

**Stadt Bergisch Gladbach
Der Bürgermeister**

Federführender Fachbereich Allgemeine Verwaltung, Verwaltungssteuerung	Drucksachen-Nr. 264/2009
Mitteilungsvorlage	<input checked="" type="checkbox"/> Öffentlich
	<input type="checkbox"/> Nichtöffentlich
für die Sitzung des ▼	Sitzungsdatum
Hauptausschusses	18.06.2009

Tagesordnungspunkt

E-Government-Konzept

Inhalt der Mitteilung:

@->

Die Verwaltung hat im Rahmen eines Haushaltsziels 2008 ein E-Government-Konzept erarbeitet. Das E-Government-Konzept beinhaltet strategische Ansätze sowie einen Projektplan bis Ende 2010. Im Folgenden werden die wesentlichen Elemente kurz skizziert.

Der Begriff E-Government umschreibt die elektronische Abbildung von Geschäftsprozessen mit und innerhalb der öffentlichen Verwaltung. Diese Zielsetzung ist in jüngster Zeit im besonderen Maß durch die rasante Entwicklung und Verbreitung der Internettechnologie, aber auch durch den Rationalisierungs- und Automationsbedarf der Wirtschaft und der öffentlichen Verwaltung in den Vordergrund gerückt.

Die Erwartungen, die von Bürgerinnen und Bürgern, der Wirtschaft und anderen Kunden an die öffentliche Verwaltung gestellt werden, haben sich in den letzten Jahren deutlich verändert. Ebenso wie bei Banken oder anderen Unternehmen wird von einer Kommunalverwaltung die Möglichkeit der elektronischen Abwicklung von Geschäftsprozessen erwartet.

In der Vergangenheit lag der Schwerpunkt bei dem Thema E-Government auf der Bereitstellung von Internetdienstleistungen. Es hat sich jedoch gezeigt, dass ein zentraler Bestandteil von E-Government die elektronische Abbildung von Geschäftsprozessen innerhalb der Verwaltung ist. Nur unter Berücksichtigung beider Aspekte lassen sich durchgängig medienbruchfreie Prozesse von der Antragstellung über die interne Bearbeitung bis zum Versand bzw. zur Ausfertigung abbilden und entsprechende Rationalisierungseffekte erzielen.

Die Stadt Bergisch Gladbach befasst sich bereits seit Ende der 90-er Jahre mit dem Thema E-Government. E-Government ist kein Produkt, das man käuflich erwerben kann, sondern es handelt sich hierbei um einen Prozess in vielfacher Ausprägung, der immer wieder angepasst werden muss. Das Thema E-Government durchdringt sämtliches Verwaltungshandeln. Es ist weniger eine Frage der Technik als der organisatorischen Umsetzung. E-Government erfordert eine umfassende Qualifizierung der Beschäftigten und ist eine Herausforderung für die nächsten Jahre.

Die hohen rechtlichen Anforderungen an elektronische Verfahren behindern bisher die konsequente Umsetzung von E-Government in öffentlichen Verwaltungen. Das Verwaltungsverfahrensgesetz und das Signaturgesetz regeln, welche Anträge mit welchen Methoden elektronisch gestellt werden dürfen. Bestimmte Anträge an eine Behörde (z. B. ein Bauantrag) müssen mit einer qualifizierten Signatur ausgestattet sein und dürfen nur verschlüsselt übermittelt werden. Lösungen aus der Privatwirtschaft (z.B. Pin/Tan oder Passwort) sind für virtuelle Behördengänge nicht zulässig. Von den Kunden sind Investitionen für eine Signaturkarte, Software und ein Lesegerät erforderlich. Dies führt zu einer geringen Akzeptanz innerhalb der Bevölkerung, da der Nutzen bei statistisch durchschnittlich 1,5 Behördenbesuchen im Jahr eher nicht gesehen wird.

E-Government setzt sich aus einer Vielzahl von Bausteinen zusammen, die jeweils ineinander greifen und sich gegenseitig bedingen.

Wesentliche **Bausteine** sind:

- das Internetportal (www.bergischgladbach.de)
- ein Dokumentenmanagementsystem (DMS)
- der elektronische Zahlungsverkehr
- ein Formularserver
- eine virtuelle Poststelle
- eine Fülle von Fachanwendungen.

Das **Internetportal** der Stadt Bergisch Gladbach besteht bereits seit 1995. Seitdem wurde es zweimal umfangreich überarbeitet und neu gestaltet. Das Informationsangebot ist sehr reichhaltig. Auf mittlerweile ca. 1000 Seiten sind detaillierte Informationen aufbereitet zu den Themenbereichen

- Bürgerservice, Rat, Verwaltung
- Jugend, Familie, Soziales
- Planen, Bauen, Umwelt
- Bildung, Kultur
- Sport, Freizeit, Verkehr
- Tourismus
- Wirtschaft

Als weiterer Service sind ein Veranstaltungskalender sowie die aktuellen Pressemitteilungen integriert. Die Zugriffszahlen auf die Homepage sind stetig angewachsen und liegen zurzeit bei durchschnittlich 132.000 Besuchen im Monat. Im überregionalen Vergleich schneidet die Homepage stets gut ab. Noch im Jahr 2009 steht eine weitere grundlegende Überarbeitung der Homepage an. Hierbei sollen insbesondere folgende Aspekte berücksichtigt werden:

- Barrierefreiheit
- Anpassung an veränderte Internetgewohnheiten
- Strukturierung der Informationen und damit übersichtlichere Gestaltung der Seite.

Zentrales Informationsportal für Zuständigkeiten, Adressen und Öffnungszeiten der Stadtverwaltung ist das Rathaus A-Z. Es ist seit 2002 in die Homepage integriert und ist konsequent an den Fragen der Bürgerinnen und Bürger ausgerichtet. Es wird ständig aktualisiert und erweitert. Seit 2008 wird das Rathaus A-Z mit dem Modul „Behördenlotse“ der Firma Oevermann betrieben. Es liefert gleichzeitig die Daten für die Teilnahme am Modellprojekt D 115 und für das Infoterminal im Eingangsbereich des Stadthauses Konrad-Adenauer-Platz 9.

Das Ratsinformationssystem mit einem Bürgerzugang und einem geschützten Zugang für Ratsmitglieder ist seit 2004 in die Homepage integriert. Es wird im Jahr 2009 durch ein neues, leistungsfähigeres und stabileres Ratsinformationssystem ersetzt. Weitere wichtige Bestandteile des gegenwärtigen Internetauftritts sind das Geoinformationsportal, die Online-Dienste rund um das Thema Wahlen, die elektronische Melderegisterauskunft und das Fundbüro online. Neben der Erweiterung der verschiedenen Module ist die Einführung einer elektronischen Vergabe geplant.

Neben dem Internetportal gibt es noch eine Vielzahl weiterer Basiselemente, die hier nur kurz skizziert werden. Ein zentraler Bestandteil zur Einführung durchgängig elektronischer Prozesse ist ein **Dokumentenmanagementsystem**. Die Stadt führt gerade ein solches System ein. Es dient neben den in der Verwaltung eingesetzten Fachverfahren als zentrales Produkt zur Geschäftsprozessoptimierung innerhalb der Verwaltung. Der Umsetzungszeitraum wird auf 5 Jahre angesetzt.

Ein weiterer Schwerpunkt wird die Verzahnung und Integration der vielen **Fachanwendungen** (ca. 150 in der Stadtverwaltung) mit den verschiedenen E-Government-Elementen sein.

Die Stadt Bergisch Gladbach setzt einen zentralen **Formularserver** zu Abwicklung elektronischer Prozesse ein. Die Formulare stehen online zur Verfügung.

Weitere Verfahren, die in den nächsten Jahren eingeführt werden sollen sind der **elektronische Zahlungsverkehr** und eine **Virtuelle Poststelle**.

Die Stadt Bergisch Gladbach engagiert sich neben den eigenen Aktivitäten an **überregionalen E-Government-Projekten**. Voraussetzung zur Beteiligung an diesen Projekten sind die oben aufgezählten einzelnen Bausteine.

Zum 01.06.2009 beteiligt sich die Stadt Bergisch Gladbach zusammen mit dem Rheinisch-Bergischen Kreis am bundesweiten 2-jährigen Pilotprojekt zur Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115. Hierbei wird das Service-Center der Stadt Köln die Bearbeitung der Anfragen im Rahmen der Rufnummer 115 aus dem Stadtgebiet Bergisch Gladbach übernehmen. Grundlage für die Beantwortung der Anfragen durch das Servicecenter Köln sind - wie oben bereits erwähnt - die im Internet unter der Rubrik Rathaus A-Z dargestellten Dienstleistungen.

Die Stadt Bergisch Gladbach wird sich ebenfalls an der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie sowie an der Einführung eines Bürgerportals De-Mail beteiligen.

In Bergisch Gladbach sind zusammenfassend betrachtet bereits wichtige Schritte zur Umsetzung von E-Government-Prozessen erfolgt. Die Einführung weiterer Prozesse ist ein wichtiger strategischer Bestandteil der Verwaltungsmodernisierung.

<-@