentrale Koordination

Die zentrale Koordination bei der Umsetzung des E-Government-Konzeptes hat das strategische IT-Management im Amt für Personal und Organisation übernommen. Näheres hierzu wird unter Punkt „4. Organisation und Vorgehen“ beschrieben (siehe S. 9).

c) Zeitgemäße Dienstleistung

Ein zeitgemäßes Dienstleistungsangebot beinhaltet das Vorhalten eines ansprechenden Online-Angebots (Internetseite). Um dies zu fördern, sollten Verwaltungsprozesse 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 und für die künftige Portallösung des Bundes vorbereitet werden. So müssen möglichst viele Inhalte, die auf allen drei vertikalen Ebenen (Bund, Land, Kommune) präsentiert werden, nur an einer Stelle geändert werden.

d) E-Marketing

E-Government-Lösungen nutzen nichts, wenn diese nicht bekannt sind. Darum sollen die bereits aktiven E-Government-Marketingbemühungen intensiviert werden. Dies beinhaltet u.a. die aktive Bewerbung der Dienstleistungen auf www.koblenz.de, auf Social-Media-Kanälen oder die Teilnahme an wissenschaftlichen Tagungen der lokalen Universitäten (Koblenz-Landau, Hochschule für öffentliche Verwaltung Mayen).

e) Social-Media

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.

f) Open-Data

Für die spätere Realisierung von Open Data müssen Vorbereitungen getroffen 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.

Letztlich lässt sich das E-Government-Konzept auf folgende übergeordnete Ziele zusammenfassen:

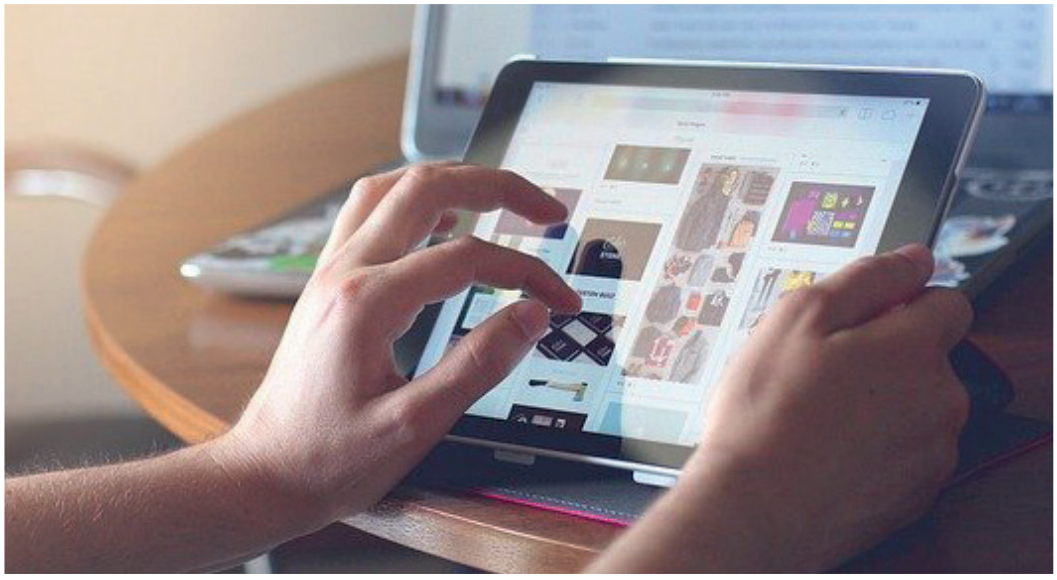
Besserer Service für Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen

Die Einführung bzw. der Ausbau von E-Government-Maßnahmen verbessert den Service für alle, die städtische Dienstleistungen in Anspruch nehmen möchten. Ein wichtiger Bestandteil dazu ist es, die Online-Angebote der Stadt Koblenz zu standardisieren. Mehr und einheitliche Online-Angebote erleichtern und beschleunigen die Nutzung der städtischen Dienstleistungen und entkoppeln sie von den Öffnungszeiten der Verwaltung.

Arbeitsentlastung der Mitarbeiterschaft

Die Vereinfachung von Verwaltungsprozessen durch das E-Government führt zu einer Entlastung der Mitarbeitenden. Hierzu zählt auch eine moderne Arbeitsplatzausstattung. Prozesse werden einfacher und effizienter; verschiedene Prozesse werden intern besser vernetzt, um Doppelarbeiten zu vermeiden. Die Antragstellerin oder der Antragsteller können ihre persönlichen Daten online eingeben, sodass sie medienbruchfrei in ein Fachverfahren übernommen werden können. Bestimmte Arbeitsschritte werden im Anschluss automatisiert abgewickelt. Das spart Zeit – für die Mitarbeitenden ebenso wie für die Bürgerinnen und Bürger und die Unternehmen.

Im ursprünglichen E-Government-Konzept standen somit zunächst „Verwaltungsmitarbeitende“ und die „Bürgerschaft“ im Fokus. Seitdem wurden auch weitere Nutzergruppen, insbesondere „Wirtschaft“ und „Wissenschaft“ in den Blick genommen.



4. Veränderungen und Neuausrichtung

4.1 Veränderte Rahmenbedingungen

Seit der Entwicklung und Vorstellung des städtischen E-Government-Konzepts im Jahr 2017 hat sich gezeigt, wie schnelllebig die IT-Welt und mit ihr die technischen, gesetzlichen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen des E-Government sind.

So hat sich etwa am Beispiel von Social Media gezeigt, wie sich die Prioritäten der Umsetzungen mit der Zeit verändern: Social Media hatte im Jahr 2017 für die Verwaltung noch eine relativ geringe Relevanz. Im Laufe der vergangenen Jahre wurden entsprechende Angebote jedoch vermehrt von Bürgerinnen und Bürgern eingefordert, worauf die Stadt Koblenz mit entsprechenden Angeboten reagiert hat.

Nicht zuletzt ist die sich stetig weiterentwickelnde Gesetzgebung ein Grund für die Notwendigkeit einer agilen E-Government-Planung, die die Flexibilität ermöglicht, auf veränderte Rahmenbedingungen reagieren zu können. So wurden in den vergangenen Jahren neue Gesetze erlassen, die Kommunen zum Handeln im digitalen Bereich verpflichten, wie etwa das Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (kurz: Onlinezugangsgesetz – OZG). Es ist abzusehen und zu erwarten, dass noch weitere fachspezifische Gesetze folgen werden und die Verwaltung der Stadt Koblenz die Prioritäten kurzfristig anpassen muss.

OZG
Onlinezugangsgesetz

Darüber hinaus ist ein weiteres Themengebiet verstärkt in den Vordergrund gerückt: Die digitale Stadt oder auch „Smart city“. Smart city betrachtet dabei nicht nur die Digitalisierung der Verwaltung, sondern hat das gesamte Stadtgebiet im Blick. Für eine erfolgreiche Entwicklung der Stadt Koblenz hin zu einer digitalen Stadt, ist die Zusammenarbeit der Stadtverwaltung mit städtischen Gesellschaften, der Wissenschaft und der Wirtschaft notwendig.

Zu guter Letzt hat auch die Covid-19-Pandemie die Prioritäten innerhalb der Digitalisierungsprojekte stark beeinflusst. Durch die anhaltenden Pandemie-Einschränkungen wurden einige digitale Entwicklungen kurzfristig vorangebracht. So wurde massiv die Möglichkeit des Homeoffice für die städtischen Mitarbeiter ausgebaut. Damit einher ging der verstärkte Einsatz von Videokonferenzen, um weiterhin Besprechungen untereinander zu ermöglichen.

Auch das Angebot für Bürger, Termine bei der Stadtverwaltung online zu reservieren, wurde stetig ausgebaut. Es wurde zudem auch versucht, viele Dienstleistungen (insbesondere im Bereich des Bürgeramtes) kurzfristig digital anzubieten. Durch all diese Maßnahmen konnte die Präsenz von Mitarbeitern und Bürgern auf das Nötigste beschränkt werden.

4.2 Neue Prioritäten

Die bereits beschriebenen und sich stetig verändernden Rahmenbedingungen zwingen die Stadt Koblenz, sich ständig auf neue Herausforderungen einzulassen und auf diese zu reagieren. Die Prioritäten verlagern sich dabei regelmäßig. Langfristige Festlegungen der Prioritäten können daher nicht erfolgen. Dies ermöglicht es der Verwaltung jedoch, kurzfristig auf aufkommenden Entwicklungen zu reagieren. Die übergeordneten Ziele „Besserer Service für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen“ sowie „Arbeitsentlastung der Mitarbeiterschaft“ liegen dabei jedoch stets im Fokus allen Handelns.

Die aktuellen Planungen und Entwicklungen richten den Fokus auf die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) sowie die Etablierung bzw. den weiteren Ausbau der E-Governmenent-Basisdienste (insbesondere Dokumentenmanagementsystem/DMS, E-Paymenent, Workflowmanagement). Diese beiden Themengebiete bedürfen der größten Aufmerksamkeit, da sie wichtige Bausteine bei der Erreichung der o.g. übergeordneten Ziele sind.

Insbesondere die Umsetzung des OZG ermöglicht es zudem, in seinem Rahmen auch weitere E-Government-Projekte umzusetzen oder weiterzuentwickeln (z.B. Epayment oder die Online-Terminvergabe).

5. Organisation und Vorgehen

Bei der Umsetzung der E-Government-Maßnahmen wurde und wird bei der Stadtverwaltung auf eine zentrale Organisation und eine interkommunale Zusammenarbeit gesetzt:

5.1 Stadtverwaltungsinterne Ausrichtung

Für die Umsetzung des E-Government-Konzeptes wurde im Jahr 2017 das Strategische IT-Management im Amt für Personal und Organisation eingerichtet. Die Abteilung setzt sich derzeit aus dem Abteilungsleiter sowie sechs weiteren Mitarbeitern zusammen, die sich arbeitsteilig um verschiedene Themengebiete kümmern.

Drei der sechs Mitarbeiter beschäftigen sich dabei derzeit überwiegend mit reinen E-Government-Themen. Weitere drei Kollegen kümmern sich um anderweitige verwaltungsinterne IT-Projekte und -Anliegen. So entwickelt das strategische IT-Management auch zentrale Hard- und Softwarestandards sowie Dienstanweisungen und Richtlinien, die für die Gesamtverwaltung bindend sind.

Für den Aufbau und die Betreuung der für das E-Government notwendigen technischen Infrastruktur, ist das Kommunales Gebietsrechenzentrums (KGRZ) verantwortlich.

Darüber hinaus werden im Bedarfsfall auch weitere Stellen innerhalb der Stadtverwaltung Koblenz in Projektumsetzungen involviert. Hier sind insbesondere im Zusammenhang mit dem kommunalen Projektbüro (KomPrOZG, siehe Punkt 4.2) noch zu etablierenden, dezentralen OZG-Verantwortlichen in den Fachämtern hervorzuheben. Sie arbeiten im engen Austausch mit dem zentralen OZG-Verantwortlichen der Stadt Koblenz (angesiedelt im Amt für Personal und Organisation) an der zügigen OZG-Umsetzung.

In einigen Themenbereichen konnte auch ein regelmäßiger Austausch mit der Universität Koblenz erreicht werden. So helfen Studenten im Zuge von wissenschaftlichen Arbeiten dabei, bestimmte eGovernment-Themenfelder zu erarbeiten. In Folge fand bspw. bei der Erörterung der städtischen Möglichkeiten auf dem Gebiet von „Smart city“ eine enge Zusammenarbeit statt. Die erarbeiteten Ergebnisse flossen letztlich in die weiteren Planungen der Stadt Koblenz ein.

5.2 Interkommunale Zusammenarbeit

Die Stadt Koblenz setzt bei der Umsetzung der verschiedenen E-Government-Projekten seit Längerem auf die Zusammenarbeit mit anderen rheinland-pfälzischen Kommunen. Der Austausch unter den kreisfreien Städten wurde stark ausgeweitet, da hier die Anforderungen an die Digitalisierung und Aufgabenerledigung ähnlich gelagert sind. Diese für alle Beteiligten sinnvolle Zusammenarbeit soll auch in Zukunft fortgesetzt werden.

Hervorzuheben ist insbesondere auch die Zusammenarbeit im Rahmen des kommunalen OZG-Projektbüros (KomPrOZG) sowie des dazugehörigen Anwenderbeirats. Das KomPrOZG wurde Anfang 2021 als Zusammenschluss der Mehrzahl aller rheinland-pfälzischen Kommunen sowie der KommWis als technischer und organisatorischer Dienstleister gebildet. Ziel des KomPrOZG sowie des Anwenderbeirats als beratendes und beschlussfassendes Gremium ist es, die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes schnell und effizient durchzuführen.

Das KomPrOZG dient dabei auch als zentrales Bindeglied zwischen den Bundes- und Landesbehörden sowie den rheinland-pfälzischen Kommunen. Die OZG-Umsetzung ohne das KomPrOZG wäre für die Stadt Koblenz aufgrund der Komplexität und Größe des Projektes alleine wohl nicht durchführbar.

6. Aktueller Sachstand

6.1 Aufbau EGov-Basisdienste

Im Landesgesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung in Rheinland-Pfalz (E-Government-Gesetz Rheinland-Pfalz - EGovGRP) vom 15. Oktober 2020, legte der Gesetzgeber fest, dass das Land den Behörden für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen nach dem EGvoGRP sowie dem Onlinezugangsgesetz folgende Basisdienste zur kostenfreien Mitnutzung überlässt :

a) den Behörden- und Unternehmensservice Rheinland-Pfalz (BUS),
b) ein Nutzerkonto,
c) einen sicheren elektronischen Kommunikationsdienst,
d) eine Antrags- und Prozessplattform,
e) ein Prozessmodellierungswerkzeug,
f) eine elektronische Bezahlplattform,
g) ein elektronisches Bescheidsystem mit Signatur- und Siegelkomponente,
h) eID-Services sowie
i) einen zentralen elektronischen Rechnungseingang.

Für die Stadt Koblenz hatte dies zur Folge, sich nicht selbst und auf eigene Kosten um die o.g. Basisdienste kümmern zu müssen. Dennoch stehen bis zum heutigen Tage noch nicht alle Basisdienste vollumfänglich und ohne Probleme zur Verfügung. Die Dienste werden daher seitens des Landes ständig angepasst und weiterentwickelt.

Um die Dienste bei der Stadt Koblenz nutzen zu können, waren bzw. sind auch hier eigene umfangreiche Einrichtungsarbeiten zu erledigen.

Der aktuelle Stand der Basisdienste bei der Stadt Koblenz stellt sich somit wie folgt dar:

a) Der Behörden- und Unternehmensservice Rheinland-Pfalz (BUS):

Der BUS RLP des Landes ist mittlerweile unter www.bus.rlp.de erreichbar und kann von Bürgern zur Suche von Verwaltungsleistungen genutzt werden. Darüber hinaus existiert auch ein entsprechendes Angebot der KommWis auf der Seite www.rlpdirekt.de.

Auf beiden Internetseiten finden sich so auch die Leistungen der Stadtverwaltung Koblenz wieder. Die Inhalte und Informationen zu Leistungen in Koblenz von der städtischen Homepage (www.koblenz.de) werden dabei automatisch zu den Serviceseiten des Landes (BUS) sowie der KommWis (rlpdirekt) übergeben. Somit müssen die Informationen nicht mehrfach erfasst werden.

b) Das Nutzerkonto:

Das Nutzerkonto RLP ist unter www.nutzerkonto.service.rlp.de erreichbar. Bürger, Unternehmen sowie Kommunen können sich hierüber ein eigenes Nutzerkonto einrichten, um miteinander rechtssicher über die integrierte virtuelle Poststelle (VPS) in Kontakt zu treten. Ziel ist es, die komplette Kommunikation (von der Antragsstellung bis zur Bescheidbekanntgabe) hierüber abwickeln zu können.

Auch die Stadt Koblenz verfügt bereits über ein eigenes Nutzerkonto. Anfragen bzw. Anträge von Bürgern und Unternehmen gingen bisher jedoch nur in Ausnahmefällen über diesen Weg bei der Stadtverwaltung ein. Das Nutzerkonto ist in der Bevölkerung bisher wenig bekannt. Zudem müssen seitens des LDI (Betreiber des Nutzerkontos) noch einige Funktionen eingerichtet bzw. überarbeitet werden, damit das Nutzerkonto wie geplant verwendet werden kann.

c) Der sichere elektronische Kommunikationsdienst:

Neben der bereits etablierten Möglichkeit, per Mail formlos mit der Verwaltung zu kommunizieren, haben sich mittlerweile auch einige förmliche (und teilweise gesetzlich vorgeschriebene) Kommunikationskanäle entwickelt. Hier wären insbesondere die im Nutzerkonto RLP integrierte virtuelle Poststelle (VPS), das besondere Behördenpostfach (beBPo) für die Kommunikation mit Gerichten sowie der DE-Mail-Zugang zu benennen.

Die Entwicklungen im Bereich der elektronischen Kommunikation sind bis zum heutigen Tage noch nicht abschließend, so dass derzeit nicht abzusehen ist, welcher Kommunikationskanal sich letztlich als führend durchsetzen wird.

d) Die Antrags- und Prozessplattform (APP):

Die APP wurde vom Land mittlerweile erfolgreich ausgeschrieben und den Kommunen zur Verfügung gestellt. Die Wahl fiel auf die Software „Civento“ der Firma ekom21 aus Hessen. Civento ist bereits seit Längerem auch in Koblenz im Einsatz, um Verwaltungsprozesse zu digitalisieren und dem Bürger online anzubieten. Auf diesem Weg konnten in Koblenz bereits viele Leistungen in Eigenregie erfolgreich umgesetzt werden. Trotz kleinerer, noch zu lösender Probleme, hat sich Civento als brauchbare und zuverlässige Software bewiesen.

e) Das Prozessmodellierungswerkzeug:

Um Verwaltungsprozesse vor ihrer Digitalisierung über die APP in den Fachämtern aufnehmen und bildlich darstellen (modellieren) zu können, stellte das Land den Kommunen eine Prozessmodellierungssoftware zur Verfügung. Für diese Software wurden bisher jedoch nur wenige Lizenzen an die Kommunen vergeben.

Abweichend von der vom Land zur Verfügung gestellten Prozessmodellierungswerkzeug, haben sich teile der Oberzentren auf das Produkt „Bizagi“ geeinigt. Bizagi ist eine leicht verständliche Software, mit der sich die gestellten Anforderungen einfach umsetzen lassen. Die Stadtverwaltung Koblenz nutzt Bizagi ebenfalls seit Längerem erfolgreich für Prozessmodellierungen.

Bizagi hat den großen Vorteil, dass die Lizenzen ein großflächiges Installieren in der Verwaltung ermöglichen.

f) Die elektronische Bezahlplattform:

In Rheinland-Pfalz wurde der epayment-Service „epay21“ der Firma ekom21 als elektronische Bezahlplattform eingeführt. Epay21 fungiert dabei als Schnittstelle zu Payment-Anbietern. Die Stadt Koblenz nutzt epay21 als Bindeglied zu ihren Payment-Anbietern „Paypal“ sowie „GiroSolution“ der Sparkasse. Somit stehen bei der Stadt Koblenz bereits ausreichende und gängige elektronische Bezahlmöglichkeiten (GiroPay, Kreditkarte & PayPal) für Bürger und Unternehmen zur Verfügung.

g) Das elektronische Bescheidsystem mit Signatur- und Siegelkomponente:

Bisher wurde kein eigenständiges System durch das Land bereitgestellt. Allerdings bieten die bereits vorhandene Antrags- und Prozessplattform sowie das Nutzerkonto RLP in ähnlichem Umfang entsprechende Funktionen für rechtssichere Signaturen sowie die Zustellung von Bescheiden an. Die weiteren Entwicklungen werden beobachtet.

h) Der eID-Service (elektronische Authentifizierung):

Zur Nutzung des digitalen Verwaltungsangebotes ist eine Authentifizierung (Identitätsfeststellung) der handelnden Person von hoher Bedeutung. Die digitale Authentifizierung kann anhand einer Signaturkarte, einem Kartenlesegerät und einer entsprechenden Software erfolgen. Statt einer Signaturkarte kann auch der neue Personalausweis, sofern die eID-Funktion aktiviert ist, genutzt werden.

Eine weitere Möglichkeit ist über das bereits beschriebene Nutzerkonto RLP gegeben. Zudem gibt es diverse E-Mail-Provider, die durch ein vorheriges Identitätsfeststellungsverfahren gewährleisten, dass die damit gesendeten E-Mails der Schriftform entsprechen, z.B. DE-Mail-Anbieter.

i) Der zentrale elektronische Rechnungseingang:

Das Land Rheinland-Pfalz hat ein E-Rechnungsportal (www.e-rechnung.service.rlp.de) eingerichtet, über welches Rechnungen digital eingereicht werden können. Auch die Stadt Koblenz ist an dieses Portal angeschlossen und kann hierüber Rechnungen digital empfangen.

Neben den o.g. Diensten, die durch das Land bereitgestellt werden, führte die Stadt Koblenz auch selbst einige für die digitale Arbeit grundlegende Basis-Fachverfahren bei der Stadtverwaltung ein. Das wichtigste bzw. umfassendste Fachverfahren stellt hierbei sicherlich das Dokumentenmanagementsystem (DMS) dar.

Ein DMS ist in erster Linie eine elektronische Dokumentenablage, die sich unter anderem durch die Volltextsuche, Versionssicherheit und automatisierte Einhaltung der Aufbewahrungs- und Löschfristen von der Ablage im Dateisystem unterscheidet.

Bei der gewählten DMS-Lösung der Stadtverwaltung Koblenz „2Charta“ der Firma Lorenz können zudem weitere Funktionen an diese Ablage angebunden werden.

Das eigentliche DMS-Grundmodul (Dokumentenablage) ist weitestgehend eingerichtet und wird derzeit in ausgewählten Fachämtern getestet. Danach soll es auf alle Ämter der Stadtverwaltung ausgerollt werden und nach und nach die Papierakten ersetzen.

Im Fokus der Tests standen bzw. stehen dabei derzeit die Überführung der Personalakten in das DMS sowie die Anbindung der E-Rechnungssoftware „2Charta Flowmanager invoice“.

Seit Kurzem besteht für Kommunen zudem die gesetzliche Pflicht, Rechnungen auch in elektronischer Form anzunehmen und direkt in den IT-Verfahren der Verwaltung zu verarbeiten. In Koblenz wurde diese Pflicht mit der Einführung der E-Rechnungssoftware „2Charta Flowmanager invoice“ der Firma Lorenz erfüllt. Die Software befindet sich aktuell im Rollout, teile der Verwaltung arbeiten bereits produktiv mit dem System.

6.2 Zentrale Koordination

Die zentrale Koordination bei der Umsetzung des E-Government-Konzeptes hat das strategische IT-Management im Amt für Personal und Organisation übernommen. Näheres hierzu wurde bereits unter Punkt „4. Organisation und Vorgehen“ beschrieben (siehe S. 9).

6.3 Zeitgemäße Dienstleistung

Nach heutigem Verständnis bedeutet ein „zeitgemäßes Verwaltungsangebot“ die digitale Bereitstellung und Bearbeitung der Verwaltungsleistungen. Die Corona-Pandemie hat diese Entwicklungen stark beschleunigt.

Aus Verwaltungssicht ist es hierzu zunächst nötig, die Mitarbeiterarbeitsplätze so zu gestalten, dass sie den digitalen Anforderungen gerecht werden. Hier konnten in den letzten Jahren große Fortschritte erzielt werden. So wurde beispielsweise schon vor Beginn der Corona-Pandemie verstärkt auf den Ausbau mobiler Arbeitsmöglichkeiten für Mitarbeiter (dienstliche Smartphones, Tablets, Laptops und Heimarbeitsplätze) gesetzt, um die sich bietenden, technischen Neuerungen besser zu nutzen und die Arbeit für die Mitarbeiterschaft flexibler zu gestalten. Hierzu gehört auch die standardmäßige Ausstattung von Büroarbeitsplätzen mit Zweitbildschirmen. Die Corona-Pandemie hat diese Entwicklungen (insbesondere auch der verstärkte Ausbau von Heimarbeitsplätzen) weiter vorangetrieben. Derzeit haben über 700 städtische Mitarbeiter die Möglichkeit mobil von zu Hause aus zu arbeiten. Alleine im Verlaufe der Corona-Pandemie kamen dabei über 500 neue Heimarbeitsplätze hinzu.

Die o.g. verbesserten Arbeitsbedingungen tragen auch dazu dabei, die Stadtverwaltung Koblenz als attraktiven Arbeitgeber zu positionieren.

Neben dem Ausbau der technischen Möglichkeiten innerhalb der Verwaltung, wird ein umfangreiches digitales Leistungsangebot für die Bürgerinnen und Bürger heutzutage als selbstverständlich erachtet. Auf dem Ausbau der digitalen Angebote liegt seit Längerem der Schwerpunkt aller eGovernment-Bemühungen. Grundlage hierfür bildet insbesondere die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes. Hiernach müssen bis Ende 2022 alle Verwaltungsleistungen digital angeboten werden.

Aufgrund der Vielzahl der zu digitalisierenden Verwaltungsleistungen, werden bei der Stadt Koblenz zunächst folgende Leistungen digitalisiert:

- Typ 4/5-Leistungen gemäß dem OZG-Leistungskatalog (= Vollzugskompetenz liegt bei der Kommune)
- Leistungen, nach denen auf www.koblenz.de am Häufigsten gesucht wird
- Leistungen, die sich durch Kooperationen mit anderen Kommunen anbieten und kurzfristig online bereitstellen lassen

Aktuell (Stand 18.06.2021) stellt sich das Angebot der bereits digital verfügbaren Verwaltungsleistungen folgendermaßen dar:

Status	Anzahl der Prozesse	In %
Bereits online	59	41
Gerade in der Umsetzung	27	19
Geplant zur Umsetzung	48	33
Derzeit nicht online umsetzbar	10	7
Gesamtzahl aller derzeit betrachteten Leistungen aus dieser Auflistung	**144**	**100**

Die detaillierte Auflistung der Dienstleistung finden Sie im Anhang.

Aus der vorgenannten Auflistung wäre insbesondere die eingeführte Personalplanungssoftware für das Koblenzer Impfzentrum hervorzuheben. Mithilfe der Software können Ärzte sich für den Dienst im Impfzentrum registrieren und entsprechend in der Zeitplanung berücksichtigt werden. Somit leistet die Software einen wichtigen Beitrag zum reibungslosen Ablauf im städtischen Impfzentrum.

Des Weiteren wurden zusätzlich seit dem Jahr 2020 auch die Möglichkeiten der Online-Terminreservierung stetig ausgebaut. War bis 2020 eine Terminreservierung in Ämtern der Stadtverwaltung nur vereinzelt möglich, so bieten mittlerweile immer mehr Verwaltungsbereiche diesen Service an. Hervorzuheben ist dabei die im Jahr 2021 innerhalb kürzester Zeit neu geschaffene Möglichkeit, in den städtischen Bädern Termine online zu buchen und direkt digital bezahlen zu können. Dieser Service ist bereits in vielen Bädern in Deutschland Standard und wird nun auch in Koblenz angeboten. Die ersten Rückmeldung der Bürger auf dieses Angebot waren durchweg positiv. Die schnelle und ressourcenschonende Umsetzung konnte nur gelingen, weil im bereits abgeschlossenen Projekt „Einführung E-Payment“ die Grundlagen für das elektronische Bezahlen gewissenhaft erarbeitet und umfangreich dokumentiert wurden. Durch die im Projekt erzielte Automatisierung der Buchungsvorgänge entsteht weder bei der Finanzbuchabteilung, noch bei der Stadtkasse eine Arbeitsmehrbelastung.

Das Angebot für Terminreservierungen soll nach und nach auf alle Verwaltungsbereiche mit Publikumsverkehr ausgeweitet werden. Hierdurch kann eine höhere Bürgerzufriedenheit sowie eine bessere Steuerung der Publikumsströme erreicht werden.

Bei der Schaffung neuer digitaler Verwaltungsangebote wird stets darauf geachtet, den Anforderungen der BITV 2.0 (Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung) gerecht zu werden. Nicht alle Angebote lassen sich derzeit ohne Weiteres und vollständig barrierefrei anbieten. Oftmals ist die Stadtverwaltung hier von den Möglichkeiten der jeweiligen Software abhängig. Etwaige Unzulänglichkeiten in der Barrierefreiheit werden aller Voraussicht nach mittelfristig ausgeräumt sein, da die Softwarehersteller aufgrund gesetzlicher Regelungen (z.B. OZG, EGovGRLP) zur barrierefreien Weiterentwicklung ihrer Programme verpflichtet sind.

Bei allen städtischen Bemühungen zum Auf- und Ausbau eines zeitgemäßen, digitalen Verwaltungsangebotes, hängt deren Erfolg oftmals auch von Externen ab (z.B. Bund, Land, LDI, KommWis). Viele der in Koblenz eingesetzten Softwarelösungen/eGov-Basisdiensten werden von diesen externen Partnern zur Verfügung gestellt. Diese notwendigen Bereitstellungen und Weiterentwicklungen liegen somit nicht in der Hand der Stadt Koblenz.

6.4 E-Marketing

War es früher noch undenkbar, dass eine Kommune Werbung in eigener Sache sowie für ihre Dienstleistungen gemacht hat, so sind im digitalen Zeitalter kommunale Marketingmaßnahmen eine Selbstverständlichkeit geworden. Durch diese Maßnahmen soll für das eigene Leistungsangebot sowie die Kommune als Arbeitgeber oder Unternehmensstandort geworben werden.

Die Stadtverwaltung Koblenz hat hierzu ihren Internetauftritt (www.koblenz.de) von Grund auf erneuert und so das digitale Angebot für die Bürgerinnen und Bürger stetig ausgebaut. Auf www.koblenz.de finden sich mittlerweile umfassende Informationen zu Verwaltungsleistungen, Veranstaltungen, zur städtischen Politik sowie Möglichkeiten für Online-Terminreservierungen, Abruf von Online-Leistungen u.v.m.

Neben dem städtischen Internetauftritt wurden auch Angebote auf Social-Media-Kanälen (siehe hierzu Punkt 5.5) sowie über die Koblenz-App geschaffen, welche sich ständig weiterentwickelt.

Die o.g. digitalen städtischen Informationskanäle wurden in den letzten Jahren insbesondere auch für Personalmarketingmaßnahmen genutzt. Neue potenzielle Verwaltungsmitarbeiter können auf diesen Wegen besser erreicht werden. Klassische Stellenanzeigen (z.B. in der Tageszeitung) haben eine weitaus geringere Reichweite, als neue digitale Medien.

6.5 Social-Media

Wie unter Punkt 5.4 bereits erwähnt, ist die Stadt Koblenz mittlerweile auch auf vielen Social-Media-Kanälen erreichbar. So ist die Stadt mit Angeboten auf Facebook, Instagram, Twitter, Youtube oder Linkedin präsent.

Ziel der Social-Media-Kampagnen ist eine Reichweitenerweiterung, um schneller und zielgruppengenauer Werbung für städtische Angebote (z.B. Verwaltungsleistungen, Veranstaltungen, Ausbildungsplätze, sonstige Stellen) zu betreiben.

Aber auch in Katastrophenfällen helfen gezielte Informationen (z.B. der Feuerwehr) über Social-Media-Plattformen, um die Bürger kurzfristig zu erreichen und auf dem Laufenden zu halten. In Zeiten der Corona-Pandemie konnten die Social-Media-Auftritte der Stadtverwaltung verstärkt genutzt werden, um mit den Bürgern in Kontakt zu bleiben und sie mit aktuellen Informationen zu versorgen.

6.6 Open-Data

Auch wenn der Ausbau des Open-Data-Angebotes bisher noch nicht in der Intensität angegangen werden konnte, wie der Bereich der Online-Dienstleistungen, so finden sich auf der städtischen Internetseite immer mehr frei zugängliche Datenangebote.

Neben den schon etablierten Informationen der Statistikstelle zu verschiedenen Themenbereichen, konnte in den vergangenen Jahren insbesondere das Geoportal der Stadt Koblenz ausgebaut werden (www.geoportal.koblenz.de). Im Geoportal finden sich mittlerweile viele frei zugängliche und herunterladebare Informationen in Kartenform zu den Themengebieten „Bauen und Wohnen“, „Umwelt und Mobilität“ oder „Bodenrichtwerte“. Natürlich ist auch ein klassischer Stadtplan mit allen notwendigen Informationen verfügbar. In Zeiten von Corona wurden auch kurzfristig die Informationen zu Corona-Teststellen kartenmäßig erfasst. Das vorhandene Open-Data-Angebot soll zukünftig nach und nach weiter ausgebaut werden, stehen jedoch aktuell nicht im Fokus der Digitalisierungsbemühungen.

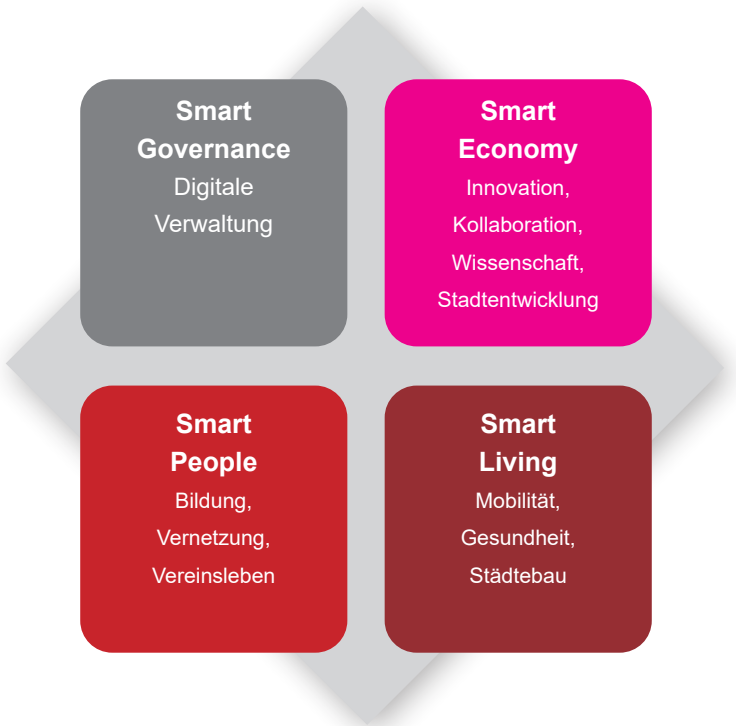
7. Smart City

Unabhängig von den bereits beschriebenen E-Government-Basiskomponenten, ist in den vergangenen Jahren das Thema „Smart city“ in den Vordergrund gerückt. „Smart city“ ist dabei ein eigenständiges Handlungsfeld und streng genommen nicht dem Themenbereich „E-Government“ zuzuordnen. Der Vollständigkeit halber soll an dieser Stelle dennoch kurz hierauf eingegangen werden.

Neben dem Aufbau des Online-Verwaltungsangebotes für Bürger und Unternehmen, soll auch die Stadt Koblenz als Ganzes digitaler und smarter werden. Ziel ist es dabei, die Stadt Koblenz durch Einsatz moderner Technologie effizienter und damit klimaschonender sowie lebenswerter zu gestalten.

Zu „Smart city“ lassen sich bspw. Maßnahmen zu umfassenden und nachhaltigen Mobilitätskonzepten (Steuerung von Auto-, Bus-, Bahn-, Rad- und Fußgängerverkehr) oder im Bereich der Daseinsfürsorge (z.B. bedarfsorientierte Beleuchtung, intelligente Müllentsorgung, energieautarke öffentliche Gebäude) fassen.

Die Stadt Koblenz hat in Zusammenarbeit mit der Universität Koblenz im Jahr 2020 damit begonnen, ihre Anforderungen und die sich bietenden Möglichkeiten für eine smarte Stadt zu erarbeiten. Dabei wurden folgende Handlungsfelder identifiziert:



Es gilt nun, die oben genannten Handlungsfelder mit konkreten Umsetzungsprojekten zu verbinden und diese in den kommenden Jahren in Koblenz umzusetzen. Hier trägt auch der Experten-Austausch im Rahmen des eingerichteten „Digitalbeirates“ bei. Der Digitalbeirat unterstützt und berät die digitalen Bemühungen der Stadt Koblenz und bewertet die aufkommenden Ideen.

Neben der Arbeit im Digitalbeirat hat sich abermals die interkommunale Zusammenarbeit zwischen den kreisfreien Städten als gute Arbeitsform herausgestellt. Durch den Austausch kann Koblenz von den Erfahrungen der anderen Städte profitieren und seinem Ziel einer „Smart city“ Stück für Stück näherkommen. Denn auch für das Thema „Smart city“ gilt: „Digitalisierung ist kein Sprint, sondern ein Marathon“.

8. Fazit / weiteres Vorgehen

Die Vorteile einer digitalen Stadtverwaltung liegen auf der Hand. Der technische Fortschritt führt dazu, die Verwaltung bürgerfreundlicher, schneller, flexibler, moderner und wirtschaftlicher zu gestalten.

Trotz aller berechtigten und gebotenen Digitalisierungsbestrebungen, sollte die Verwaltung parallel aber auch weiterhin analog erreichbar sein, um die weniger EDV-affinen Bürgerinnen und Bürger bedienen zu können.

Darüber hinaus dürfen die Risiken, die der technische Wandel mit sich bringt, nicht außer Acht gelassen werden. Die Digitalisierung bringt neben vieler Kosteneinsparungsmöglichkeiten auch erhöhte Aufwendungen für Beschaffung und Betrieb der IT-Infrastruktur sowie die Sicherstellung der Datensicherheit mit sich. In einer digitalisierten Welt ist bspw. die Gefahr, als öffentliche Stelle Ziel von Hackerangriffen auf die kommunale Infrastruktur zu werden, stets gegeben.

Die im E-Government-Konzept aus dem Jahr 2017 gesteckten Ziele konnten bisher nahezu alle angegangen und entsprechend der damaligen Priorität teilweise auch schon realisiert werden. Die Stadtverwaltung Koblenz ist somit auf einem guten Weg in die digitale Zukunft. Trotzdem bleibt, insbesondere im Hinblick auf die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes, auch weiterhin viel zu tun. Der eingeschlagene Weg der interkommunalen Zusammenarbeit (u.a. im Rahmen des kommunalen Projektbüros OZG, KomPrOZG) wird hier jedoch die anstehenden Arbeiten erleichtern.

Wichtige Bausteine auf dem Weg zu einer digitalen und bürgerfreundlicheren Verwaltung sind in jedem Fall Flexibilität bei der Priorisierung und Umsetzung von Projekten sowie die Einbindung und Mitnahme der städtischen Mitarbeiter. Besonders die Einbeziehung der Verwaltungsmitarbeiter ist von großer Bedeutung, da die Digitalisierung die Akzeptanz und Mithilfe der Belegschaft erfordert. Die Digitalisierung kann nicht alleine durch eine zentrale Stelle, sondern nur durch die gesamte Stadtverwaltung erfolgreich gestaltet werden.

In den Jahren 2021/2022 wird die Umsetzung des OZG oftmals im Vordergrund stehen. Das OZG ist die Grundlage, um den Service für Bürger und Unternehmen auszubauen.

Da es sich bei der OZG-Umsetzung um ein so umfassendes und großes Themengebiet handelt, werden aus den Anforderungen die sich im Rahmen des OZG ergeben, weitere Digitalisierungsprojekte und Ziele ableiten und umsetzen lassen.

Mit ähnlicher Intensität sollen die Entwicklungen im Bereich der „Smart city“ vorangebracht werden. Hier stehen die städtischen Anstrengungen jedoch noch am Anfang und müssen nach und nach mit Leben gefüllt werden. Hierzu ist die Hilfe und Kooperation mit anderen Städten sowie verschiedener Unternehmen (z.B. EVM, KEVAG, Telekommunikationsunternehmen etc.) für den Erfolg der Maßnahmen unabdingbar.