

Finanzministerium | Postfach 7127 | 24171 Kiel

Staatssekretär

Herrn
Vorsitzenden des Finanzausschusses
des Schleswig-Holsteinischen Landtages
Günter Neugebauer, MdL
Landeshaus
24105 Kiel

Herrn
Vorsitzenden des Innen- und Rechtsausschusses
des Schleswig-Holsteinischen Landtages
Werner Kalinka, MdL
Landeshaus
24105 Kiel

nachrichtlich:

Herrn Präsidenten
des Landesrechnungshofes
Schleswig-Holstein
Dr. Aloys Altmann
Hopfenstr. 30
24103 Kiel

Kiel, den 5. August 2009

E-Government-Strategie-Bericht 2009

Sehr geehrte Herren Vorsitzende,

in der Sitzung des Finanzausschusses vom 10. Juli 2008 wurde die „Zentrale E-Government-Strategie des Landes Schleswig-Holstein 2008-2009“ (Umdruck 16/3265) behandelt. Es erging die Aufforderung, jährlich über die aktuellen Entwicklungen des E-Government in Schleswig-Holstein zu berichten. Außerdem bat der Finanzausschuss, die Entwicklungen des E-Government in anderen Ländern der Europäischen Union darzustellen.

Beiliegend übersende ich Ihnen deshalb den E-Government-Strategie-Bericht 2009.

gez.

Klaus Schlie

Anlage:

- E-Government-Strategie-Bericht 2009



E-Government-Strategie-Bericht 2009



Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis.....	4
Abbildungsverzeichnis.....	6
I Auftrag.....	7
II Ausgangslage.....	8
Die EG-Dienstleistungsrichtlinie.....	8
Welche Rolle spielt das E-Government?.....	11
E-Government-Strategien der EU, des Bundes und der Länder.....	14
Initiative i2010.....	14
E-Government-Aktionsplan.....	15
E-Government 2.0 - Programm des Bundes.....	18
DeutschlandOnline.....	21
Entwicklungen im Zuge der Föderalismuskommission II.....	22
Nationale E-Government-Gesamtstrategie.....	24
E-Government-Entwicklungen in anderen europäischen Ländern.....	25
III Leitlinien der E-Government-Strategie Schleswig-Holstein.....	30
1. Leitlinie: Technische und prozessuale Standardisierung.....	30
2. Leitlinie: Innovation durch Kooperation.....	31
3. Leitlinie: Infrastrukturverantwortung des Landes.....	31
IV Zentrale strategische Handlungsfelder.....	34
Handlungsfeld 1: Kooperativer E-Government-Dialog Land, Kommunen und Kammern.....	34
1.1 Kooperationsvereinbarung einheitlicher Ansprechpartner und Errichtungsgesetz.....	34
1.2 Zusammenarbeit im Projekt zur Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie in Schleswig-Holstein.....	39
1.3 E-Government-Vereinbarung Land - Kammern.....	43
Handlungsfeld 2: E-Government-Kompetenzinitiative.....	45
Handlungsfeld 3: E-Government-Gesetz.....	52
Handlungsfeld 4: Kooperatives Prozessmanagement.....	56
Handlungsfeld 5: Kooperationen.....	64

5.1 DeutschlandOnline - Projekt zur IT-Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie	64
5.2 DeutschlandOnline - Teilprojekt Prozessregister.....	67
Handlungsfeld 6: Positionierung Dataport.....	70
Handlungsfeld 7: Technische Infrastruktur.....	71
7.1 Landesnetz.....	73
7.2 E-Government-Infrastruktur zur technischen Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie	76
7.3 Integrationsprojekt +1 (standardisierte Arbeitsplätze) zur technischen Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie	84
7.4 Verwaltungsleistungsverzeichnis zur technischen Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie und EA-Portal.....	87
Handlungsfeld 8: Zentrale IT-Steuerung und Finanzierung.....	93
8.1 Zentrale IT-Steuerung und Finanzierung.....	93
8.2 Förderung der Harmonisierung der IT-Infrastruktur zwischen Land und Kommunen	95
8.3 Finanzhilfen im Rahmen des Zukunftsinvestitionsgesetzes für Maßnahmen der Kommunen und von Dritten in Schleswig-Holstein im Bereich Informationstechnologie	97
Handlungsfeld 9: Wirtschaftlichkeit und Erfolgskontrolle.....	99
Glossar - Die wichtigsten Fachbegriffe im Überblick	105
Literaturverzeichnis	109

Abkürzungsverzeichnis

AöR	Anstalt öffentlichen Rechts
Art	Artikel
BITKOM	Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V.
BMI	Bundesministerium des Innern
BVerfG	Bundesverfassungsgericht
CAU	Christian-Albrechts-Universität zu Kiel
CeBIT	Centrum für Büroautomation, Informationstechnologie und Telekommunikation (Messe)
DOL	DeutschlandOnline
E-Government	Electronic Government
EA / EAP	Einheitlicher Ansprechpartner
EG-DLRL /DLRL	Europäische Dienstleistungsrichtlinie
ERCIS	European Research Center for Information Systems
EU	Europäische Union
FHH	Freie und Hansestadt Hamburg
FM	Finanzministerium
GG	Grundgesetz
HWK	Handwerkskammer
IHK	Industrie- und Handelskammer
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
IM	Innenministerium
IP	Internet Protokoll
IT	Informationstechnik
KITS	Kommunale IT-Standards für Kommunen in Schleswig-Holstein
KLV	Kommunale Landesverbände
KomFIT	Kommunales Forum für Informationstechnik e. V.
KV	Kabinettsvorlage
LAN	Local Area Network
LRH	Landesrechnungshof

Mio	Million
Mrd	Milliarde
MWV	Ministerium für Wissenschaft, Wirtschaft und Verkehr
OECD	Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung
OSCI	Online Services Computer Interface (Protokollstandard für die deutsche Verwaltung)
PC	Personal Computer
SH	Schleswig-Holstein
ULD	Unabhängiges Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein
UN	Vereinte Nationen
VoIP	Voice over IP
ZIT	Zentrales IT-Management

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Top 30 E-Government-Reife-Index 2008, Quelle: OECD	25
Abbildung 2: Prozentzahl der Bürger, die E-Government-Services nutzen, 2008, Quelle: OECD	27
Abbildung 3: Reifegrad von E-Government-Services 2007, Quelle: EU	29
Abbildung 4: Organisation des Projektes zur Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie in Schleswig-Holstein	40
Abbildung 5: Logo der Kompetenzinitiative	45
Abbildung 6: Der Messestand der Kompetenzinitiative auf der Fachmesse des Kongresses "Neue Verwaltung" in Leipzig.....	47
Abbildung 7: Das Clusterinformationssystem mit Kartendarstellung und Trefferliste	50
Abbildung 8: Bündelung von ähnlichen Tätigkeiten zu einem standardisierten Prozessbaustein	58
Abbildung 9: Darstellung eines Referenzprozesses mit der PICTURE-Methode.....	59
Abbildung 10: Ansicht eines Prozesssteckbriefs im Prozessregister	60
Abbildung 11: Ansicht der einzelnen Prozessbausteine eines Prozesses im Prozessregister.....	61
Abbildung 12: Prozessuale Anforderungen aus der EG-Dienstleistungsrichtlinie.....	63
Abbildung 13: Übersicht der Projektorganisation.....	67
Abbildung 14: Entscheidungsszenarien im Zuge der Dienstleistungsrichtlinie	69
Abbildung 15: Reichweite der technischen Komponenten der E-Government- Strategie, Quelle: ZIT FM	72
Abbildung 16: Das Landesnetz Schleswig-Holstein.....	74
Abbildung 17: Lösungsarchitektur	82
Abbildung 18: Schaubild der „+1“ Infrastruktur	85
Abbildung 19: Anliegen und Sachverhalte aus Sicht des Verwaltungskunden	87
Abbildung 20: "Die Kundin im Verwaltungslabyrinth".....	88
Abbildung 21: Die Suche nach den individuellen Informationen	88
Abbildung 22: Funktionsweise der Verfahrensklärung (Rechts- und Regelmaschine)	90
Abbildung 23: Funktionsbereiche im Kontext EG-DLRL	90
Abbildung 24: 6 Impulse für Qualitätsmessung	101

I Auftrag

In der Sitzung des Finanzausschusses vom 10. Juli 2008 wurde die „Zentrale E-Government-Strategie des Landes Schleswig-Holstein 2008-2009“¹ behandelt. Es erging die Aufforderung, jährlich über die aktuellen Entwicklungen des E-Governments in Schleswig-Holstein zu berichten. Außerdem bat der Finanzausschuss, die Entwicklungen des E-Government in anderen Ländern der Europäischen Union darzustellen.

Letzteres ist in Kapitel II „Ausgangslage“ dargestellt.

Im Kapitel III werden die strategischen E-Government-Leitlinien beschrieben.

In Kapitel IV wird detailliert auf die einzelnen E-Government-Handlungsfelder eingegangen, die die zuvor beschriebenen strategischen Leitlinien konkretisieren und umsetzen.

Zu jedem einzelnen E-Government-Handlungsfeld wird geschildert, was innerhalb des letzten Jahres geleistet wurde.

Aufgrund der Relevanz der EG-Dienstleistungsrichtlinie und der Umsetzungsfrist bis Ende des Jahres 2009 wird zusätzlich dargestellt, welchen Beitrag die einzelnen E-Government-Handlungsfelder zur Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie leisten.

¹ Umdruck 16/3265.

II Ausgangslage

Die Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie sowie die wirtschaftliche und effektive Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien erfordern bei allen Beteiligten (das sind Land, Kommunen und Kammern) eine völlig neue Form der kooperativen Zusammenarbeit, um die Anforderungen der EG-Dienstleistungsrichtlinie und damit auch des E-Government umsetzen zu können.

Die anstehenden Herausforderungen können nur gemeinsam bewältigt werden und erfordern daher einen kooperativen Ansatz. Das Land Schleswig-Holstein setzt diesen kooperativen Ansatz mit seiner E-Government-Strategie durch die in diesem Bericht beschriebenen strategischen Leitlinien² und den daraus resultierenden neun strategischen Handlungsfeldern³ um.

Die EG-Dienstleistungsrichtlinie

Der durch die rechtlich verbindliche Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie bis Ende 2009 notwendige Strukturwandel in der öffentlichen Verwaltung schreibt rechtlich verbindliche Lösungsansätze vor.

So ist die Landesregierung mit der Verabschiedung der EG-Dienstleistungsrichtlinie (EG-DLRL)⁴ verpflichtet, im Anwendungsbereich der Richtlinie die Kommunikationswege elektronisch abzubilden. Um die Aufnahme und Ausübung von Dienstleistungstätigkeiten auf dem Binnenmarkt zu erleichtern, wird das Ziel der Verwaltungsvereinfachung für alle Mitgliedstaaten festgelegt. Danach sind die Verwaltungsverfahren und -formalitäten insbesondere durch

² Vgl. Kapitel III.

³ Vgl. Kapitel IV.

⁴ Richtlinie 2006/123/EG über Dienstleistungen im Binnenmarkt;

http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/de/oj/2006/l_376/l_37620061227de00360068.pdf

- die Benennung einheitlicher Ansprechpartner (EA),
- das Recht auf Information, die Möglichkeit zur elektronischen Abwicklung der Verfahren und
- die Vereinfachung der Verfahren zur Genehmigung betreffend die Aufnahme und Ausübung von Dienstleistungstätigkeiten

zu gestalten. Die Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt ist am 15. November 2006 vom EU-Parlament in zweiter Lesung beschlossen worden. Die Veröffentlichung der EG-DLRL erfolgte am 27. Dezember 2006 im Amtsblatt der Europäischen Union (L 376/36). Damit ist die Dienstleistungsrichtlinie bis zum 28. Dezember 2009 in den Mitgliedstaaten der EU umzusetzen.

Die Dienstleistungsrichtlinie ist ein wichtiger Bestandteil der Lissabon-Strategie⁵ der Europäischen Union. Als übergeordnete strategische Ziele verfolgt die Dienstleistungsrichtlinie die Schaffung von Arbeitsplätzen und mehr Wirtschaftswachstum sowie die Förderung des grenzüberschreitenden Handels mit Dienstleistungen. Dazu sollen Verwaltungsverfahren effektiver gestaltet, Genehmigungsverfahren gestrafft und bürokratische Hindernisse bei der Aufnahme von Dienstleistungstätigkeiten abgebaut werden.

Inhaltlich ist im Zusammenhang mit der EG-DLRL insbesondere die nach Art. 6 Abs. 1 der Richtlinie obligatorische Schaffung einheitlicher Ansprechpartner für alle dienstleistungsbezogenen Verfahren und Formalitäten hervorzuheben, unabhängig davon, ob die Aufnahme oder die Ausübung der Dienstleistungstätigkeit berührt ist. Dem Grunde nach steckt hinter den einheitlichen Ansprechpartnern damit das Konzept des „One-Stop-Government“: Dienstleistern ist es zu ermöglichen, sich nur noch an eine Stelle zu wenden, um alle notwendigen Verfahrensschritte im Zusammenhang

⁵ Auf dem Lissabonner Gipfel im März 2000 haben die Staats- und Regierungschefs der Europäischen Union eine neue, auf einem Konsens zwischen den Mitgliedstaaten basierende Strategie vorgestellt, die darauf abzielt, Europa zu modernisieren. Sie erhielt den Namen „Lissabon-Strategie“. Nach anfänglich mäßigem Erfolg wurde die Strategie vereinfacht und 2005 neu auf den Weg gebracht. Sie leistet nunmehr einen erheblichen Beitrag zum europäischen Wirtschaftswachstum in Europa.

mit der auszuübenden Tätigkeit abzuwickeln (beispielsweise die Abgabe von Erklärungen und Anmeldungen, die Beantragung von Genehmigungen ebenso wie die Eintragung in Register und Berufsrollen). Die einheitlichen Ansprechpartner sollen von den jeweils zuständigen Stellen die notwendigen Erlaubnisse einholen und dem Dienstleister dann im Ergebnis ein „Genehmigungspaket“ mit allen notwendigen Genehmigungen und Bescheinigungen übergeben.

Indem die Dienstleistungsrichtlinie die Mitgliedstaaten zur Prüfung und zur Vereinfachung der einschlägigen Verwaltungsverfahren verpflichtet (Art. 5 Abs. 1 EG-DLRL), verbunden mit der obligatorischen Einführung einer elektronischen Verfahrensabwicklung (Art. 8 EG-DLRL), der Installation einheitlicher Ansprechpartner (Art. 6 Abs. 1 EG-DLRL) und der Genehmigungsfiktion nach Fristablauf (Art. 13 Abs. 4 EG-DLRL), wird ein Umsetzungsdruck erzeugt, den die Landesregierung als Chance für eine Modernisierung der Verwaltung, insbesondere vor dem Hintergrund der eingangs aufgezeigten Entwicklungen, versteht. Hierbei kommt dem E-Government eine besondere Bedeutung zu:

Die Dienstleistungsrichtlinie liefert nicht nur den Anstoß zu einer Novellierung des Verwaltungsverfahrensrechts unter besonderer Berücksichtigung der elektronischen Verfahrensabwicklung, sondern die EG-DLRL ist der Motor für die Beschleunigung der innovativen Prozesse in der öffentlichen Verwaltung, insbesondere im Hinblick auf die Nutzung des Innovationspotenzials durch Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologien.

Welche Rolle spielt das E-Government?

Die Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie und der daraus resultierenden aufgezeigten Anforderungen erfordern eine E-Government-Strategie des Landes Schleswig-Holstein, die darauf ausgerichtet ist, den notwendigen Strukturwandel in der öffentlichen Verwaltung zu unterstützen.

Durch die Umsetzung einer umfassenden und nachhaltigen E-Government-Strategie können die öffentlichen Verwaltungen in Schleswig-Holstein, das heißt das Land und die Kommunen, an einheitlichen und verbindlichen, behördenübergreifenden Verwaltungsprozessen beteiligt sein. Der Einsatz innovativer Informations- und Kommunikationstechnologien ermöglicht die Unterstützung von behördenübergreifenden Verwaltungsprozessen und damit einen neuen Ansatz, die Wirtschaftlichkeit des Verwaltungshandelns nachhaltig zu verbessern. Das technologische Potenzial kann jedoch nur dann voll ausgeschöpft werden, wenn in der öffentlichen Verwaltung ein Wandel einhergeht. Der erforderliche Wandel bezieht sich in diesem Zusammenhang insbesondere auf die Möglichkeiten der Modularisierung öffentlicher Aufgaben und somit auf die Prozessorientierung.

Deutlich wird dies auch anhand der E-Government-Definition der EU-Kommission, an der sich das Land Schleswig-Holstein mit seiner E-Government-Strategie orientiert:

***E-Government** ist der Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien in öffentlichen Verwaltungen in Verbindung mit organisatorischen Veränderungen im Aufbau der öffentlichen Verwaltung und in Verfahrensabläufen, um eine höhere Qualität und Effizienz der Verwaltungsdienstleistungen für die Nutzerinnen und Nutzer der öffentlichen Verwaltung zu erreichen.*

E-Government ist also der Schlüsselfaktor im Prozess der Verwaltungsmodernisierung.

E-Government bedeutet die rechtssichere elektronische Abwicklung von Verwaltungsprozessen. Es finden Informations-, Kommunikations- und Transaktionsprozesse zwischen dem öffentlichen Sektor und den Leistungsempfängern statt. Diese Pro-

zesse sind unabhängig von ihrer Art mit den Funktionen Sicherheit, Schnelligkeit, Mobilität, Authentizität und Vertraulichkeit zu gewährleisten.⁶

E-Government kann überall dort stattfinden, wo Verwaltungsprozesse vollzogen werden. Diese Prozesse finden nicht nur innerhalb von Verwaltungen statt, sondern auch an den Schnittstellen zur Wirtschaft oder zum Bürger. Ausgangspunkt der Prozesse und damit der öffentlichen Leistungserbringung ist die Verwaltung (Government). Zu unterscheiden sind dabei jedoch die verschiedenen Leistungsempfänger. Es geht hierbei insbesondere um die folgenden Prozess-Beziehungen:

- Government-to-Government (G2G-Beziehung): Diese Prozesse haben ihren Anfangs- und Endpunkt in den öffentlichen Verwaltungen, wie z.B. Personal- und Haushaltsprozesse.
- Government-to-Citizen (G2C-Beziehung): Diese Prozesse haben ihren Anfangs- und Endpunkt in den öffentlichen Verwaltungen und bei den Bürgern, wie z.B. einige Prozesse im Meldewesen.
- Government-to-Business (G2B-Beziehung): Diese Prozesse haben ihren Anfangs- und Endpunkt in den öffentlichen Verwaltungen und in der Wirtschaft, wie z.B. bei den Steuererbringungsprozessen.

Bezogen auf die Wirtschaft kann das E-Government als wichtiger Standortfaktor gesehen werden.

Unternehmen müssen für verschiedenste Zwecke Firmen- oder Personaldaten für Verwaltungsvorgänge aufbereiten, womit die Hauptlast der Bürokratiekosten bei der Wirtschaft liegt. In diesen Prozessen zwischen Staat und Industrie verbergen sich enorme Einsparpotenziale, indem etwa Verwaltungsabläufe automatisiert oder Schnittstellen zwischen Unternehmen und Behörden standardisiert werden. Die Möglichkeiten und Potenziale für deutlich günstigere, transparentere und sicherere Prozessketten haben fünf Fraunhofer-Institute in drei Machbarkeitsstudien für das Bundesministerium des Innern aufgezeigt.⁷

⁶ Vgl. von Lucke und Reiner mann (2000): 3-4.

⁷ Die drei Machbarkeitsstudien stehen zum Download unter www.egov-zentrum.fraunhofer.de bereit.

Auch eine aktuelle Umfrage zur Standortattraktivität der Industrie- und Handelskammer zu Kiel kommt zu dem Ergebnis, dass die Verfügbarkeit von Breitband-Internetanbindungen und die Unternehmerfreundlichkeit der Verwaltung als besonders wichtig identifiziert worden sind.⁸

⁸ IHK Kiel, Umfrage zur Standortattraktivität im Bezirk der Industrie- und Handelskammer zu Kiel 2009.

E-Government-Strategien der EU, des Bundes und der Länder⁹

Die Umsetzung von E-Government-Prozessen und -Anwendungen auf europäischen, nationalen und regionalen Verwaltungsebenen erfordert Strategien, die auf Standardisierung, Vereinheitlichung und Integration der Prozesse und Technologien ausgerichtet sind.

Die EU-Kommission legt deshalb bei Ihren Innovationsstrategien ein besonderes Augenmerk auf den Faktor **Interoperabilität**. Interoperabilität ist die grundlegende Fähigkeit zur Zusammenarbeit von verschiedenen Systemen, Techniken und/oder Organisationen und spielt damit eine zentrale Rolle bei der erfolgreichen Implementierung von E-Government. Um diese Zusammenarbeit verschiedener Systeme und Organisationen auf europäischem Raum gewährleisten zu können, sind in der Regel die Einhaltung gemeinsamer Standards notwendig.

Initiative i2010

Mit der Initiative „i2010 - Eine europäische Informationsgesellschaft für Wachstum und Beschäftigung“¹⁰ legt die EU-Kommission ihren strategischen Rahmen fest, mit dem die großen politischen Leitlinien für die Informationsgesellschaft und die Medien definiert werden. Diese neue integrierte Politik zielt in erster Linie darauf ab, Wissen und Innovation zu fördern, um das Wachstum und die Schaffung von mehr und besseren Arbeitsplätzen voranzutreiben. Die Politik ist Teil der überarbeiteten Lissabon-Strategie.¹¹ Die Initiative hat vier Themenkomplexe im Fokus:

- Ein einheitlicher europäischer Informationsraum

⁹ Schliesky (2006) gibt eine Übersicht der E-Government-Strategien der Länder.

¹⁰ Mitteilung der Kommission vom 1. Juni 2005 an den Rat, das Europäische Parlament, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen: „i2010 – Eine europäische Informationsgesellschaft für Wachstum und Beschäftigung“ [KOM(2005) 229 endg. – nicht im Amtsblatt veröffentlicht].

¹¹ Vgl. zur Lissabon-Strategie Fn 5.

Um einen offenen und wettbewerbsfähigen Binnenmarkt für die Informationsgesellschaft und die Medien gewährleisten zu können, wird mit dem ersten Ziel von i2010 die Errichtung eines einheitlichen europäischen Informationsraums angestrebt, in dem finanzierbare und sichere Breitband-Kommunikationstechniken, reichhaltige und vielfältige Inhalte sowie digitale Dienstleistungen angeboten werden.

- Innovation und Investitionen in die Forschung

Zur Unterstützung von Innovation und Investitionen in den Informations- und Kommunikationstechnologien möchte die Kommission die Forschungs- und Innovationsleistungen weltweit im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien fördern.

- Staatsführung

Die Kommission plant Vorschläge zur Aktualisierung des Rechtsrahmens für die elektronische Kommunikation und die Dienstleistungen der Informationsgesellschaft und der Medien.

- Integration, bessere öffentliche Dienste und Lebensqualität

Ziel der Kommission ist es, den sozialen, wirtschaftlichen und territorialen Zusammenhalt durch eine auf Integration beruhende europäische Informationsgesellschaft und qualitativ hochwertige öffentliche Dienste zu fördern.

Die Modernisierung der öffentlichen Dienste ist aus Sicht der EU-Kommission also ein bedeutendes Handlungsfeld, denn sie appelliert an alle Mitgliedstaaten ehrgeizige Durchführungsprogramme auf den Weg zu bringen.¹²

E-Government-Aktionsplan

Der E-Government-Aktionsplan der EU-Kommission ist Teil der Initiative i2010. Mit Hilfe des Aktionsplans sollen die öffentlichen Dienste effizienter gemacht, moderni-

¹² Vgl. hierzu Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen - i2010 - Jahresbericht über die Informationsgesellschaft 2007 [[KOM\(2007\) 146](#) endgültig - Nicht im Amtsblatt veröffentlicht].

siert und besser auf die Bedürfnisse der Bevölkerung ausgerichtet werden. Dazu werden eine Reihe von Prioritäten und ein Fahrplan vorgeschlagen, um die Einführung elektronischer Behördendienste in Europa zu beschleunigen.

Der Aktionsplan unterstreicht die große Bedeutung, die der beschleunigten Einführung elektronischer Behördendienste (E-Government) in Europa zukommt, um bestimmte Herausforderungen und Anforderungen zu bewältigen:

- Modernisierung und effizientere Bereitstellung öffentlicher Dienste
- Erbringung besserer und sicherer Dienste für die Bürger
- Erfüllung der Forderungen der Unternehmen nach Bürokratieabbau und Effizienzsteigerungen
- Gewährleistung grenzüberschreitend durchgehender öffentlicher Dienste, die für die Mobilität in Europa unverzichtbar sind.

Die Initiativen im Bereich der elektronischen Behördendienste haben in einigen Mitgliedstaaten bereits zu erheblichen Einsparungen von Zeit und Geld geführt. Nach Aussage der EU-Kommission ließe sich durch eine generelle Einführung der elektronischen Rechnungslegung in Europa ein Gesamtersparnis von schätzungsweise 50 Milliarden Euro erzielen.¹³

Der E-Government-Aktionsplan sieht fünf vorrangige Bereiche vor:

1. Zugang für alle

Die Einführung elektronischer Behördendienste muss für alle Menschen von Vorteil sein. Deshalb kommt es darauf an, dass gerade benachteiligte Bevölkerungsgruppen bei der Nutzung online erbrachter öffentlicher Dienstleistungen auf möglichst geringe Hindernisse stoßen.

2. Erhöhung der Effizienz

¹³ Mitteilung der Kommission vom 25. April 2006 - E-Government-Aktionsplan im Rahmen der i2010-Initiative: Beschleunigte Einführung elektronischer Behördendienste in Europa zum Nutzen aller [KOM(2006) 173 endgültig - Nicht im Amtsblatt veröffentlicht].

Die Mitgliedstaaten haben sich zum Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologien verpflichtet, um bis 2010 beträchtliche Effizienzgewinne zu erzielen und den Verwaltungsaufwand wesentlich zu verringern.

3. Weithin sichtbare Schlüsseldienste

Bestimmte Dienste, die grenzübergreifend erbracht werden, stellen einen großen Fortschritt für die Bürger, die Unternehmen und die Verwaltungen selbst dar. Sie können daher eine Vorreiterrolle für europäische elektronische Behördendienste spielen.

"Einer dieser sichtbaren Schlüsseldienste ist die elektronische Vergabe öffentlicher Aufträge. Die staatlichen Einnahmen belaufen sich auf etwa 45 % des BIP, und öffentliche Stellen erteilen Aufträge in einem Volumen von 15-20 % des BIP bzw. 1,5–2 Billionen € pro Jahr. Dank der elektronischen Auftragsvergabe und Rechnungslegung könnten die Gesamtbeschaffungskosten um etwa 5 % und die Transaktionskosten sogar um mindestens 10 % gesenkt werden, was jährliche Einsparungen in zweistelliger Milliardenhöhe zu Folge hätte."¹⁴

4. Schaffung der Voraussetzungen

Zur optimalen Einführung elektronischer Behördendienste müssen bestimmte grundlegende Voraussetzungen geschaffen werden. Die Mitgliedstaaten haben sich darauf geeinigt, bis 2010 sichere Systeme für die gegenseitige Anerkennung nationaler elektronischer Identitäten für Internetangebote und Dienste der öffentlichen Verwaltungen zu schaffen.

5. Stärkung der Beteiligung am demokratischen Entscheidungsprozess

Die Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) bieten viele Möglichkeiten für die Beteiligung einer großen Anzahl von Bürgerinnen und Bürgern an der öffentlichen politischen Diskussion und Entscheidungsfindung.

¹⁴ Mitteilung der Kommission vom 25. April 2006 - E-Government-Aktionsplan im Rahmen der i2010-Initiative: Beschleunigte Einführung elektronischer Behördendienste in Europa zum Nutzen aller [KOM(2006) 173 endgültig - Nicht im Amtsblatt veröffentlicht].

Insgesamt ist festzuhalten, dass im E-Government-Aktionsplan ein besonderer Fokus auf die Wirkungsmessung gelegt wird. Aus Sicht der EU-Kommission sind die Bereitstellung aussagekräftiger Informationen, die Quantifizierung, die vergleichende Bewertung (so genanntes Benchmarking), die Datenerfassung bzw. Messung und der Vergleich der Auswirkungen und Vorteile für eine erfolgreiche Verbreitung elektronischer Behördendienste unerlässlich. Hierbei geht es auch um die Erforschung der Frage, welchen messbaren Beitrag die E-Government-Politik und -Maßnahmen zur Steigerung des Bruttoinlandsprodukts, zur Schaffung von Arbeitsplätzen oder zum sozialen Zusammenhalt leisten.

E-Government 2.0 - Programm des Bundes

Im September 2006 hat die Bundesregierung das „E-Government 2.0 – das Programm des Bundes“¹⁵ beschlossen. Es ist Bestandteil der übergreifenden Modernisierung der gesamten Bundesverwaltung und fügt sich damit in das Programm „Zukunftorientierte Verwaltung durch Innovationen“ ein.

Das E-Government-Programm des Bundes wird in vier Handlungsfelder untergliedert:

- Portfolio
- Prozessketten
- Identifikation
- Kommunikation.

In den jährlich zu erstellenden Umsetzungsplänen werden die Fortschritte dokumentiert sowie die anstehenden Projektaufgaben und Ziele konkretisiert.¹⁶

¹⁵

http://www.cio.bund.de/cae/servlet/contentblob/63262/publicationFile/4016/egov2_programm_des_bundes_download.pdf

¹⁶ Der Umsetzungsplan 2009 ist erreichbar über

http://www.cio.bund.de/cae/servlet/contentblob/325318/publicationFile/16656/egov2_umsetzungsplan_2009_download.pdf

In allen 32 Pilotprojekten des Umsetzungsplans 2008 wurden bis Ende des Jahres wesentliche Fortschritte erzielt:

- Begleitet von einem breiten fachlichen Dialog zum Grobkonzept des elektronischen Personalausweises wurde der Gesetzentwurf in das parlamentarische Verfahren eingebracht. Danach soll der multifunktionale Ausweis im Scheckkartenformat ab dem November 2010 ausgegeben werden. Er wird einerseits den Reiseverkehr sicherer machen und andererseits dazu beitragen, dass die Bürgerinnen und Bürger zunehmend Auskünfte und Anträge bei Behörden von zu Hause per Mausklick über das Internet stellen können.
- Auf dem Dritten Nationalen IT-Gipfel wurde die Vorbereitung zur Pilotierung eines lokalen „De-Mail“¹⁷-Testbetriebs gestartet. Im Testbetrieb sollen die technischen Anforderungen und die Nutzerakzeptanz für einen rechtssicheren, zuverlässigen und geschützten E-Mail-Verkehr evaluiert werden. Ein weiterer Meilenstein im Projekt Bürgerportale (De-Mail) war die Veröffentlichung des Entwurfs zum Bürgerportalgesetz. Im Rahmen einer Onlinekonsultation konnten Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft erstmals ihre Kommentare und Anmerkungen zum Gesetzentwurf elektronisch abgeben.
- Im Juni 2008 hat das Vorhaben DeutschlandOnline Infrastruktur mit der Gründung eines Vereins (DOI-Netz e. V.) die organisatorischen Voraussetzungen für den Betrieb einer zentralen Kommunikationsinfrastruktur der deutschen Verwaltung geschaffen.
- Mit der elektronischen Bereitstellung der Antragsformulare für 500 Pflanzenarten konnte das papierbasierte Altsystem vollständig abgelöst und damit die medienbruchfreie Antragsabwicklung für Sortenschutz und Sortenzulassung ermöglicht werden.
- Seit Juni 2008 können die Meldungen zur Freisetzung von Schadstoffen in Luft, Wasser und Boden sowie zur Verbringung von Abfällen und Schadstoffen im Abwasser durch die Emittenten deutschlandweit online übermittelt werden. Dies ist ein erster Erfolg des Projekts „Elektronisches Schadstofffreisetzungs- und verbringungsregister“.

¹⁷ De-Mail ist ein Kommunikationsmittel, das den sicheren Austausch rechtsgültiger elektronischer Dokumente zwischen Bürgern, Behörden und Unternehmen über das Internet ermöglichen soll.

Im Sinne eines bedarfsorientierten Ausbaus der E-Government-Angebote des Bundes wurden im Jahr 2008 eine Reihe zentraler Programmmaßnahmen durchgeführt, zu denen insbesondere die Einbindung von Wirtschaft und Wissenschaft gehörte.

Die Projekte in den Handlungsfeldern Portfolio und Prozessketten wurden gezielt durch die Bereitstellung von Methoden und Leitfäden unterstützt. So haben 2008 vier Projekte eine Nutzerbefragung auf Grundlage des im Jahr 2008 veröffentlichten und pilotierten E-Government 2.0-Leitfadens zur „Bedarfsermittlung und Nutzerbefragung“ mit dem Ziel einer stärkeren Kundenorientierung durchgeführt.

Für begleitende Grundlagenforschung sowie konkrete Fragestellungen der E-Government-Projekte wurden Forschungsmittel im Rahmen der Hightech-Strategie der Bundesregierung bereitgestellt. Damit konnten 2008 mehr als zehn Forschungsaufträge zu Themen der Handlungsfelder Portfolio, Prozessketten, Identifikation und Kommunikation bewilligt werden.

Ein Schwerpunkt der Zusammenarbeit mit der Wirtschaft lag 2008 in der Entwicklung von Methoden zur besseren Abstimmung der organisationsübergreifenden Abläufe und IT-Verfahren („Prozessketten“). Dazu wurden in wissenschaftlichen Untersuchungen exemplarisch übergreifende Prozesse in den drei Themenbereichen Umwelt, Finanzdienstleistungen sowie Informations- und Meldepflichten für Arbeitgeber analysiert und auf ihr Weiterentwicklungspotenzial untersucht. Die dabei entwickelten Methodiken sollen künftig helfen, Prozessketten – basierend auf bestehenden Verfahren, Prozessen sowie rechtlichen Rahmenbedingungen – systematisch zu analysieren und einen höheren Integrationsgrad bei der Umsetzung sicherzustellen.

Aufbauend auf den Ergebnissen zweier Studien zu E-Partizipation (Beteiligung) und E-Inklusion (Teilhabe) wurde im März 2008 die erste Onlinekonsultation mit Bürgerinnen und Bürgern erfolgreich auf Bundesebene durchgeführt. Die Konsultation lieferte konkrete Hinweise für das weitere strategische Vorgehen zur Stärkung der elektronischen Bürgerbeteiligung. Bereits im November 2008 konnte mit dem „Bürgerportalgesetz“ erstmals auf Bundesebene der Entwurf eines Gesetzestextes online diskutiert und bewertet werden.

Mit diesen ersten Pilotprojekten auf Bundesebene wurden neue Impulse gesetzt, um die Nutzung des „Mitmach-Internets“ zur Steigerung der Beteiligung von Bevölkerung und Wirtschaft an der politischen Gestaltung zu stärken und die digitale Integration durch E-Government zu verbessern.

DeutschlandOnline

Im Juni 2003 haben die Regierungschefs des Bundes und der Länder eine gemeinsame Strategie für ebenenübergreifendes E-Government mit dem Namen „DeutschlandOnline“ vereinbart.

Der Arbeitskreis der Staatssekretäre für E-Government in Bund und Ländern wurde unter Einbeziehung der kommunalen Spitzenverbände mit der politischen Koordinierung beauftragt. Nach einer Evaluierung im Herbst 2005 wurde eine Neuausrichtung von DeutschlandOnline angestrebt. Die Bundeskanzlerin und die Regierungschefs von Bund und Ländern haben daher im Juni 2006 den "Aktionsplan DeutschlandOnline" verabschiedet und eine Fokussierung auf besonders wichtige Vorhaben vorgenommen. Der Aktionsplan ist im Juni 2007 erstmalig fortgeschrieben und um die IT-Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie erweitert worden.

Mit DeutschlandOnline sollen die Anstrengungen im E-Government in Deutschland gebündelt und die Stärken des Föderalismus genutzt werden. Dabei gehen einzelne Partner (Federführer) mit Modelllösungen voran, die den anderen zu Gute kommen (Prinzip „Einer oder Einige für alle“).

Ziel ist es, über alle Verwaltungsebenen hinweg einheitliche und durchgängige Online-Dienstleistungen zu ermöglichen und bis 2010 stufenweise eine integrierte E-Government-Landschaft in Deutschland zu schaffen.

Der Aktionsplan DeutschlandOnline umfasst neben den Vorhaben zur Basisinfrastruktur und zur Standardisierung vier Fachprojekte, die unmittelbar auf die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger ausgerichtet sind: Krafffahrzeugzulassung, Personenstands- und Meldewesen und die IT-Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie.

Die Geschäftsstelle für DeutschlandOnline wurde im Bundesministerium des Innern eingerichtet, um die Vorhaben mit einem zentralen Programm-Management steuern und unterstützen zu können. Gleichzeitig werden durch sie zentrale Beratungsleistungen für die Vorhaben des Aktionsplans bereitgestellt und koordiniert. Zusätzlich übernimmt die Geschäftsstelle Aufgaben wie Controlling, Wissensmanagement und Kommunikation.

Die sechs DeutschlandOnline Vorhaben des Aktionsplans¹⁸ im Überblick:

1. Infrastruktur
2. Standardisierung
3. Meldewesen
4. Kfz-Wesen
5. Personenstandswesen
6. Dienstleistungsrichtlinie.

Entwicklungen im Zuge der Föderalismuskommission II

Die Föderalismuskommission hat sich darauf geeinigt, die IT-Zusammenarbeit von Bund und Ländern im Grundgesetz (GG) zu regeln. Die Kernpunkte des neuen Art 91c GG sind:

1. Die Möglichkeit des Zusammenwirkens von Bund und Ländern bei Planung, Errichtung und Betrieb informationstechnischer Systeme,
2. die Festlegung der notwendigen Standards und Sicherheitsanforderungen durch Vereinbarung (= Staatsvertrag),
3. die Möglichkeit für die Länder, Einrichtungen zum gemeinschaftlichen Betrieb informationstechnischer Systeme zu errichten,
4. die Errichtung und der Betrieb eines Netzes zur Verbindung der informationstechnischen Netze von Bund und Ländern (= Verbindungsnetz) durch den

¹⁸ Aktionsplan DeutschlandOnline vom 18.12.2008; erreichbar über www.deutschland-online.de

Bund auf der Grundlage eines Bundesgesetzes, das der Zustimmung des Bundesrates bedarf.

Mit der verfassungsrechtlichen Verankerung wird die Bund-Länder-Kooperation im IT-Bereich auf eine rechtlich sichere Grundlage gestellt. Auf dieser Basis sollen die Grundlagen der Zusammenarbeit im IT-Bereich in einem Staatsvertrag geregelt werden. Die Föderalismuskommission hat sich dazu bereits auf einen Textentwurf verständigt.¹⁹

Kernpunkt des Staatsvertrages ist die Einrichtung eines IT-Planungsrates, der die bisher bestehenden Strukturen der IT-Zusammenarbeit ablösen soll. Der IT-Planungsrat hat nach dem Entwurf die Aufgabe,

- die IT-Zusammenarbeit von Bund und Ländern zu koordinieren,
- Schnittstellen- und Sicherheitsstandards zu beschließen,
- E-Government-Projekte zu steuern,
- das Verbindungsnetz zu planen und weiterzuentwickeln,
- ein Arbeitsgremium zur Befassung mit Vergabeunterlagen und grundsätzlicher Steuerung einzusetzen.

Der IT-Planungsrat soll entweder in Form von unverbindlichen Empfehlungen mit der Mehrheit der Anwesenden oder in Form verbindlicher Beschlüsse entscheiden. Verbindliche Beschlüsse des IT-Planungsrates setzen nach dem Entwurfstext voraus, dass der Bund und elf Länder, die zugleich mindestens zwei Drittel der Finanzierungsanteile abbilden, zustimmen.

Es ist geplant, die Ratifizierung des Staatsvertrages in Bund und Ländern bis zum 1.4.2010 abzuschließen.

Daneben hat insbesondere Schleswig-Holstein darauf gedrungen, dass im Zusammenhang mit der Kooperation im IT-Bereich auch eine verfassungsrechtlich sichere Möglichkeit für die Länder geschaffen wird, gemeinsame Einrichtungen zum Betrieb

¹⁹ „Vertrag über die Errichtung des IT-Planungsrates und über die Grundlagen der Zusammenarbeit beim Einsatz der Informationstechnologie in den Verwaltungen von Bund und Ländern“.

informationstechnischer Systeme zu errichten. Damit soll den Ländern die Möglichkeit gegeben werden, durch Kooperation im IT-Bereich Doppelarbeiten zu vermeiden und Effizienzgewinne zu realisieren.

Nationale E-Government-Gesamtstrategie

Der Bund beabsichtigt, bis zum nationalen IT-Gipfel im Dezember 2009 einen Entwurf für eine gemeinsame E-Government-Gesamtstrategie vorzulegen. Diese Strategie soll eine wichtige Grundlage für IT-Kooperation von Bund und Ländern im IT-Planungsrat werden. Die Gesamtstrategie soll Raum für eigene E-Government-Strategien der Länder lassen. Ein inhaltlicher Schwerpunkt ist die Aufgabenverteilung im E-Government-Bereich zwischen Bund, Ländern und Kommunen.

Die E-Government-Gesamtstrategie wird in einer länderoffenen Arbeitsgruppe unter Beteiligung der kommunalen Spitzenverbände und Federführung des Bundesministeriums des Innern erarbeitet und über die Runde der E-Government-Staatssekretäre mit den Ländern abgestimmt. Schleswig-Holstein wirkt in der länderoffenen Arbeitsgruppe mit und beteiligt sich so am Arbeitsprozess zur Ausarbeitung der nationalen E-Government-Gesamtstrategie.

Die Ergebnisse der zu erarbeitenden E-Government-Gesamtstrategie sollen in die Fortschreibung der E-Government-Strategie 2010/2011 des Landes Schleswig-Holstein eingebunden werden.

E-Government-Entwicklungen in anderen europäischen Ländern

Die Vereinten Nationen haben im Jahr 2008 ein E-Government-Gutachten herausgebracht (UN-E-Government-Survey 2008²⁰), welches eine vergleichende Bewertung des E-Governments in den 192 Mitgliedstaaten der Vereinten Nationen vornimmt. Das Gutachten evaluiert die Anwendung von Informations- und Kommunikationstechniken für Produkte und Dienstleistungen der öffentlichen Hand mittels eines so genannten „E-Government-Readiness-Index“. Dieser Index setzt sich aus verschiedenen Kennzahlen zusammen. Hierzu gehören Abdeckung und Entwicklungsgrad von Online-Services der Verwaltung, Zugang zu einem übergreifenden Verwaltungsportal und entsprechenden Informationen für Bürger und Wirtschaft, Datensicherheit und Vertraulichkeit, Abdeckung von Breitbandzugängen in der Bevölkerung etc.²¹

Die folgende Grafik zeigt die Top 30 der Länder mit dem höchsten E-Government-Index 2008:

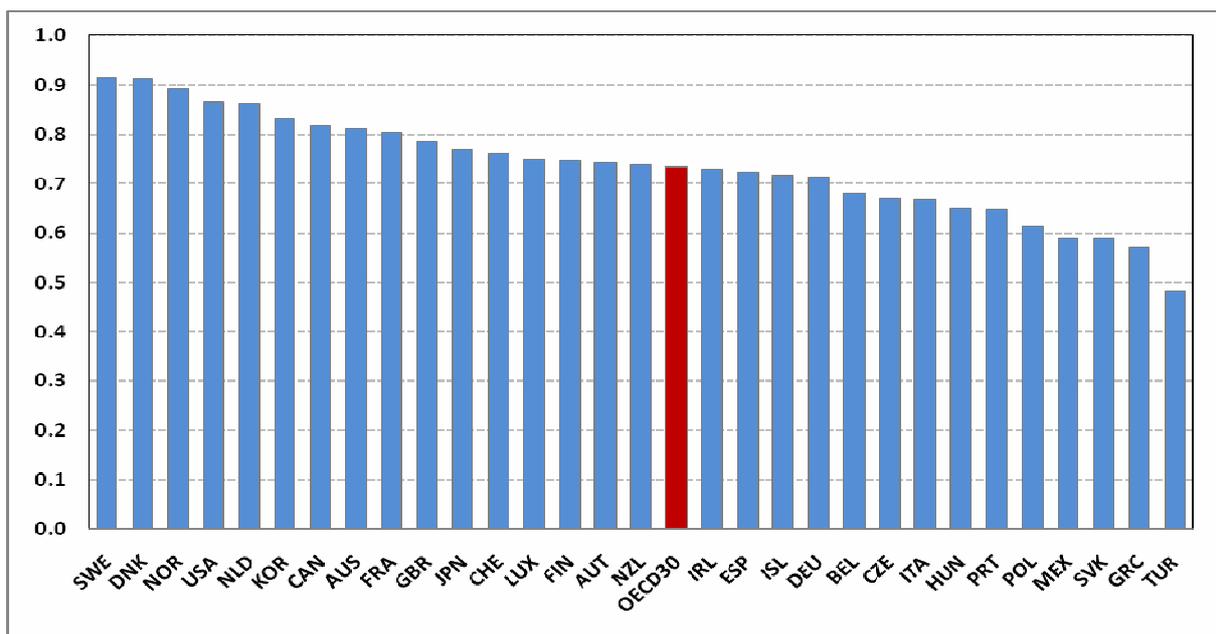


Abbildung 1: Top 30 E-Government-Reife-Index 2008, Quelle: OECD²²

²⁰ <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan028607.pdf>

²¹ Vgl. UN-E-Government-Survey 2008, S. 14.

²² OECD, erster Entwurf der kommenden Publikation „Government at a Glance 2009“.

Schweden ist mit einem Index von 0.9157 Spitzenreiter, gefolgt von Dänemark und Norwegen. Die drei skandinavischen Länder haben damit die Top 3-Plätze aller 192 Mitgliedstaaten erreicht.

Insgesamt machen die Europäischen Länder 70% der Top 35-Länder aus. Deutschland belegt Platz 22.

Ein großer Teil des Erfolgs der Europäischen Länder rührt aus ihrer Investitionsbereitschaft in Infrastruktur und Zusammenarbeit. Besonders die Breitbandinfrastruktur ist in Europa im Vergleich zu anderen Regionen gut ausgebaut.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Studie für ausgewählte Europäische Länder detaillierter betrachtet.

Schweden, Dänemark und Norwegen

Die Nordeuropäische Region war die stärkste untersuchte Region in Europa.

Schweden hat sein E-Service-Portal als Wegweiser zur öffentlichen Verwaltung neu aufgelegt²³. Auch Norwegen hat seine Einstiegsseite überarbeitet²⁴. Die Skandinavischen Länder nutzen alle eine ähnliche Web-Strategie. Sie betreiben alle eine Haupteinstiegsseite mit umfangreichen, durchgängigen und ganzheitlichen Informationen. Die Haupteinstiegsseite ist Schnittstelle und Portal zu weiteren elektronischen Angeboten. Mit diesem Ansatz konnten die Skandinavischen Länder bei der Bewertung hohe Punktzahlen in den Bereichen Verfügbarkeit von Online-Services und -transaktionen erzielen. Zudem stellen die Länder Dänemark, Norwegen und Schweden einen hohen Anteil an Inhalten auch in anderen Sprachen zur Verfügung. Eine weitere Besonderheit der skandinavischen Länder ist ihr Recht hoher Bezug zu elektronischer Demokratie und elektronischer Teilhabe (E-Democracy und E-Participation).

Großbritannien und Nordirland

Das Vereinigte Königreich hatte im vergangenen Jahr sein E-Government-System überarbeitet. Die große Anzahl (über 100) der verschiedenen Websites der Verwal-

²³ Das Portal war erreichbar über <http://www.sverige.se>. Aktuell ist das Portal nicht mehr online. Vgl. hierzu <http://www.epractice.eu/en/document/288382>

²⁴ <http://www.regjeringen.no>

tungen wurden konsolidiert. Das Hauptportal²⁵ von Großbritannien und Nordirland wurde ebenfalls überarbeitet. In dem Portal vereinen sich eine Vielzahl von Informationen und Dienstleistungen der zentralen Regierung ebenso wie die der örtlichen Behörden. Erreicht wird dies über ein Dienstleistungsverzeichnis übergeordneter und nachgeordneter Behörden und Verlinkungen zu lokalen E-Government-Angeboten. Zusätzlich bietet das Portal umfangreiche Kommunikationsangebote für Bürgerinnen und Bürger zum Beispiel mit dem so genannten „mobile government portal“. Mit diesem Zusatzangebot können die Bürgerinnen und Bürger unterwegs per internetfähigem Handy zahlreiche Informationen abrufen und E-Government-Services in Anspruch nehmen. So ist es zum Beispiel möglich per SMS Formulare anzufordern oder aktuelle Nachrichten der Regierung zu empfangen.

Spanien

Spanien konnte sein E-Government-Potenzial seit 2005 enorm verstärken und hat in der Region Südeuropa die Führung in der E-Government-Studie der Vereinten Nationen übernommen. Neben einer deutlichen Verbesserung des Online-Auftritts konnte auch die Infrastruktur, insbesondere die bessere Versorgung mit Breitbandanschlüssen, aufgewertet werden. Verglichen mit 2005 stieg die Anzahl der Internet-Nutzer von 24 auf 43 Prozent.

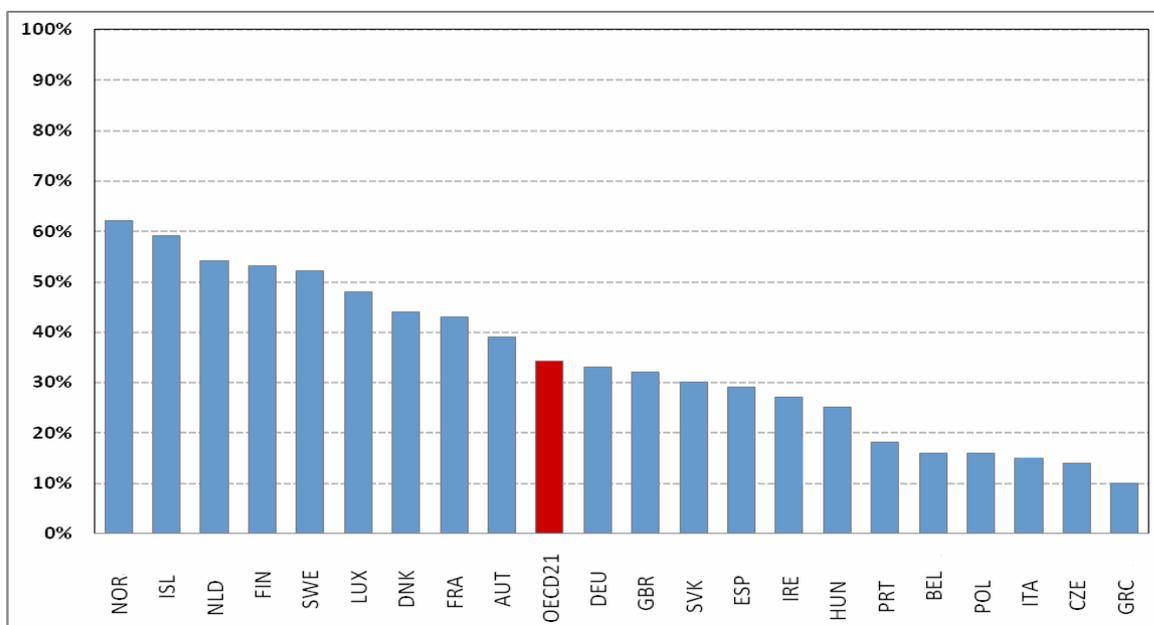


Abbildung 2: Prozentzahl der Bürger, die E-Government-Services nutzen, 2008, Quelle: OECD²⁶

²⁵ www.direct.gov.uk

²⁶ S. Fn 22.

Mit einem eigens eingerichteten E-Government-Portal²⁷ werden Online-Transaktionen über sichere Verbindungen ermöglicht. Auch Spanien setzt verstärkt auf die elektronische Teilhabe (E-Participation) von Bürgerinnen und Bürgern.

Des Weiteren hat Spanien seine nationalen Internetauftritte mit verbessertem Multimediaeinsatz (z.B. Video- und Audioclips oder die Nutzung von Handys zur Erlangung von Informationen) aufgewertet. Das spanische E-Government-Portal legt auch einen besonderen Fokus auf die Wirtschaft mit einer eigenen Wirtschaftssektion unter anderem mit dem Ziel, ausländische Fachkräfte und Investoren zu gewinnen.

Die Website ist zudem mehrsprachig eingerichtet.

Frankreich

Die nationale Website Frankreichs²⁸ erzielte in der E-Government-Studie der Vereinten Nationen ein hohes Ergebnis.

Auch Frankreich setzt verstärkt auf die elektronische Teilhabe der Bürgerinnen und Bürger. So gibt es beispielsweise Funktionen für die Nutzung von Online-Konsultationen. Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern werden stets innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens beantwortet. Das nationale Portal Frankreichs setzt zudem auf verstärkten Multimediaeinsatz mit Videos, Blogs²⁹ und Nachrichtentickern. Neben dem nationalen Portal betreibt Frankreich noch ein spezielles E-Government-Portal³⁰ mit verschiedenen Services und Dienstleistungen für Bürger und Wirtschaft.

²⁷ <http://www.la-moncloa.es>

²⁸ www.premier-ministre.gouv.fr

²⁹ Ein Blog ist ein auf einer Website geführtes und damit – meist öffentlich – einsehbares Journal.

³⁰ <http://www.service-public.fr/>

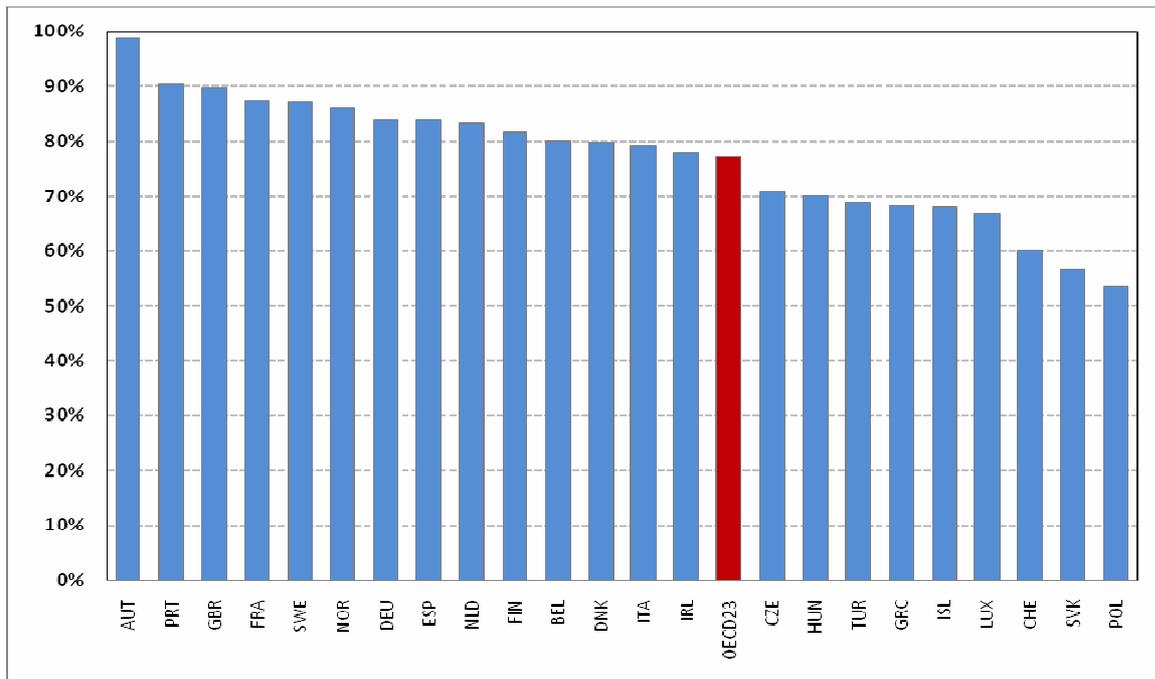


Abbildung 3: Reifegrad von E-Government-Services 2007, Quelle: EU³¹

³¹ EC DGISM (2007), The User Challenge: Benchmarking The Supply Of Online Public Services, 7th Measurement, September, 2007.

III Leitlinien der E-Government-Strategie Schleswig-Holstein

1. Leitlinie: Technische und prozessuale Standardisierung

Technische Standards sind Festlegungen technischer Vorgehensweisen auf einem bestimmten Gebiet, z.B. die Festlegung von Datenschemata oder Dateiformaten. Hier gilt es, insbesondere die im Meldewesen bundesweit seit dem 1. Januar 2007 erstmals zum Einsatz gekommene Standardisierung von OSCI-XMeld³² als Inhaltsdaten und OSCI-Transport³³ als Transportprotokoll als grundlegende Basis in der technischen und prozessualen Standardisierung zu nutzen.

Prozessuale Standards sind Festlegungen von organisatorischen Vorgehensweisen auf einem bestimmten Gebiet, z.B. die Festlegung zeitlicher und fachlicher Prozessschnittstellen.

Die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie erfordert die Vernetzung der Prozess- und IT-Strukturen der verschiedenen Träger der öffentlichen Verwaltung. Nur wenn diese Strukturen standardisiert werden, ist effizientes, medienbruchfreies und verwaltungsträgerübergreifendes E-Government möglich.

Die Standardisierung ist damit von zentraler Bedeutung, weil sie zur Verwaltungsvereinfachung und -beschleunigung beiträgt, technische und organisatorische Interoperabilität schafft und damit letztendlich Kostensenkungseffekte realisiert werden können. Einheitliche Standards tragen auch dazu bei, die Planungssicherheit und Wettbewerbsposition privater Anbieter bei der Entwicklung von E-Government-Modulen zu stärken.

³² Der Name OSCI: "Online Services Computer Interface" steht für eine Menge von Protokollen, deren gemeinsames Merkmal die besondere Eignung für das E-Government ist:

- Ein Protokoll für die sichere und vertrauliche Übertragung digital signierter Dokumente über das Internet (OSCI-Transport) und
- verschiedene Protokolle, über die der Austausch fachlicher Inhaltsdaten zwischen den beteiligten Behörden und ihren Kunden beschrieben wird, so dass die übermittelten elektronischen Daten medienbruchfrei und effizient verarbeitet werden können (OSCI-XÖV-Standards).

XMeld - sind fachliche Standards für das Meldewesen.

³³ S. Fn. 32.

Dabei geht es nicht um die eigene „Erfindung“ von Standards durch die Verwaltung, sondern um die Sicherstellung von Interoperabilität durch die Einigung auf oder Vorgabe von existenten, marktüblichen, technischen Standards sowie die Vereinbarung von prozessualen Standards.

2. Leitlinie: Innovation durch Kooperation

E-Government erfordert Prozess- und Produktinnovationen, und zwar sowohl in den öffentlichen Verwaltungen als auch in der Wirtschaft. Für diese Innovationsprozesse sind Kooperationen ein bedeutender Schlüssel- und Erfolgsfaktor. Kooperationen unterstützen insbesondere eine Arbeitsteilung in E-Government-Projekten, den Wissenstransfer, den Einsatz von Best-Practice-Lösungen³⁴ sowie die Vermarktung von E-Government-Lösungen. Die Leitlinie der E-Government-Strategie „Innovation durch Kooperation“ ist daher, die Innovationsprozesse des E-Government in Schleswig-Holstein durch Kooperationen zu beschleunigen. Die Kooperationsbeziehungen ergeben sich dabei aus den verschiedenen Beziehungen der Akteure im E-Government untereinander - das sind die öffentlichen Verwaltungen, die Wirtschaft und die Wissenschaft.

3. Leitlinie: Infrastrukturverantwortung des Landes

Die Verantwortung für die Umsetzung wirtschaftsrelevanter E-Government-Leistungen, insbesondere der in der EG-Dienstleistungsrichtlinie benannten Verwaltungsprozesse, liegt zu einem überwiegenden Teil bei den Kommunen. Der Kommunalisierungsprozess in Schleswig-Holstein wird zu einer weiteren Ausdehnung des Verantwortungsbereiches der Kommunen beitragen. Aus diesem Grund hat das Land Schleswig-Holstein im E-Government insbesondere eine Infrastrukturverantwortung. Damit übernimmt das Land die Verantwortung für den Auf- und Ausbau leis-

³⁴ Wenn eine Verwaltung nach *best practice* (=bestes Verfahren; Orientierung am Besten) vorgeht, setzt sie bewährte und kostengünstige Verfahren, technische Systeme und Geschäftsprozesse ein, die sie zumindest auf wesentlichen Arbeitsfeldern zur Musterverwaltung für andere machen.

tungsfähiger Infrastrukturen, um erfolgreiches E-Government in Schleswig-Holstein zu ermöglichen. Zu dieser Infrastrukturverantwortung zählen:

- **IT-Infrastruktur**

Die IT-Infrastrukturverantwortung umfasst den Aufbau und den Betrieb einer zentralen IT-Infrastruktur, die das Land und die Kommunen gemeinsam für die Umsetzung von E-Government nutzen.

- **Rechtliche Infrastruktur**

Die Verantwortung für die rechtliche Infrastruktur umfasst die Schaffung der gesetzlichen Rahmenbedingungen, damit E-Government organisationsübergreifend von Land und Kommunen rechtssicher umgesetzt werden kann.

- **Organisatorische Infrastruktur**

Die Verantwortung des Landes für die Schaffung der organisatorischen Voraussetzung für die Umsetzung von E-Government umfasst insbesondere die Positionierung des zentralen IT-Dienstleisters des Landes und der Kommunen (Data-port) sowie den Aufbau des Einheitlichen Ansprechpartners im Rahmen der Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie. Zusätzlich zur Organisationsstruktur umfasst die organisatorische Infrastruktur auch die erforderliche Infrastruktur zur Optimierung und Implementierung von Verwaltungsprozessen (wie z.B. Prozessregister,³⁵ Referenzprozesse und auch Front-Back-Office-Lösungen³⁶ und Shared Services³⁷).

- **Kompetenzinfrastruktur**

Innovatives E-Government erfordert eine tragfähige Kompetenzinfrastruktur in Schleswig-Holstein, die insbesondere Angebote der Aus-, Weiter- und Fortbildung für das Land und die Kommunen umfasst. Zudem ist der Aufbau und Betrieb ei-

³⁵ Vgl. hierzu Handlungsfeld 4.

³⁶ Front Office bezeichnet die Bereiche einer Verwaltung, die in unmittelbarem Kontakt mit den Kunden stehen. Der Gegensatz zum Front Office ist das Back Office, in dem die internen Prozesse der Verwaltung durchgeführt werden.

³⁷ Unter dem Begriff Shared Services wird die Konsolidierung und Zentralisierung von Dienstleistungsprozessen einer Organisation verstanden. Dabei werden gleichartige Prozesse aus verschiedenen Bereichen einer Organisation zusammengefasst und von (einer) zentralen Stelle(n) erbracht. Die anbietende Stelle wird in der Regel als „Shared Service Center“ bezeichnet.

ner Infrastruktur für ein wirkungsvolles Wissensmanagement³⁸ mit der Einbindung aller E-Government-Akteure erforderlich.

³⁸ Wissensmanagement ist die methodische Einflussnahme auf alle Daten und Informationen, alles Wissen und alle Fähigkeiten, die eine Organisation bzw. Person zur Lösung ihrer vielfältigen Aufgaben hat oder haben sollte.

IV Zentrale strategische Handlungsfelder

Handlungsfeld 1: Kooperativer E-Government-Dialog Land, Kommunen und Kammern

1.1 Kooperationsvereinbarung einheitlicher Ansprechpartner und Errichtungsgesetz

Allgemeine Informationen zum Handlungsfeld

1. Federführung: Finanzministerium, Abteilung 5
2. Beteiligte: IM, KLV, IHK SH, HWK SH
3. Umsetzung der strategischen Leitlinie(n): 2,3

Spezielle Informationen zum Handlungsfeld

a. Beschreibung und Zielsetzung des Handlungsfeldes

Die Dienstleistungsrichtlinie sieht unter anderem vor, dass Dienstleistungserbringer alle Verfahren und Formalitäten, die für die Aufnahme und Ausübung ihrer Dienstleistungstätigkeit notwendig sind, über Einheitliche Ansprechpartner (EA) abwickeln können. Der EA gibt Auskunft über alle notwendigen Zulassungsvoraussetzungen, nimmt Anträge entgegen, leitet diese an die jeweilige zuständige Behörde zur Bearbeitung weiter und koordiniert erforderliche Verfahren. Der Einheitliche Ansprechpartner und die zuständigen Behörden haben gegenüber den Dienstleistungserbringern und -empfängern darüber hinausgehende Informationspflichten.

Die Abwicklung der dienstleistungsbezogenen Verfahren und Formalitäten sowie die Weitergabe von Informationen müssen nach Artikel 8 der Richtlinie auch auf elektronischem Wege möglich sein. Außerdem sind die Mitgliedstaaten einander zur Amtshilfe verpflichtet (Artikel 28 ff.). Zur Unterstützung dieser Verwaltungszusammenarbeit ist die Einrichtung eines elektronischen Systems für den grenzüberschreitenden Austausch von Informationen zwischen den Mitgliedstaaten vorgeschrieben (so genanntes IMI-System - Internal Market Information System).

Das IMI-System sieht zudem im Rahmen des Informationsaustausches einen Vorwarnmechanismus vor, der die Mitgliedstaaten zu einer aktiven grenzüberschreitenden Unterrichtung von Amts wegen und ohne Anfrage bei ernststen Gefahren für die Gesundheit oder Sicherheit von Personen oder die Umwelt verpflichtet.

Bei der Umsetzung der Richtlinie ist die Aufteilung der Gesetzgebungskompetenzen zwischen Bund und Ländern in den Artikeln 70 ff. GG und bei der Verwaltungskompetenz in den Artikeln 30, 83 ff. GG zu beachten. Danach haben die Länder die Organisationshoheit über die Verwaltung und damit die Befugnis zur Errichtung von Behörden. Entsprechend der föderalen Zuständigkeitsordnung steht mithin jedes Land in der Pflicht, den EA rechtlich und organisatorisch auszugestalten.

Die rechtliche Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie erfolgt insoweit durch das vorliegende Gesetz über die Errichtung einer Anstalt öffentlichen Rechts „Einheitlicher Ansprechpartner Schleswig-Holstein“ (Errichtungsgesetz Einheitlicher Ansprechpartner). In Schleswig-Holstein sollen die Aufgaben des Einheitlichen Ansprechpartners auf eine Anstalt des öffentlichen Rechts übertragen werden. Die Trägerschaft der Anstalt soll gemeinsam vom Land, von den Kommunen und den Wirtschaftskammern (IHKen und HWKen) wahrgenommen werden. Das Errichtungsgesetz und die flankierende Kooperationsvereinbarung sind Teile des diesbezüglichen Organisationskonzeptes. Mit dem Gesetz wird die Anstalt des öffentlichen Rechts errichtet, und deren Struktur und Organisation festgeschrieben. Ferner werden die von der AöR wahrzunehmenden Aufgaben definiert. Die nähere Ausgestaltung erfolgt in der Kooperationsvereinbarung.

b. Was wurde im Berichtszeitraum geleistet?

Dem Auftrag des Kabinetts vom 6. November 2007 folgend, wurden für die Einrichtung des Einheitlichen Ansprechpartners in Schleswig-Holstein insbesondere kooperative Umsetzungsmodelle in den zuständigen Gremien der Projektstruktur des Landes diskutiert. Unter Berücksichtigung des weiteren, dem Kabinettsauftrag innewohnenden Kriteriums einer kooperativen Aufgabenerledigung und ggf. einer gemeinsamen Trägerschaft der Kooperationspartner, hat das Finanzministerium das Organisationsmodell einer Anstalt des öffentlichen Rechts entwickelt und mit den Partnern diskutiert.

Ein Gutachten³⁹ des Lorenz-von-Stein-Instituts für Verwaltungswissenschaften kommt zu folgenden Ergebnissen:

- Das Organisationsmodell einer AöR bietet eine sachgerechte Umsetzung der Vorgaben der Dienstleistungsrichtlinie.
- Gegen das skizzierte Modell bestehen - anders als bei anderen Modellen - keine rechtlichen Bedenken, auch nicht bezüglich der Rechtsprechung des BVerfG zur Mischverwaltung.
- Die Beteiligung der verschiedenen Akteure ermöglicht eine interessengerechte und gemeinschaftsrechtskonforme Bündelung von Kompetenzen.

Das Land, die Kommunen und die Kammern haben spezifische Kompetenzen, die für die Funktion des Einheitlichen Ansprechpartners erhebliche Relevanz besitzen. Eine Bündelung der jeweiligen Kompetenzen erscheint insbesondere unter dem Aspekt geboten, für die Dienstleistungswirtschaft den größtmöglichen Nutzen aus der Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie zu ziehen. Im Rahmen des beschriebenen Modells ist es möglich, sämtliche Dienstleister unabhängig von ihrer Branchenzugehörigkeit zu bedienen. Abgrenzungsprobleme und Zuständigkeitskonflikte könnten so vermieden werden. Durch schlanke Verordnungsstrukturen - nach dem hier verfolgten Modell würde es nur einen einzigen Einheitlichen Ansprechpartner für das gesamte Land geben - wäre die Identifizierung des Einheitlichen Ansprechpartners für die Dienstleister leicht möglich - unter Beibehaltung der bewährten (auch kommunalen) Strukturen im Übrigen.

Die Vorteile des Anstaltsmodells gegenüber anderen denkbaren Modellen liegen darin, dass:

- Die erforderlichen Kompetenzen an einer Stelle gebündelt werden.
- Eine hohe qualitative Standardisierung erfolgt und gegenüber dezentralen Organisationsmodellen die fachliche Qualifikation nicht auf die Fläche verteilt wird.

³⁹ Luch/Schulz, Gutachten zur Wahrnehmung der Aufgaben des einheitlichen Ansprechpartners nach Art. 6 der EU-Dienstleistungsrichtlinie durch eine Anstalt des öffentlichen Rechts in gemeinsamer Trägerschaft von Land, Kommunen und Kammern, 2008, Kiel.

- Die skizzierte AöR mit deutlich weniger Personaleinsatz auskommen wird als dezentrale Modelle, bei denen pro EA zwei bis drei Personalstellen notwendig wären, um ein Funktionieren auch im Urlaubs- und Krankheitsfall zu gewährleisten. Während bei einer Ansiedlung des „Einheitlichen Ansprechpartners“ auf Ebene der Kreise (11) und kreisfreien Städte (4) insgesamt voraussichtlich etwa 30 bis 45 Stellen zu besetzen wären, sind beim Anstaltsmodell dem gegenüber erhebliche Personaleinsparungen möglich.
- Auf Mehr- oder Minderbedarfe auf Grund einer erhöhten oder verhaltenen Nachfrage kann innerhalb der Anstalt flexibler als bei anderen denkbaren Organisationsformen auch mit Personalanpassungen reagiert werden. Die personelle Ausstattung der AöR soll grundsätzlich stufenweise und in Abhängigkeit von der Nachfrage ausgestaltet werden.
- Die Realisierung der elektronischen Verfahrensabwicklung wird sich bei der AöR gegenüber dezentralen Lösungsansätzen als wirtschaftlicher erweisen, da sich die IT-Strukturen in Schleswig-Holstein heterogen entwickelt haben und die Mehrfachanbindung verschiedener Komponenten an unterschiedliche Rahmenarchitekturen voraussichtlich deutlich mehr Aufwand auslösen würde.

Unter Berücksichtigung der genannten Umstände ist die Anstaltslösung sachlich geboten und für das Land erheblich wirtschaftlicher als andere denkbare Modelle. Aus diesen Gründen hat die Landesregierung am 27. Mai 2008 eine Grundsatzentscheidung für das vorgeschlagene Modell getroffen und das Finanzministerium gebeten, gemeinsam mit den anderen Trägern der zu gründenden Anstalt, ein tragfähiges Organisations- und Finanzierungskonzept zu erarbeiten und dem Kabinett den Entwurf eines Errichtungsgesetzes zur Entscheidung vorzulegen.

Während des Berichtszeitraums haben die zukünftigen Träger in insgesamt fünf Arbeitsgruppensitzungen intensiv über das vorgesehene kooperative Umsetzungsmodell für den Einheitlichen Ansprechpartner in Schleswig-Holstein beraten. Auf der Grundlage der vom Finanzministerium erarbeiteten Entwürfe für ein Errichtungsgesetz und einer Kooperationsvereinbarung wurden hierbei die Rahmenbedingungen und die inhaltliche Ausgestaltung der Anstaltslösung abgestimmt. Der Entwurf des Errichtungsgesetzes für die AöR Einheitlicher Ansprechpartner Schleswig-Holstein

befindet sich zwischenzeitlich – nach vorheriger interner Abstimmung – in der Verbändeanhörung. Die (auf der Basis einer Vereinbarung der Staatssekretäre) einzige Kabinettsbefassung ist für den 30. Juni 2009 vorgesehen. Anschließend soll der Gesetzentwurf noch vor der Sommerpause in den Landtag eingebracht werden. Die Kooperationsvereinbarung ist weitestgehend ausverhandelt – es ist beabsichtigt, die Unterzeichnung in Kürze vorzubereiten.

c. Welchen Beitrag liefert das Handlungsfeld zur Umsetzung der DLRL in SH?

Durch das Errichtungsgesetz und die Kooperationsvereinbarung werden wesentliche Anforderungen der Dienstleistungsrichtlinie, insbesondere die Einrichtung des Einheitlichen Ansprechpartners in Schleswig-Holstein, umgesetzt.

1.2 Zusammenarbeit im Projekt zur Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie in Schleswig-Holstein

Allgemeine Informationen zum Handlungsfeld

1. Federführung: Finanzministerium, Abteilung 5
2. Beteiligte: Ressorts, KLV, Dataport, ULD, IHK SH, HWK SH
3. Umsetzung der strategischen Leitlinie(n): 1,2,3

Spezielle Informationen zum Handlungsfeld

a. Beschreibung und Zielsetzung des Handlungsfeldes

Gemäß Kabinettsvorlage Nr. 39/2007⁴⁰ wurde zum 01. April 2007 eine Projektstruktur zur organisatorischen, rechtlichen und technischen Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie eingerichtet.

Aufgrund der Komplexität der Thematik sowie wegen des Umsetzungs- und Zeitdrucks bot sich innerhalb Schleswig-Holsteins folgende Projektstruktur an:

- Lenkungsgruppe (Vorsitz VI ST V, Mitglieder aus IM, MWV und FM; KLV und Wirtschaftskammern haben Gaststatus)
- drei Arbeitsgruppen (Vorsitz VI 5, VI 51 und VI 53)
- Geschäftsstelle zur Koordinierung des projektinternen und externen Informationsaustausches.

Daneben bestand die Notwendigkeit, auch in den relevanten Gremien auf Bundesländer-Ebene teilzunehmen, um die Umsetzungsgrundlagen ergebnisoffen zu diskutieren und miteinander abzustimmen und möglichst vergleichbare Strukturen in den Ländern zu schaffen.

⁴⁰ KV unter Federführung des FM „Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie (Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt)“.

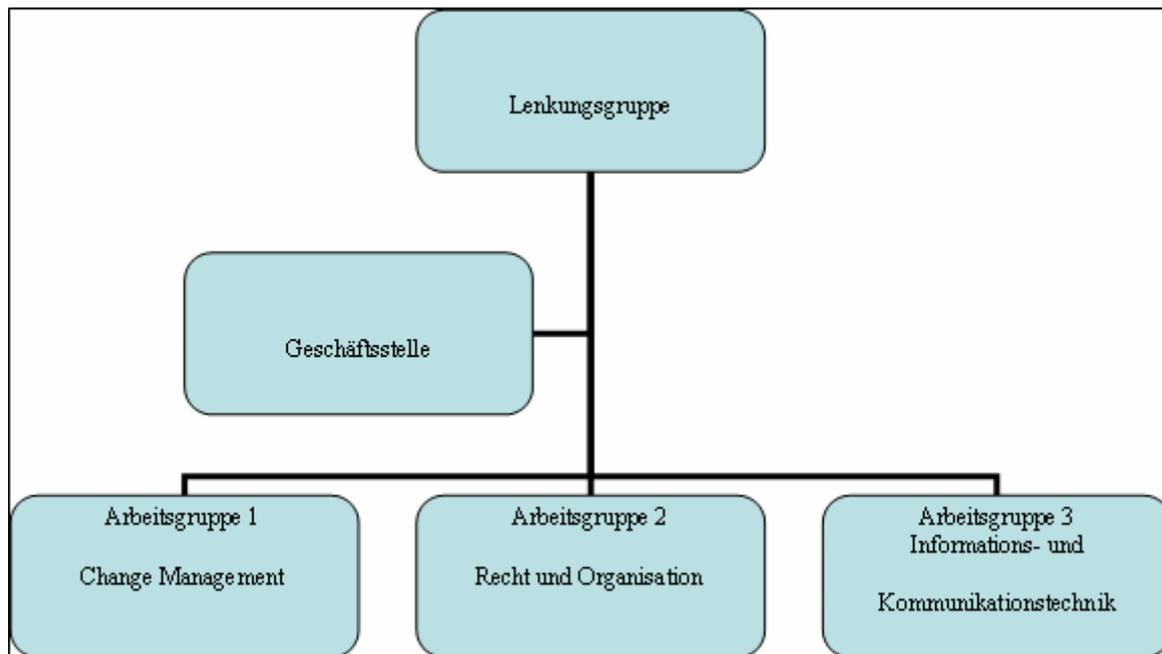


Abbildung 4: Organisation des Projektes zur Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie in Schleswig-Holstein

Aufgabe der Lenkungsgruppe ist es, den Umsetzungsprozess zu steuern, eine Vernetzung zwischen den Akteuren herzustellen und über die Empfehlungen der Arbeitsgruppen zu entscheiden.

Innerhalb der Projektstruktur bestehen die Arbeitsgruppen im Sinne eines kooperativen Ansatzes aus Vertretern der Ressorts, der Kammern, der Kommunalen Landesverbände, sowie Mitarbeitern Dataports, des Lorenz von Stein-Instituts, des ULD und ggf. weiteren Externen.

b. Was wurde im Berichtszeitraum geleistet?

In fünf Sitzungen innerhalb des Berichtszeitraums wurde von der Arbeitsgruppe 1 ein gemeinsames Projektportal (Sharepoint) eingerichtet und ein Konzept für Informationsveranstaltungen zur EG-Dienstleistungsrichtlinie erarbeitet, welche im letzten Quartal 2008 und Anfang 2009 durchgeführt wurden. Ferner erfolgte eine Bestandsaufnahme der dienstleistungsrelevanten Fachverfahren in den Ressorts. Im Rahmen der kooperativen Prozessstrategie erfolgten in enger Zusammenarbeit mit dem European Research Center for Information Systems (ERCIS) Untersuchungen zur prozessorientierten Verwaltungsmodernisierung und die konzeptionelle Gestal-

tung und schließlich Errichtung einer Informations- und Wissensplattform (Prozessregister Schleswig-Holstein).

Den Arbeitsschwerpunkt der Arbeitsgruppe 2 bildete die kooperative Unterarbeitsgruppe „Einrichtung des Einheitlichen Ansprechpartners in Schleswig-Holstein“. In insgesamt 12 Sitzungen haben die zukünftigen Träger (Land, KLV, Wirtschaftskammern) das Errichtungsgesetz⁴¹ und die Kooperationsvereinbarung⁴² der zu errichtenden Anstalt des öffentlichen Rechts⁴³ erarbeitet und weitestgehend abgestimmt.

Neben der engen Verzahnung der Aufgaben der Arbeitsgruppe 2 mit dem DeutschlandOnline-Vorhaben in den Bereichen Recht und Organisation, z.B. hinsichtlich der Fragestellungen zum Verfahrensrecht und Binneninformationssystem (IMI), erfolgte - unter Bereitstellung eines Prüfrasters - auf Ebene der Landesregierung - die Einleitung und Koordinierung der Normenprüfung und auf kommunaler Ebene die Mitarbeit an der Erarbeitung von Handlungsempfehlungen.

Die Arbeitsgruppe 3 hat in insgesamt zehn Sitzungen die Anforderungen an die IT-Struktur erarbeitet, eine Bestandsaufnahme der relevanten IT-Verfahren vorgenommen und - unter Beachtung der Verbindungen zum DeutschlandOnline-Vorhaben „IT-Umsetzung der EG-DLRL“ und zum Internal Market Information System (IMI) - die IT-Umgebung zur Erfüllung der Anforderungen aus der Dienstleistungsrichtlinie (IT-unterstützte Vermittlung von Auskünften/Informationen und weitgehend elektronische Abwicklung eines Antragsprozesses) definiert.

Bedingt durch die Zielvorgabe, dem Einheitlichen Ansprechpartner zum Zeitpunkt seiner Gründung Mitte 2009 auch eine funktionierende Software zur Verfügung zu stellen, hat die Arbeitsgruppe 3 den Beschluss gefasst, auf Basis der vorhandenen IT-Basisinfrastruktur des Landes (IKOTECH III/+1, E-Government-Infrastruktur 1.0) eine Lösung entwickeln zu lassen. Sofern die vorhandene Infrastruktur nicht ausreicht, werden die notwendigen Erweiterungen im Rahmen der Erarbeitung der „E-Government-Infrastruktur 2.0“ mit Priorität versehen und bevorzugt eingeführt. Un-

⁴¹ Vgl. Kapitel 1.1.

⁴² Vgl. Kapitel 1.1.

⁴³ Vgl. Grundsatzbeschluss des Kabinetts vom 27.05.2008.

wirtschaftliche Doppelentwicklungen werden so vermieden. In der Abteilung VI 5 des Finanzministeriums läuft die Steuerung der Entwicklung und Implementierung dieser Lösung unter der Bezeichnung „JUNO“. Die technische Konzeption wird von Dataport erstellt.⁴⁴

Die kommunalen Aktivitäten in Schleswig-Holstein sind über das Kommunale EAP-Projekt mit dem Landesprojekt verzahnt: Das Finanzministerium ist als Vertreter des Landesprojekts mit Gaststatus im Projekt vertreten, Mitglieder des kommunalen Umsetzungsprojektes nehmen an den Sitzungen der Arbeitsgruppen des Landesprojektes teil. Im Rahmen des kommunalen Gemeinschaftsprojektes werden die dortigen Anforderungen und Interessen gebündelt und ein Leitfaden für die kommunale Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie im Hinblick auf die rechtlichen, organisatorischen und technischen Voraussetzungen entwickelt.

c. Welchen Beitrag liefert das Handlungsfeld zur Umsetzung der DLRL in SH?

Vgl. die Ausführungen zu a. und b.

⁴⁴ Nähere Ausführungen zur technischen Infrastruktur s. Handlungsfeld 7.

1.3 E-Government-Vereinbarung Land - Kammern

Allgemeine Informationen zum Handlungsfeld

1. Federführung: Finanzministerium, Abteilung 5
2. Beteiligte: IHK SH
3. Umsetzung der strategischen Leitlinie(n): 2

Spezielle Informationen zum Handlungsfeld

a. Beschreibung und Zielsetzung des Handlungsfeldes

Die Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie sowie die wirtschaftliche und effektive Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien erfordern bei allen Beteiligten in den Wertschöpfungsketten Innovationen in den Bereichen der technischen Infrastruktur, der Prozesse und Organisation sowie des Rechts.

Zu den in den Wertschöpfungsketten Beteiligten zählen jedoch nicht nur öffentliche Verwaltungen sondern - insbesondere durch die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie - auch die Kammern in Schleswig-Holstein. Aufgrund dieser Entwicklungen wird vom Land, den Kommunen und den Kammern eine völlig neue Form der kooperativen Zusammenarbeit gefordert.

Das Finanzministerium Schleswig-Holstein und die Industrie- und Handelskammern zu Kiel, Lübeck und Flensburg schließen daher eine E-Government-Vereinbarung und sichern sich für die folgenden strategischen Handlungsfelder einen kooperativen E-Government-Dialog zu:

- Technische Infrastruktur
- Prozessketten
- Wissenstransfer und Erfahrungsaustausch
- Modernisierung und Entbürokratisierung.

Organisiert wird der kooperative E-Government-Dialog durch regelmäßige Foren und anlassbezogene Arbeitsgespräche zwischen dem Finanzministerium und der IHK.

b. Was wurde im Berichtszeitraum geleistet?

Die beschriebene E-Government-Vereinbarung wurde im 1. Halbjahr 2009 zwischen der IHK Schleswig-Holstein und dem Finanzministerium abschließend abgestimmt, so dass die Vereinbarung im Juli dieses Jahres unterzeichnet wird.

c. Welchen Beitrag liefert das Handlungsfeld zur Umsetzung der DLRL in SH?

Vgl. die Ausführungen zu a.

Handlungsfeld 2: E-Government-Kompetenzinitiative

Allgemeine Informationen zum Handlungsfeld

1. Federführung: Finanzministerium, VI 51
2. Beteiligte: 65 Partner der Initiative aus Verwaltung, Wissenschaft und Wirtschaft
3. Umsetzung der strategischen Leitlinie(n): 2

Spezielle Informationen zum Handlungsfeld

a. Beschreibung und Zielsetzung des Handlungsfeldes

Die E-Government-Kompetenzinitiative setzt die strategische Leitlinie „Innovation durch Kooperation“ um.

Durch ihren kooperativen Ansatz verbindet die Kompetenzinitiative die relevanten E-Government-Akteure, namentlich die öffentlichen Verwaltungen, die Hochschul- und Forschungseinrichtungen sowie die Wirtschaft zu einem Netzwerk und bündelt die Kompetenzen der beteiligten Partner.

Seit ihrem Start bei der internationalen Computermesse CeBIT⁴⁵ 2007 in Hannover hat sich die Kompetenzinitiative zu einer Informations- und Kooperationsplattform für E-Government in Schleswig-Holstein mit 65 Partnern aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung entwickelt.



Abbildung 5: Logo der Kompetenzinitiative

Die E-Government-Kompetenzinitiative soll als integraler Baustein der E-Government-Strategie des Landes insbesondere die folgenden Ziele verfolgen bzw. unterstützen:

⁴⁵ Die CeBIT ist die weltweit größte Messe zur Darstellung digitaler Lösungen aus der Informations- und Kommunikationstechnik. Besucherzielgruppen sind Anwender aus Industrie, Handel, Handwerk, Banken, dem Dienstleistungsgewerbe, der öffentlichen Verwaltung und der Wissenschaft sowie Privatpersonen.

- Beschleunigung der Innovationsprozesse bis zur Markteinführung im E-Government-Cluster durch Stärkung der Forschungs- und Entwicklungstätigkeiten sowie durch Intensivierung des Wissenstransfers zwischen Wirtschaft, Verwaltung und Wissenschaft.
- Entwicklung und Vermarktung der E-Government-Kompetenz Schleswig-Holstein.
- Stärkung der in Schleswig-Holstein angesiedelten Unternehmen mit einem E-Government-Produktportfolio.
- Verbreitung des Einsatzes und der Nutzung innovativer E-Government-Lösungen in den Trägern der schleswig-holsteinischen Verwaltungen sowie in den Unternehmen.
- Ausbau des qualitativen und quantitativen Kompetenzprofils im E-Government-Cluster durch Schaffung bzw. Unterstützung von entsprechenden Aus-, Weiter- und Fortbildungsangeboten.
- Entwicklung und Umsetzung einer Marketing- bzw. Kommunikationsstrategie für E-Government in Schleswig-Holstein.
- Unterstützung des Standardisierungsprozesses aus technischer und organisatorischer Sicht.
- Unterstützung der Kooperationen innerhalb des regionalen E-Government-Clusters sowie Kooperationen mit anderen E-Government-Projekten.

b. Was wurde im Berichtszeitraum geleistet?

Im Rahmen der E-Government-Kompetenzinitiative präsentierte sich Schleswig-Holstein im Mai 2008 als Partnerland des 9. E-Government-Kongresses mit Fachmesse „Neue Verwaltung“, welcher jährlich vom Deutschen Beamtenbund in Leipzig ausgerichtet wird. Das Motto des Kongresses lautete „Verwaltung - Netzwerk der Zukunft“.

Die E-Government-Strategie des Landes Schleswig-Holstein zur Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie bildete bei der Eröffnungsrede des Finanzministers Rainer Wiegard am 6. Mai den thematischen Schwerpunkt. In Podiumsdiskussionen sowie in verschiedenen Fachforen und auf der Fachmesse fand der weitere Austausch statt.

Das Land Schleswig-Holstein erhielt als Partnerland ein eigenes Schleswig-Holstein-Fachforum. Hierin wurde erörtert, wie E-Government kooperativ und innovativ mit der EG-Dienstleistungsrichtlinie in Schleswig-Holstein umgesetzt werden kann. Dieses Thema wurde auch aus wissenschaftlicher Sicht mit zwei Vorträgen beleuchtet.

Parallel zu den Fachforen fand eine Fachmesse statt, die es den Ausstellern ermöglichte, Ihre E-Government-Kompetenzen zu präsentieren. Die Kongressteilnehmer konnten sich so umfangreich informieren und Erfahrungen austauschen. Schleswig-Holstein präsentierte als Partnerland die E-Government-Kompetenzinitiative auf der Fachmesse.



Abbildung 6: Der Messestand der Kompetenzinitiative auf der Fachmesse des Kongresses "Neue Verwaltung" in Leipzig

Die E-Government-Kompetenzinitiative war aber nicht nur auf Messen und Veranstaltungen aktiv, sondern auch im Bereich der Verbesserung der Innovationen durch die Vergabe eines Forschungsauftrags an das Institut ERCIS (European Research Center for Information Systems) der Universität Münster. In dem Forschungsauftrag ging es um die Erarbeitung eines methodischen Ansatzes für die Bestandsaufnahme der EG-Dienstleistungsrichtlinie relevanten Prozesse unter Einsatz eines standardi-

sierten Prozessregisters.⁴⁶ Die Ergebnisse der Studie wurden im Juni 2008 veröffentlicht.⁴⁷

Anlässlich der Mediatage Nord⁴⁸ 2008 richtete das Finanzministerium eine Vortragsveranstaltung der E-Government-Kompetenzinitiative Schleswig-Holstein aus. Am 24.11.08 fand die Auftaktveranstaltung im Haus der Wirtschaft in Kiel statt. Zu dem Thema „Kooperatives und innovatives E-Government Schleswig-Holstein: Verwaltungsprozesse gestalten, optimieren, standardisieren und nutzen!“ berichteten die Referentinnen und Referenten in ihren Vorträgen über aktuelle Ergebnisse und Vorhaben des Landes Schleswig-Holstein. Im Anschluss an die Vortragsveranstaltung fand ein Empfang statt, der den Teilnehmerinnen und Teilnehmern die Gelegenheit bot, sich über die Themen auszutauschen. Über 100 Personen aus Wirtschaft, Wissenschaft und öffentlicher Verwaltung verfolgten interessiert die Diskussion.

Ebenfalls im Rahmen der Mediatage Nord 2008 richtete die E-Government-Kompetenzinitiative mit Ihren Kompetenzpartnern einen zweitägigen Konvergenz-Workshop aus zum Thema "Welche Informationen sind künftig für die kooperative Entscheidungsfindung notwendig?". Die Ergebnisse des Workshops sind in den 6 Kieler Impulsen für ein kooperatives Qualitätsmanagementsystem⁴⁹ zusammengefasst. Die sechs Impulse befassen sich mit der notwendigen Strategie, dem Recht, der Organisation, der Kooperation, der Qualität und der Technik, um ein kooperatives Qualitätsmanagementsystem etablieren zu können.

Im Januar 2009 startete die E-Government-Kompetenzinitiative das Clusterinformationssystem⁵⁰ und setzte damit Ihre Strategie des kontinuierlichen Ausbaus der Informationsversorgung im Internet weiter aus.

⁴⁶ Für eine ausführliche Beschreibung des Prozessregisters vgl. Handlungsfeld 4.

⁴⁷ Die Studie kann unter www.e-government-kompetenzinitiative.de heruntergeladen werden.

⁴⁸ Die Mediatage Nord finden jährlich in der IHK zu Kiel statt und befassen sich schwerpunktmäßig mit Innovationen im Bereich des digitalen Datenaustausches.

⁴⁹ Näheres s. Handlungsfeld 9.

⁵⁰ Das Clusterinformationssystem ist erreichbar über <http://www.schleswig-hol->

Das Clusterinformationssystem basiert auf einer Datenbank, in der die Kompetenz- und Kooperationspartner der Initiative mit umfangreichen Informationen gespeichert werden. Die Informationen umfassen neben allgemeinen Adressinformationen der Ansprechpartner auch branchenspezifische Informationen wie z.B. Kompetenzen im Bereich des E-Governments, aktuelle Projekte, Vernetzung im E-Government-Sektor, Forschungs- und Entwicklungsschwerpunkte etc.

Die Partner werden dabei in vier Branchen eingeteilt: Öffentliche Verwaltung, Wirtschaft, Wissenschaft sowie Vereine, Verbände & Sonstige.

Die umfangreichen Informationen der Kompetenzpartner werden im Internet mit einer Kartendarstellung verknüpft. Durch die Angabe der Geodaten jedes Kompetenzpartners, wird die genaue Verortung der Partner auf der Karte wiedergegeben.

Zusätzlich ist eine umfangreiche Suchfunktion integriert, die es ermöglicht, die Kompetenzpartner nach Branche zu sortieren, oder nach Name oder Ort zu suchen.

Suche

Das Finanzministerium

- Der Finanzminister
- Organisation
- Landesbehörden
- Steuern
- **Verwaltungsmodernisierung**
 - Allgemeines
 - Entbürokratisierung und Deregulierung
 - EU-Dienstleistungsrichtlinie
 - Forschungsprojekt Access-eGov
- **E-Government-Kompetenzinitiative**
 - Ziele & Strategie
 - **Clusterinformationssystem**
 - Aktivitäten 2008/2009
 - Aktivitäten 2007
 - Medieninformationen
 - Kompetenzpartner
 - Kooperationen
- Kooperatives Prozessregister
- E-Government-Strategie
- Neue Steuerung
- Strategisches IT-Management
- Operatives IT-Management
- Landshaushalt
- Beteiligungen des Landes
- Kredite und Finanzderivate
- Öffentlich Private Partnerschaften (ÖPP)
- Besoldung, Versorgung und Tarifrecht
- Steuerberaterprüfung

Service

Clusterinformationssystem

Mit der Suchdatenbank finden Sie wesentliche Angaben zu den Kompetenz- und Kooperationspartnern der E-Government-Kompetenzinitiative Schleswig-Holstein.

Die Ergebnisse Ihrer Suche finden Sie unterhalb der Karte. Auf der Karte wird die geografische Lage des Kompetenzpartners dargestellt. Bei gedrückter linker Maustaste lässt sich der Kartenausschnitt verschieben.

Bitte geben Sie Ihre Auswahl ein:

Branche

 Öffentliche Verwaltung
 Wirtschaftsunternehmen
 wissenschaftl. Einrichtung
 Verein / Verband

Name der Institution

Ort

Fundstellen:
Für weitere Informationen klicken Sie bitte auf den Namen.

- 1 dataport
- 2 Finanzministerium des Landes Schleswig-Holstein
- 3 Kreis Herzogtum Lauenburg
- 4 Kreis Pinneberg
- 5 Kreis Stormarn
- 6 Landeshauptstadt Kiel
- 7 Unabhängiges Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein

Abbildung 7: Das Clusterinformationssystem mit Kartendarstellung und Trefferliste

Im März 2009 nutzte die E-Government-Kompetenzinitiative die CeBIT, um im Forum des Public Sector Parks in Halle 9 an zwei Tagen zwei innovative E-Government-Themen aus Schleswig-Holstein zu präsentieren:

Am 5. März wurde offiziell das Prozessregister Schleswig-Holstein als Schlüssel für ein kooperatives Prozessmanagement von Staatssekretär Klaus Schlie gestartet⁵¹. Über 130 Teilnehmer aus Wirtschaft, Wissenschaft und öffentlicher Verwaltung besuchten die Veranstaltung und konnten so live miterleben, wie das Prozessregister Schleswig-Holstein offiziell freigeschaltet wurde.

⁵¹ Näheres zum Prozessregister Schleswig-Holstein s. Handlungsfeld 4.

Am 6. März veranstaltete das Finanzministerium eine Vortragsreihe mit Podiumsrunde zum Thema "MEHR Wirtschaft durch WENIGER Bürokratie: Den E-Government-Erfolg messbar machen!".

Im Mai 2009 nahm das Finanzministerium im Rahmen der E-Government-Kompetenzinitiative am 10. E-Government-Kongress mit Fachmesse „Neue Verwaltung“ des Deutschen Beamtenbundes teil.

Staatssekretär Klaus Schlie berichtete in einer Podiumsdiskussion über Stand und Potenzial der Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie in Schleswig-Holstein. Die E-Government-Kompetenzinitiative präsentierte sich zudem auf der Fachmesse E-Government. Hier konnten zahlreiche Kontakte geknüpft und die E-Government-Strategie Schleswig-Holstein vermittelt werden. Abgerundet wurde die Präsenz der Kompetenzinitiative durch zwei Fachvorträge im Fachforum „EU-DLR: Anforderungen an Prozesse, Organisation und IT“ welches über 170 Teilnehmer verfolgten.

Alle dargestellten Vorhaben der E-Government-Kompetenzinitiative wurden von einer intensiven Presse- und Öffentlichkeitsarbeit - insbesondere im Internet auf der Homepage www.e-government-kompetenzinitiative.de - begleitet.

c. Welchen Beitrag liefert das Handlungsfeld zur Umsetzung der DLRL in SH?

Die E-Government-Kompetenzinitiative ist eine Informations- und Kommunikationsplattform für die E-Government-Akteure im Land Schleswig-Holstein. Sie trägt damit zur Vernetzung der Akteure bei, beschleunigt Innovationsprozesse und sorgt durch eine intensive Marketing- und Kommunikationsstrategie für den Wissenstransfer und das notwendige Veränderungsmanagement im E-Government und damit auch bei der Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie in Schleswig-Holstein.

Handlungsfeld 3: E-Government-Gesetz

Allgemeine Informationen zum Handlungsfeld

1. Federführung: Finanzministerium, Abteilung 5
2. Beteiligte: IM, KLV, LRH, ULD, Dataport
3. Umsetzung der strategischen Leitlinie(n): 1,2,3

Spezielle Informationen zum Handlungsfeld

a. Beschreibung und Zielsetzung des Handlungsfeldes

Der Entwurf eines E-Government-Gesetzes schafft den notwendigen rechtlichen Rahmen für die Anforderungen an eine moderne und leistungsfähige Verwaltung im Land Schleswig-Holstein – für eine Verwaltung, die eingebettet ist in die föderalen Strukturen der Bundesrepublik Deutschland und in den europäischen Verwaltungsverbund. Hierbei setzt der Gesetzentwurf primär auf einvernehmliche Lösungen, indem ein obligatorisches Abstimmungsverfahren der Rechtsetzung durch das Land vorgeschaltet wird. In diesem Abstimmungsverfahren nehmen auf der einen Seite die kommunalen Landesverbände die Interessen der Städte und Gemeinden sowie der Kreise und kreisfreien Städte wahr. Auf der anderen Seite vertreten die obersten Landesbehörden die Interessen des Landes. Zugleich ist durch die Einbindung der IT-Wirtschaft in den mit dem Abstimmungsverfahren verbundenen Standardisierungsprozess sicherzustellen, dass die öffentliche Verwaltung des Landes Schleswig-Holstein Anschluss an die Entwicklung der IT-Wirtschaft hält; zugleich wird fairer Wettbewerb und Marktoffenheit für die IT-Wirtschaft garantiert. Der Gesetzentwurf enthält neben allgemeinen Bestimmungen zum E-Government ferner die Ermächtigung, durch Rechtsverordnung Vorgaben für die verwaltungsträgerübergreifende elektronische Kommunikation festzulegen, und kommt dem Bedürfnis und der Notwendigkeit nach rechtsverbindlichen Regelungen der verwaltungsträgerübergreifenden Prozessorganisation nach. Der Gesetzentwurf schafft auch die rechtlichen Grundlagen für die gemeinsame Nutzung der zentralen E-Government-Basisdienste des Landes. Um die notwendige Interoperabilität bei den eingesetzten Fachverfahren sicherzustellen, werden die zuständigen obersten Landesbehörden ermächtigt, entsprechende Standards festzulegen. Erst wenn die Festlegung von Standards in den einschlägigen Bereichen nicht ausreicht, das erforderliche Regelungsziel zu errei-

chen, kann der Einsatz bestimmter Programme oder – nachrangig – ggf. ein Anschluss- und Benutzungszwang eingeführt werden. Hierbei wird die Garantie der kommunalen Selbstverwaltung und die Unabhängigkeit der dritten Gewalt unter strikter Beachtung des Grundsatzes der Verhältnismäßigkeit gewährleistet.

In der Vergangenheit haben sich die IT-Struktur und die IT-Prozesse bei den verschiedenen Trägern der öffentlichen Verwaltung im Land heterogen entwickelt. Diese heterogene IT-Infrastruktur ist kostenintensiv und erschwert es den Verwaltungsträgern, ihre Prozesse flexibel an die Erfordernisse der Bürgerinnen und Bürger, der Unternehmen und anderer Verwaltungen anzupassen. Die Synergien, die die IT bietet, können unter diesen Voraussetzungen nicht ausgeschöpft werden. Dem Land entstehen so erhebliche Standortnachteile und zudem hohe Kosten, weil es für die Finanzierung der Organisation der Landesaufgaben aufkommen muss.

Die unzureichende Interoperabilität der bestehenden technischen Lösungen auf allen Ebenen der öffentlichen Verwaltung macht eine verwaltungsträgerübergreifende Steuerung der IT-Unterstützung auf der Grundlage eines leistungsfähigen Prozessmanagements zur optimalen Wahrnehmung der Landesaufgaben erforderlich, um die Anforderungen an Effizienz und Qualität der Verwaltungsdienstleistungen erfüllen zu können. Die Steuerung muss durch die Landesregierung erfolgen, weil sie für die Erfüllung der Landesaufgaben verantwortlich ist und die Infrastrukturverantwortung für die Interoperabilität und Funktionalität der IT-Verfahren in Schleswig-Holstein trägt. Dies gilt unabhängig davon, welcher Verwaltungsträger die Aufgaben wahrnimmt. Hierbei ist die Garantie der kommunalen Selbstverwaltung und die Unabhängigkeit der 3. Gewalt zu wahren und hinsichtlich der Intensität der erforderlichen Steuerung der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit zu beachten.

b. Was wurde im Berichtszeitraum geleistet?

Das schleswig-holsteinische Finanzministerium hat in 2007 den Entwurf eines E-Government-Gesetzes erstellt. Nach der abteilungsinternen und nachfolgend der hausinternen Abstimmung des Gesetzentwurfes erfolgten bis in die zweite Jahreshälfte 2007 hinein informelle Gespräche zu dem Entwurf unter anderem mit dem Innenressort, dem Landesrechnungshof, den Kommunalen Landesverbänden, dem Unabhängigen Landeszentrum für Datenschutz (ULD) sowie Dataport. Die Erkenntnisse aus diesen Gesprächen, die nur teilweise miteinander in Einklang zu bringen

waren, haben inzwischen zu einem nicht unerheblichen Teil Eingang in den aktualisierten Referentenentwurf des E-Government-Gesetzes gefunden. Neben dem eigentlichen Referentenentwurf wurde auch ein erster Entwurf einer Verordnung zu dem vom Gesetzentwurf obligatorisch vorgesehenen Abstimmungsverfahren mit den Kommunalen Landesverbänden erarbeitet.

Die erste Kabinettsbefassung mit dem Gesetzentwurf fand am 24. Juni 2008 statt. In der überarbeiteten Fassung des Gesetzentwurfes sind teilweise die Hinweise und Anregungen aus den Gesprächen mit Vertretern des Innenministeriums, des Landesrechnungshofs, des Unabhängigen Landeszentrums für Datenschutz, der Kommunalen Landesverbände und von Dataport berücksichtigt worden. Auch die jüngsten Erkenntnisse im Zusammenhang mit der Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie sowie aktuelle Tendenzen aus der gegenwärtigen Diskussion zur Förderalismusreform II sind in die Fortschreibung des Entwurfs eingeflossen. Darüber hinaus wurden die Erkenntnisse aus der Verbändeanhörung, die von Juli bis August 2008 stattfand, ausgewertet und in Gesprächen mit den kommunalen Landesverbänden vertieft.

Am 20. Januar 2009 hatte das Kabinett in zweiter Befassung den Gesetzentwurf beschlossen, der daraufhin dem Landtag zugeleitet wurde.⁵² Am 25. Februar 2009 wurde der Gesetzentwurf in erster Lesung im Landtag behandelt. Der Landtag hat beschlossen, den Gesetzentwurf federführend an den Finanzausschuss, mitberatend an den Innen- und Rechtsausschuss zu überweisen. Der Finanzausschuss hat im Rahmen seiner 117. Sitzung am 5. März 2009 eine Anhörung bis Ende April beschlossen. Stellungnahmen liegen zwischenzeitlich vom LRH⁵³, vom ULD⁵⁴, von den kommunalen Landesverbänden⁵⁵, vom Lorenz-von-Stein Institut an der CAU⁵⁶, von der BITKOM⁵⁷ und von Dataport⁵⁸ vor. Derzeit werden die Stellungnahmen ausgewertet.

⁵² Drucksache 16/2437.

⁵³ Umdruck 4227.

⁵⁴ Umdruck 4182.

⁵⁵ Umdrucke 4268 und 4272.

⁵⁶ Umdruck 4226.

⁵⁷ Umdruck 4261.

⁵⁸ Umdruck 4292.

c. Welchen Beitrag liefert das Handlungsfeld zur Umsetzung der DLRL in SH?

Das geplante E-Government-Gesetz kann einen wichtigen Beitrag dazu leisten, die obligatorisch einzuführenden elektronischen Verfahren so zu gestalten, dass ein effektiver Austausch von Informationen ohne Medienbrüche gewährleistet wird. Hierdurch werden sich – trotz des anfänglichen Investitionsbedarfs - erhebliche Effizienzrenditen in allen Bereichen der öffentlichen Verwaltung erzielen lassen. Ferner wird das E-Government-Gesetz das Land dabei unterstützen, die im Rahmen der Richtlinienumsetzung notwendigen E-Government-Basisdienste einzurichten und unter Mitwirkung der zu beteiligenden weiteren Verwaltungsebenen zu betreiben. Die mit dem E-Government-Gesetz beabsichtigte Standardisierung wird den Austausch elektronischer Informationen auch über die verschiedenen Ebenen öffentlicher Verwaltung hinweg vereinfachen. Dies wird neben einer Reduzierung der Kosten auch zu einer Beschleunigung von Verfahrensabläufen führen. Es ist zu erwarten, dass die positiven verwaltungsinternen Effekte sich auch positiv für die Verwaltungskunden, d. h. für die Bürger und Unternehmen auswirken werden.

Handlungsfeld 4: Kooperatives Prozessmanagement

Allgemeine Informationen zum Handlungsfeld

1. Federführung: Finanzministerium, VI 51
2. Beteiligte: Kommunen, Kammern
3. Umsetzung der strategischen Leitlinie(n): 1,2,3

Spezielle Informationen zum Handlungsfeld

a. Beschreibung und Zielsetzung des Handlungsfeldes

Als Prozesse werden zusammengehörende Abfolgen von Tätigkeiten zum Zweck einer Leistungserstellung angesehen. Ausgang und Ergebnis der Prozesse sind Leistungen, die von einem internen (der Verwaltung selbst) oder externen (beispielsweise Bürger) Leistungsempfänger angefordert und abgenommen werden.

Das E-Government erfordert eine an Prozessen orientierte Verwaltungsorganisation, um eine IT-Unterstützung der Arbeitsabläufe zu gewährleisten und so zu transparentem, durchgängigem und wirtschaftlichem Verwaltungshandeln zu gelangen. Das Erfordernis einer zunehmenden Prozessorientierung entsteht insbesondere deshalb, weil viele Arbeitsabläufe organisationsübergreifend bewältigt werden müssen und nicht zwingend an Zuständigkeitsgrenzen halt machen können. Durch die Prozesssicht wird eine ganzheitliche Betrachtung der Leistungserstellung der öffentlichen Verwaltung ermöglicht.

Um die Prozessorientierung des Verwaltungshandelns und der Verwaltungsstrukturen in den öffentlichen Verwaltungen in Land und Kommunen umsetzen zu können, ist daher das Ziel, eine kooperative Prozessstrategie für Land und Kommunen zu entwickeln und umzusetzen.

b. Was wurde im Berichtszeitraum geleistet?

Im Rahmen der E-Government-Kompetenzinitiative wurde am 13. und 14. März 2008 ein fachliches Methodenforum „Eckpunkte einer Prozessstrategie für Schleswig-Holstein“ durchgeführt. Die Kompetenz- und Kooperationspartner der Bereiche Ver-

waltung (Land und Kommunen), Wirtschaft und Wissenschaft verständigten sich auf 12 Kieler Botschaften für Kooperatives Prozessmanagement Schleswig-Holstein:

Kooperatives Prozessmanagement...

1. erfordert eine kooperative Prozessstrategie und ein kooperatives Prozessregister.
2. erfordert und ermöglicht eine konsequente Nutzenorientierung (Bürger, Wirtschaft, Verwaltung).
3. erfordert die Umsetzung kooperativer Finanzierungsmodelle.
4. erfordert den Einsatz und die Nutzung von kooperativen Steuerungssystemen.
5. erfordert eine Standardisierung, Integration und Konvergenz der Vorgehensweisen, Methoden und Prozesse zur Sicherstellung der Autonomie.
6. erfordert kooperative Organisations- und Entscheidungsstrukturen.
7. erfordert eine kooperative Prozessgestaltung, -einführung und -controlling.
8. ermöglicht neue kooperative Organisationsmodelle für das öffentliche Verwaltungshandeln.
9. ist im Rahmen der verfassungsrechtlichen Anforderungen, insbesondere der kommunalen Selbstverwaltungsgarantie, und des Datenschutzes umzusetzen. Es sind die rechtlichen Grundlagen für die notwendige technische und organisatorische Standardisierung zu schaffen.
10. erfordert ein effektives und prozessorientiertes Wissensmanagement in Kooperation aller Beteiligten.
11. erfordert eine kooperative technische Infrastruktur, die den gesamten Prozesskreislauf (Prozessgestaltung, Prozesseinführung, Prozessoptimierung, Prozesscontrolling etc.) unterstützt.
12. erfordert einen kooperativen Veränderungsprozess zur Sicherstellung des erfolgreichen Struktur- und Kulturwandels.

Die erste der 12 Kieler Botschaften „Kooperatives Prozessmanagement erfordert eine kooperative Prozessstrategie und ein kooperatives Prozessregister“ ist von besonderer Bedeutung. Deshalb hat das Finanzministerium im vergangenen Jahr intensiv das Projekt „Prozessregister Schleswig-Holstein“ vorangetrieben.

Das Finanzministerium hat dem Institut ERCIS im Jahr 2008 einen Forschungsauftrag mit dem Ziel erteilt, die konzeptionellen und methodischen Vorarbeiten als Basis einer nachfolgenden Realisierung eines verwaltungsübergreifenden Prozessregisters für das Land Schleswig-Holstein zu liefern. Die Studie wurde im Juni 2008 veröffentlicht.⁵⁹

Auf Basis der Studie wurde das Prozessregister im Folgenden technisch konzipiert und zur Funktionsreife gebracht.

Für die inhaltliche Darstellung der Prozesse bedient sich das Prozessregister der PICTURE-Methode. Mit dieser Methode werden die einzelnen Tätigkeiten innerhalb eines Prozesses mit so genannten Prozessbausteinen anschaulich dargestellt und den Nutzern intuitiv zugänglich gemacht. Prozessbausteine liefern die inhaltliche Zusammenfassung von Sachverhalten mit gleichem oder ähnlichem Bedeutungsgehalt, sodass die entstehenden Prozessmodelle einheitliche Bezeichnungen für gleichartige Sachverhalte erhalten.⁶⁰

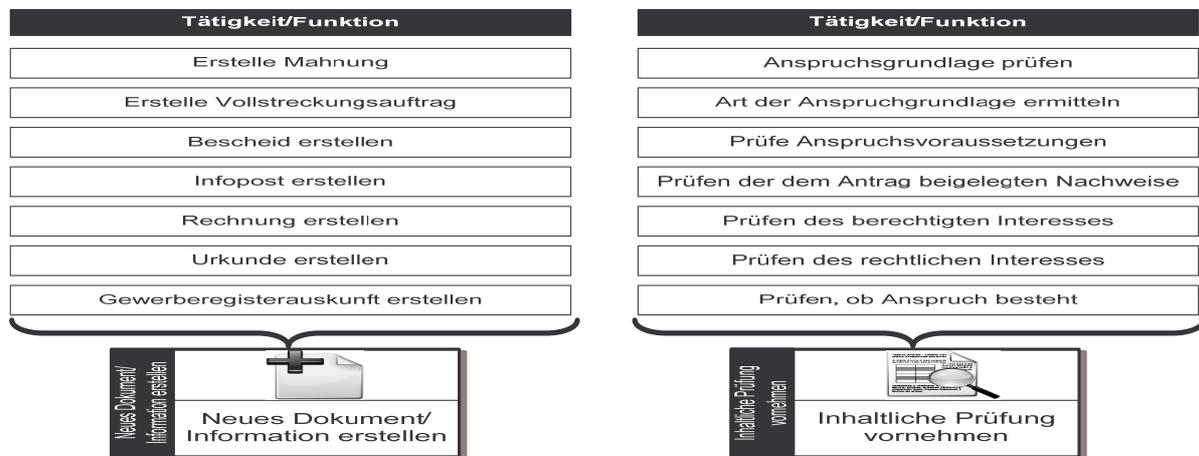


Abbildung 8: Bündelung von ähnlichen Tätigkeiten zu einem standardisierten Prozessbaustein

⁵⁹ Die Studie kann unter http://www.schleswig-holstein.de/FM/DE/Verwaltungsmodernisierung/EGovernmentKompetenzinitiative/Aktivitaeten20082009/Prozessregister/prozessregister__pdf.html heruntergeladen werden.

⁶⁰ Konzeptstudie eines Prozessregisters zur Aufnahme der für die EU-Dienstleistungsrichtlinie relevanten Prozesse im Land Schleswig-Holstein, S. 39.

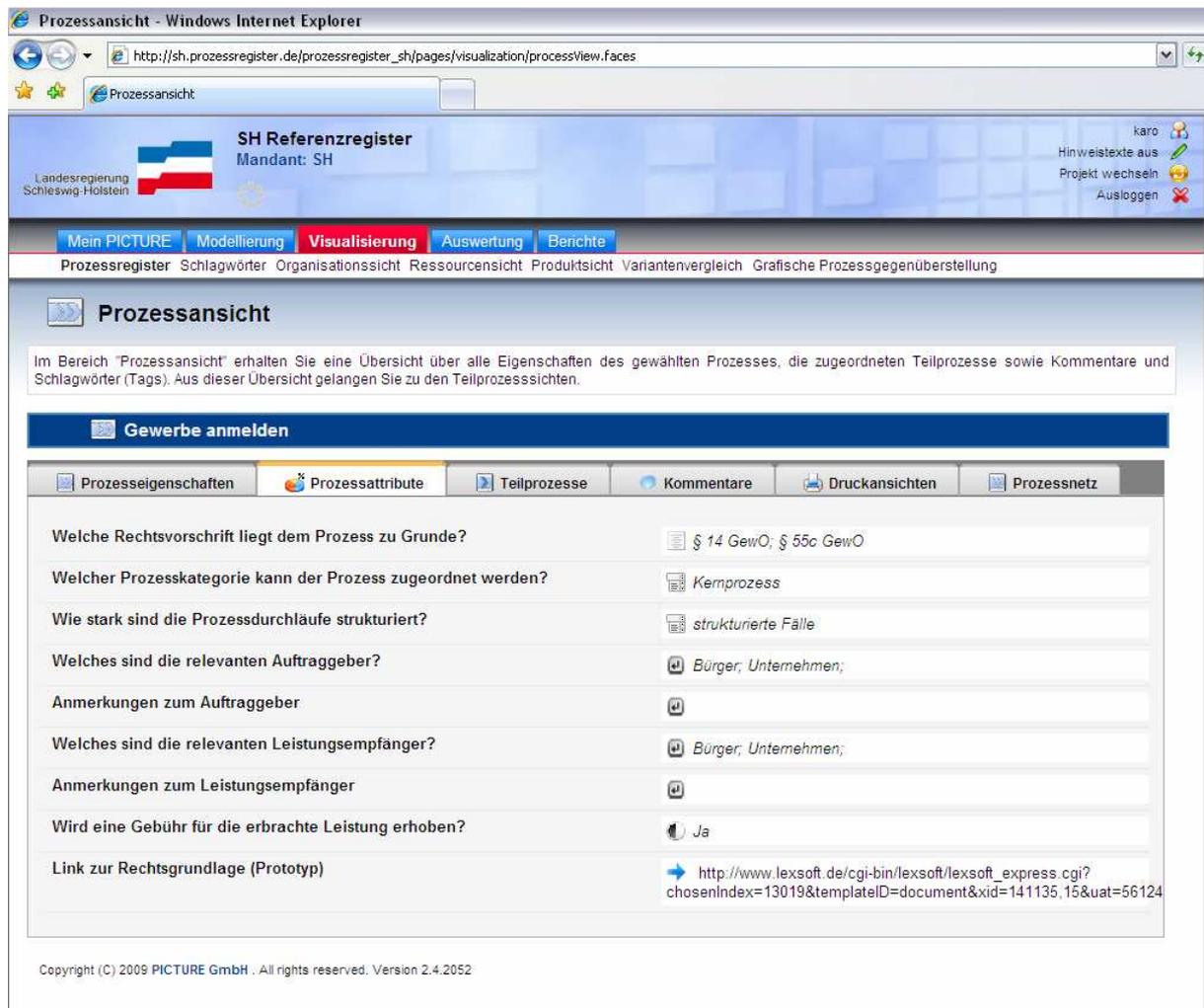


Abbildung 10: Ansicht eines Prozesssteckbriefs im Prozessregister

Vor der offiziellen Eröffnung des Prozessregisters anlässlich der CeBIT 2009 in Hannover fand am 29. Januar 2009 ein Evaluierungsworkshop des Prozessregisters mit interessierten Kommunen statt. Ein erster Prototyp des Prozessregisters konnte intensiv getestet und bewertet werden. Aus den vielen positiven Rückmeldungen insbesondere zur einfachen Handhabbarkeit und zur Qualität und Anschaulichkeit der bis dahin eingestellten Prozesse konnte das Prozessregister schließlich im März 2009 freigeschaltet werden. Es ist an das Government-Gateway Schleswig-Holstein angebunden und so nach Anmeldung über www.prozessregister.schleswig-holstein.de für jeden Interessierten erreichbar.

Innerhalb der ersten 8 Wochen nach Freischaltung des Prozessregisters gab es 117 Anmeldungen über das Government-Gateway zum Zugriff auf das Prozessregister. Zudem wurde in dieser Zeit über 1.600 Mal die Internetseite des Prozessregisters aufgerufen.

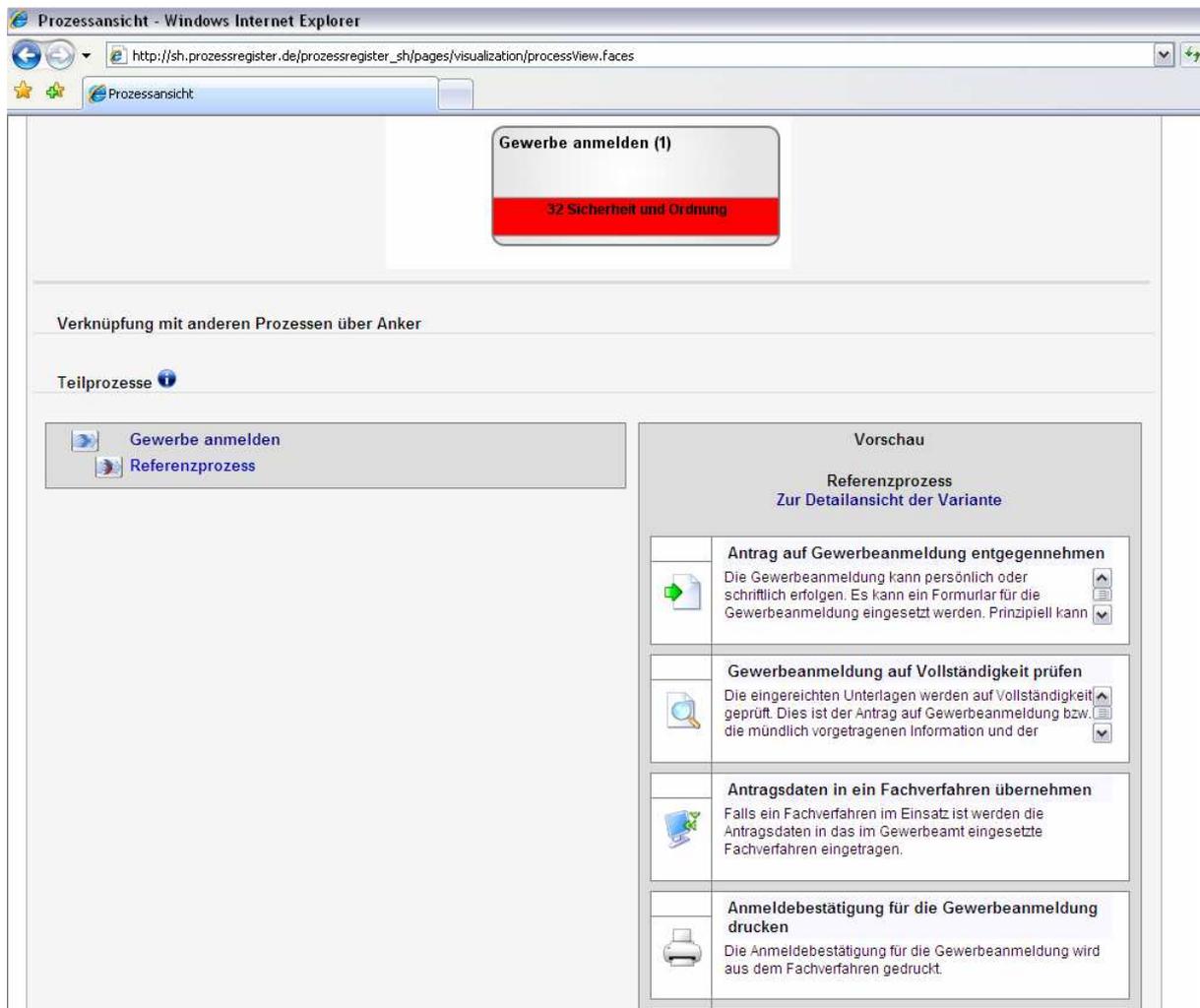


Abbildung 11: Ansicht der einzelnen Prozessbausteine eines Prozesses im Prozessregister

Zusammenfassend stellt sich der Nutzen des Prozessregisters Schleswig-Holstein wie folgt dar:

1. Das Prozessregister ist wirtschaftlich,

da das Prozesswissen dokumentiert und damit Doppelerfassungen vermieden sowie Projektdurchlaufzeiten verringert werden. Das Prozessregister stellt den Wissenstransfer sicher und steht als zentrale Infrastruktur mit Mandantenfähigkeit⁶¹ zur Verfügung.

2. Das Prozessregister sorgt für ein gemeinsames Prozessverständnis

⁶¹ Als mandantenfähig wird Informationstechnik bezeichnet, die auf demselben Software-System mehrere *Mandanten*, also Kunden oder Auftraggeber, bedienen kann, ohne dass diese gegenseitigen Einblick in ihre Daten, Benutzerverwaltung und ähnliches haben.

durch die einheitlich verwendete Methodik mit den bereits dargestellten standardisierten Prozessbausteinen, Prozess-Netzen sowie der Möglichkeit zur Katalogisierung und Bewertung und Interaktion der Nutzer.

3. dabei basiert das Prozessregister auf dem Prinzip der Freiwilligkeit.

Um die Akzeptanz und den Bekanntheitsgrad des Prozessregisters zu steigern hat das Finanzministerium stets aktiv informiert und intensive Öffentlichkeitsarbeit betrieben. Neben einem Ausbau der Informationen im Internet⁶² hat das Finanzministerium ein Informationsflyer⁶³ zum Prozessregister Schleswig-Holstein erstellt und an alle Kommunen in Schleswig-Holstein versendet.

Parallel zu den Weiterentwicklungen des Prozessregisters im vergangenen Jahr hat das Finanzministerium darüber hinaus in der Arbeitsgruppe 1 „Veränderungsmanagement“ des Projektes zur Umsetzung der EG-DLRL in Schleswig-Holstein den Arbeitsgruppenmitgliedern (Vertreter der Ressorts, Kommunalen Landesverbände und Kammern) stets über Sachstand und Fortschritte des Prozessregisters berichtet.

In den nächsten Schritten wird es darum gehen, das Prozessregister inhaltlich, organisatorisch und technisch weiterzuentwickeln insbesondere hinsichtlich der Verbesserung der Qualität und Quantität des Prozesswissens sowie der Evaluierung der Anschluss- und Rahmenbedingungen für Kommunen und Kammern.

c. Welchen Beitrag liefert das Handlungsfeld zur Umsetzung der DLRL in SH?

Die EG-DLRL erfordert eine verstärkte Zusammenarbeit verschiedener Träger der öffentlichen Verwaltung. Das kooperative Prozessmanagement ist ein Schlüsselfaktor für diese vernetzte Zusammenarbeit. Dies macht die EG-DLRL in mehreren Artikeln deutlich, in denen ein klarer Bezug zu den Verwaltungsprozessen hergestellt wird.

Die folgende Grafik verdeutlicht die Zusammenhänge:

⁶² www.prozessregister.schleswig-holstein.de

⁶³ <http://www.schleswig-holstein.de/FM/DE/Verwaltungsmodernisierung/KooperativesProzessregister/flyercebit09.html>

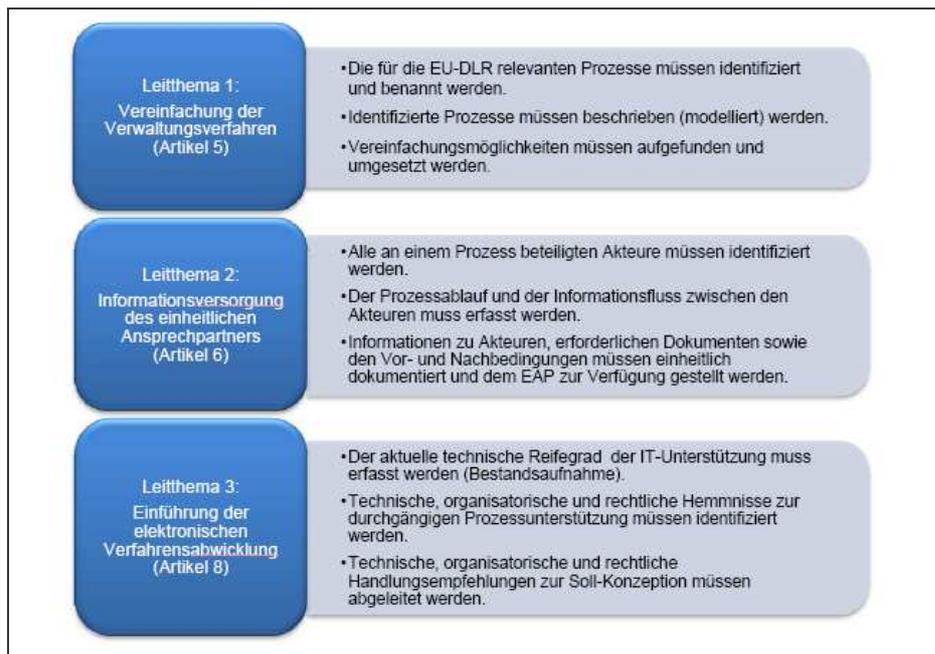


Abbildung 12: Prozessuale Anforderungen aus der EG-Dienstleistungsrichtlinie

Handlungsfeld 5: Kooperationen

5.1 DeutschlandOnline - Projekt zur IT-Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie

Allgemeine Informationen zum Handlungsfeld

1. Federführung: FM Schleswig-Holstein (VI 51), IM Baden-Württemberg
2. Beteiligte: Bund, Spitzenverbände von Kammern und Kommunen
3. Umsetzung der strategischen Leitlinie(n): 2

Spezielle Informationen zum Handlungsfeld

a. Beschreibung und Zielsetzung des Handlungsfeldes

Grundlage der Kooperation im Rahmen der Bund-Länder-Initiative DeutschlandOnline (DOL) ist das Prinzip „Einer oder einige für alle“. Auf diese Weise werden die Stärken des Föderalismus genutzt: Ein Land oder mehrere Länder übernehmen die Federführung für ein IT-Vorhaben, dessen Ergebnisse von allen anderen genutzt werden können. In diesem Sinne hat Schleswig-Holstein gemeinsam mit Baden-Württemberg die Federführung für ein DOL-Vorhaben zur IT-Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie übernommen. Ziel war es, Empfehlungen für die IT-Umsetzung zu erarbeiten, die von allen Ländern genutzt werden können. Über diese fachliche Arbeit hinaus hat das Vorhaben im Jahr 2009 den Auftrag erhalten, die IT-Umsetzung in den Ländern zu begleiten. Das DOL-Vorhaben ist damit ein wichtiges Forum für die Länderkooperation im Zusammenhang mit der IT-Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie.

b. Was wurde im Berichtszeitraum geleistet?

Das Vorhaben hat im Jahr 2008 unter Beteiligung des Bundes, anderer Länder sowie Vertretern aus Kammern und Kommunen Empfehlungen für die IT-Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie erarbeitet. Die Ergebnisse sind in einem Projektbericht

(„Blaupause“)⁶⁴ zusammengefasst worden. Fachliche Schwerpunkte des Projektes waren

- die Untersuchung der rechtlichen Rahmenbedingungen der IT-Umsetzung,
- die Modellierung der Kernprozesse des Einheitlichen Ansprechpartners,
- die Beschreibung technischer Komponenten für die IT-Umsetzung und
- die Erarbeitung eines Konzeptes für ein föderatives Informationsmanagement.

Neben der Gesamtfederführung war Schleswig-Holstein für den Themenkomplex „Recht, Organisation und Prozesse“ verantwortlich.

Die Regierungschefs aus Bund und Ländern haben am 18. Dezember 2008 empfohlen, die Projektergebnisse bei der IT-Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie zu berücksichtigen. Zugleich hat das Vorhaben den Auftrag erhalten, im Jahr 2009 die IT-Umsetzung in den Ländern weiter zu begleiten.

In der zweiten Projektphase koordiniert das DeutschlandOnline-Vorhaben verschiedene Teilprojekte, für die einzelne Länder die Federführung übernommen haben. Die Teilprojekte sind:

- Datenaustauschstandards X-EUDLR (Federführung Hessen),
- Prozessregister (Federführung Schleswig-Holstein),
- Föderatives Informationsmanagement (Federführung Sachsen-Anhalt).

Ziel ist es, sicherzustellen, dass die Ergebnisse - ganz im Sinne von DeutschlandOnline - von allen Ländern genutzt werden können.

Darüber hinaus bietet das DOL-Vorhaben mit dem Projektforum eine Plattform zum fachlichen Austausch für diejenigen, die in den Ländern für die IT-Umsetzung verantwortlich sind. Dazu werden regelmäßige Treffen und Workshops organisiert, die dem Wissenstransfer zwischen den Ländern dienen.

⁶⁴ Der Projektbericht kann hier heruntergeladen werden: http://www.deutschland-online.de/DOL_Internet/broker.jsp?uMen=8235086d-eb9f-cc11-d88e-f1ac0c2f214a

Das DOL-Vorhaben wird wie bereits im Jahr 2008 über eine Projektlenkungsgruppe gesteuert, in der neben den federführenden Ländern das Bundesministerium des Innern und das Bundeswirtschaftsministerium sowie die Spitzenverbände von Kammern und Kommunen vertreten sind.

c. Welchen Beitrag liefert das Handlungsfeld zur Umsetzung der DLRL in SH?

Das DeutschlandOnline-Vorhaben hat in der ersten Phase Empfehlungen erarbeitet, die für die IT-Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie in Schleswig-Holstein genutzt werden können. In der zweiten Phase vernetzt das Vorhaben die Umsetzungsaktivitäten der Länder. Dadurch ist es einerseits möglich, von den Erkenntnissen anderer Länder zu profitieren und andererseits können schleswig-holsteinische Entwicklungen anderen Akteuren zugänglich gemacht werden (z.B. das Prozessregister⁶⁵). Die IT-Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie in Schleswig-Holstein wird damit durch die Kooperation innerhalb des DeutschlandOnline-Vorhabens unterstützt.

⁶⁵ Vgl. hierzu Handlungsfeld 4.

5.2 DeutschlandOnline - Teilprojekt Prozessregister

Allgemeine Informationen zum Handlungsfeld

1. Federführung: Schleswig-Holstein (FM VI 51)
2. Beteiligte: Bundesweite Vertreter verschiedener öffentlicher Institutionen
3. Umsetzung der strategischen Leitlinie(n): 1,2,3

Spezielle Informationen zum Handlungsfeld

a. Beschreibung und Zielsetzung des Handlungsfeldes

Im Rahmen von DeutschlandOnline wird das Prozessregister Schleswig-Holstein im bundesweiten Kontext weiterentwickelt. Die Schwerpunkte dieser Aktivitäten bestehen zum einen darin, die bereits verfügbare Prozesswissensbasis auszubauen und zum anderen zu bewerten, inwieweit das Prozessregister als Infrastrukturmaßnahme einen Beitrag zur Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems für die EG-Dienstleistungsrichtlinie leisten könnte.

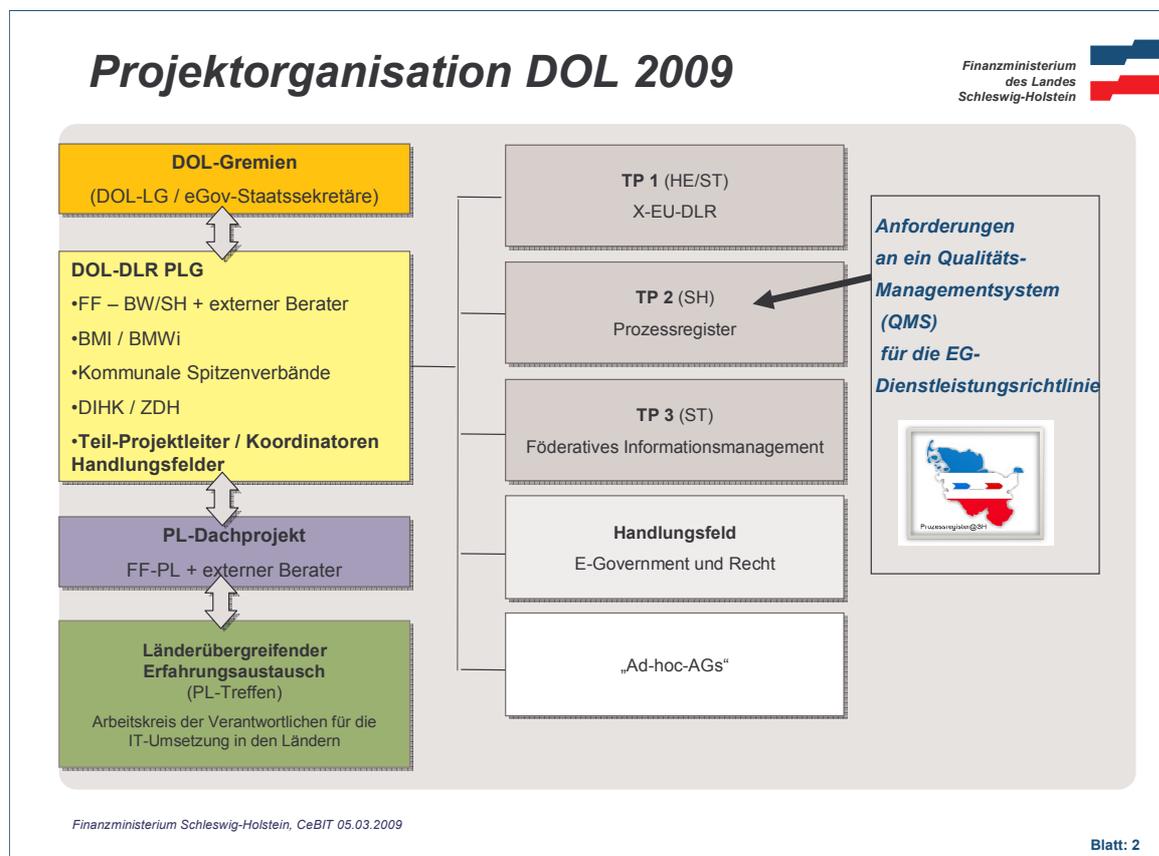


Abbildung 13: Übersicht der Projektorganisation

b. Was wurde im Berichtszeitraum geleistet?

Nachdem im Jahr 2008 das Land Schleswig-Holstein im Bereich der Dienstleistungsrichtlinie als Federführer beteiligt war, wird auch im Jahr 2009 mit dem Teilprojekt 2 „Prozessregister“ ein Thema aus dem Bereich Prozessmanagement bearbeitet. Aufbauend auf diesen Vorarbeiten und Erkenntnissen aus Schleswig-Holstein konnte das Teilprojekt - im Anschluss an die Freigabe des Prozessregisters Schleswig-Holstein auf der CeBIT 09 - angestoßen werden.

Zusammen mit Vertretern von Kommunen, Ländern, Kammern und der Wissenschaft sind zu den Themen „Nutzen des Prozessregisters“ und „Erfolgsfaktoren/Kennzahlen und Indikatoren“ eine breite Palette an Ideen und Vorschlägen erarbeitet worden, die in die Projektdokumentation eingebracht werden und zusammen mit einem wissenschaftlichen Diskussionspapier die Grundlage für die Fortentwicklung im Prozess- und Qualitätsmanagement bilden. Die Ergebnisse werden im Rahmen des DeutschlandOnline-Vorhabens am Ende des Jahres veröffentlicht⁶⁶.

c. Welchen Beitrag liefert das Handlungsfeld zur Umsetzung der DLRL in SH?

Die DeutschlandOnline-Vorhaben IT-Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie hat seinen Schwerpunkt in der Begleitung der Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie in den Ländern. Das Teilprojekt Prozessregister bietet hierzu einen relevanten Beitrag, indem auf dieser Basis eine Informations- und Wissensplattform aufgebaut wird, die mit Referenzprozessen und Qualitätskennzahlen die Umsetzung der EG-DLRL sowohl inhaltlich unterstützt als auch in dessen Verlauf den Informationsbedarf zum Erfolg der Umsetzung ermitteln hilft.

⁶⁶ Unter www.deutschland-online.de

Entscheidungsszenarien – Ziele der Entscheidungsunterstützung

Finanzministerium
des Landes
Schleswig-Holstein

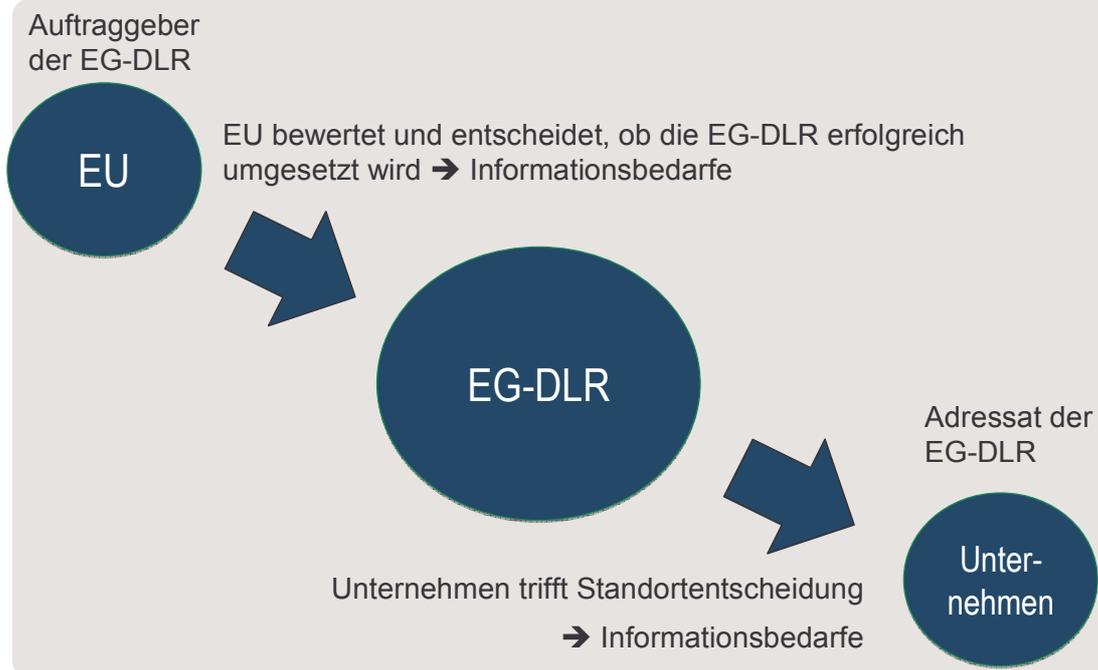


Abbildung 14: Entscheidungsszenarien im Zuge der Dienstleistungsrichtlinie

Handlungsfeld 6: Positionierung Dataport

Allgemeine Informationen zum Handlungsfeld

1. Federführung: Finanzministerium Abt. VI 5
2. Beteiligte: Ressorts und Kommunen
3. Umsetzung der strategischen Leitlinie(n): 1, 2

Spezielle Informationen zum Handlungsfeld

a. Beschreibung und Zielsetzung des Handlungsfeldes

Dataport soll als zentraler IT-Dienstleister der Landesverwaltung und der anderen Träger (Freie und Hansestadt Hamburg, Freie Hansestadt Bremen und Mecklenburg-Vorpommern - nur für den Bereich der Steuer -) zu einem technischen Kompetenzzentrum für die Umsetzung der E-Government-Strategie des Landes Schleswig-Holstein ausgebaut werden. Damit sind die für die länderübergreifenden E-Government-Aktivitäten notwendigen Abstimmungen und ggf. gemeinsamen Lösungen gewährleistet. Mit der Gründung der gemeinsamen Anstalt ist der Grundstein für eine strategische und operative Zusammenarbeit der Länder Schleswig-Holstein, Hamburg, Bremen sowie Mecklenburg-Vorpommern auf dem Gebiet der IT gelegt worden. In diese Zusammenarbeit sind auch die Kommunen des Landes Schleswig-Holstein intensiv eingebunden.

b. Was wurde im Berichtszeitraum geleistet?

Die Kooperation im Bereich E-Government wurde ausgebaut. Konkrete Umsetzungsprojekte (IT-Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie: JUNO, landesweiter Zuständigkeitsfinder) wurden initiiert.

c. Welchen Beitrag liefert das Handlungsfeld zur Umsetzung der DLRL in SH?

Dataport ist als zentraler IT-Dienstleister im eingesetzten Projekt vertreten und insbesondere in die Auswahl einer IT-Lösung für die Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie maßgeblich involviert.⁶⁷

⁶⁷ Vgl. Handlungsfeld 7.

Handlungsfeld 7: Technische Infrastruktur

Um die EG-Dienstleistungsrichtlinie technisch umsetzen und kooperatives E-Government leben zu können, verfolgt das Finanzministerium die Strategie, dass alle Prozessbeteiligten in den Wertschöpfungsnetzen sämtliche erforderlichen Funktionalitäten an ihrem Arbeitsplatz nutzen können. Prozessbeteiligte sind zum einen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landes- und Kommunalverwaltungen und zum anderen die Bürgerinnen und Bürger, die Wirtschaftsunternehmen, sonstige öffentliche Einrichtungen, wie z.B. die Handwerkskammer und andere externe Dienstleistungsunternehmen.

Die Idee des **Serviceplatzes Schleswig-Holstein** soll für die Prozessbeteiligten den Zugang zu den zentralen und serviceorientierten E-Government-Infrastrukturen mit integrierten dezentralen Fachkomponenten so darstellen, als sei er integraler Bestandteil ihres Arbeitsplatzes.

In 2008/2009 wurden die o.g. Überlegungen technisch konkretisiert. Die strategischen Anforderungen an einen Serviceplatz Schleswig-Holstein ergänzen nunmehr die technischen und organisatorischen Entwicklungen der E-Government-Infrastruktur 2.0 und das Standardisierungs- und Integrationsprojekt „+1“ und sind somit integraler Bestandteil des Handlungsfeldes 7.

IT-Infrastruktur Schleswig-Holstein

Zuordnung	Basis-Infrastruktur					E-Government-Infrastruktur 2.0												
	„+1“ - IKO3 - KITS		Landesnetz	Portal	WSS SH	Meta-Service SH	Governikus	Verwaltungsleistung sverzeichnis	Virtuelle Poststelle	Clearingstelle	Identifikation / PKI	Authentifikation	Dokumentenmgmt	Formularservice	Payment	Contentmgmt	Fallmanagement	Prozessregister
Ordnungs-Nr.	B5	B4	B3	B2	B1	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13
eGovIS 1						●	⊙	●	●	⊙	⊙				●			
Kooperation		⊙	⊙	⊙	⊙	⊙		●		●	⊙	●	⊙	●	●	⊙	●	●
KommunalVw		⊙	⊙	⊙	⊙	⊙		●		●	●	●	⊙	⊙	●	⊙	●	⊙
Landes- Vw		●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	⊙	●	●	●	●	●
B U N D			⊙	⊙				●		⊙	●				⊙		⊙	
E U			⊙	⊙				●			●				⊙		⊙	
Bürger/innen								●			●	●			●		●	
Wirtschaft								●			●	●			●		●	

Legende: ● Voll ⊙ Teilweise oder optional

Stand: 22.05.2009

Abbildung 15: Reichweite der technischen Komponenten der E-Government-Strategie, Quelle: ZIT FM

7.1 Landesnetz

Allgemeine Informationen zum Handlungsfeld

1. Federführung: Finanzministerium, VI 54
2. Beteiligte: Ressorts, Dataport und T-Systems
3. Umsetzung der strategischen Leitlinie(n): 1

Spezielle Informationen zum Handlungsfeld

a. Beschreibung und Zielsetzung des Handlungsfeldes

Das heute vorhandene Weitverkehrsnetz für die Landes- und Kommunalbehörden stellt bereits eine solide Basis für das E-Government dar. Die Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie und des Projektes „Behördenrufnummer 115“ (Federführung Hamburg) werden zusätzliche Anforderungen daran stellen, insbesondere durch Aufgabenverlagerungen, durch die Einbeziehung weiterer Beteiligter (Kammern, Verbände) und durch den Zwang zur Kooperation über die Landesgrenzen hinaus. Insofern wird die Leistungsfähigkeit und Flexibilität weiter zu verbessern sein. Ziel ist es die Kommunikationsbasisinfrastruktur des Landes Schleswig-Holstein zu erhalten, fortzuentwickeln und technisch wie organisatorisch zu optimieren.

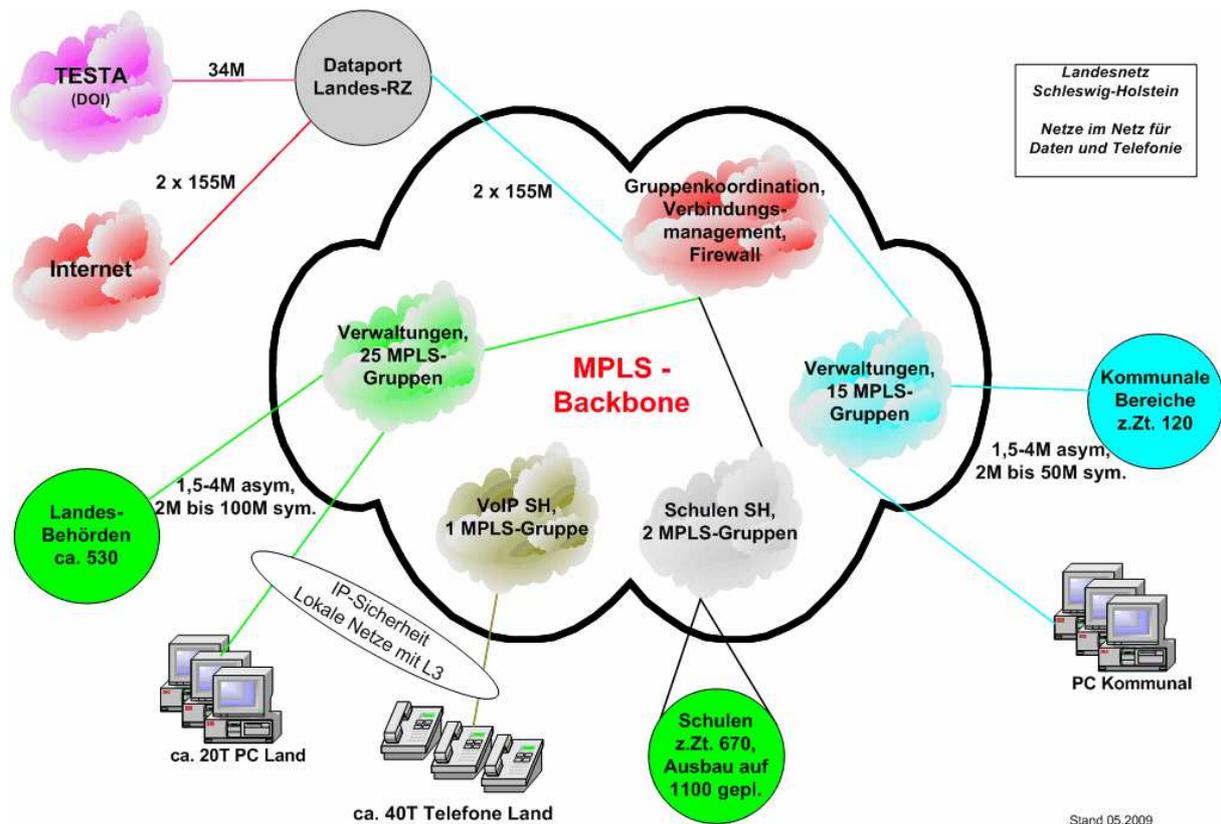


Abbildung 16: Das Landesnetz Schleswig-Holstein⁶⁸

b. Was wurde im Berichtszeitraum geleistet?

Derzeit sind ca. 850 Landes- und Kommunale Stellen mit über 21.000 Arbeitsplätzen versorgt. Das vorhandene Bandbreiten-Portfolio wurde erweitert. Seit dem ersten Quartal 2009 werden Landesnetzanschlüsse auf höhere Bandbreiten migriert. Darüber hinaus sind bereits rund 670 (Plan ca. 1100) Schulen angeschlossen. Bis 2010 ist der vollständige Anschluss aller Schulen geplant.

Die Einführung der IP-Telefonie⁶⁹ erfolgt mit dem Zweck der Reduzierung von Vermittlungen sowie gem. dem Beschluss der Landesregierung zur Vereinheitlichung der lokalen Netze mit dem Ziel der Kostenreduzierung durch Standardisierung. Bisher wurden rund. 7.000 IP-Telefone und LAN-Ports⁷⁰ in Betrieb genommen.

⁶⁸ MPLS = Multiprotocol Label Switching. MPLS ermöglicht die verbindungsorientierte Übertragung von Datenpaketen in einem verbindungslosen Netz entlang eines zuvor aufgebauten („signalisierten“) Pfades.

⁶⁹ Unter Voice over IP (kurz VoIP) versteht man das Telefonieren über Computernetzwerke mittels des Internet Protokolls (IP).

⁷⁰ LAN = Local Area Network (engl., *lokales Netz*), ist ein Rechnernetz.

Das Landesnetz erhielt im August 2006 durch das ULD ein Datenschutzaudit. Derzeit wird die Rezertifizierung für weitere 3 Jahre vorbereitet.

c. Welchen Beitrag liefert das Handlungsfeld zur Umsetzung der DLRL in SH?

Das Landesnetz Schleswig-Holstein ist die technische Voraussetzung für die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie. Für die nutzenden Landesbehörden, Kommunen und weiteren Einrichtungen im Land stellt das Landesnetz eine unternehmenskritische Basis-Infrastruktur dar. Dieses System entstand aus einer Reihe von Beschlüssen der Landesregierung:

1999 Modernisierung der Telefonanlagen

2000 Einrichtung eines einheitlichen Sprach- und Datennetzes incl. VoIP

2005 Einführung der IP-Telefonie und Qualitätssicherung der lokalen Netze.

7.2 E-Government-Infrastruktur zur technischen Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie

Allgemeine Informationen zum Handlungsfeld

1. Federführung: Finanzministerium, VI 53
2. Beteiligte: VI 54, FHH, Dataport, Kommunen
3. Umsetzung der strategischen Leitlinie(n): 1,2,3

Spezielle Informationen zum Handlungsfeld

a. Beschreibung und Zielsetzung des Handlungsfeldes

Bereits seit mehreren Jahren betreiben Schleswig-Holstein und Hamburg diverse, teilweise miteinander verknüpfte E-Government-Komponenten, um die Ziele der E-Government-Strategien der Länder und die gesetzlichen Anforderungen, z. B. aus dem Melderecht, zu erfüllen. Als Grundsatz wurde festgelegt, dass alle Komponenten in den Rechenzentren des gemeinsamen IT-Dienstleisters Dataport auf gemeinsam genutzter Hardware betrieben werden. Jede Komponente wird generell nicht doppelt, also für jedes Land getrennt, sondern nur einmal in der Verantwortung beider Länder betrieben.

Diese so genannte **E-Government-Infrastruktur 1.0** umfasst

- die Governikus-Implementation⁷¹,
- die Virtuelle Poststelle (zukünftig Governikus MPS),
- das Elektronische Gerichts- und Verwaltungspostfach (EGVP),
- das von Dataport in Kooperation mit dem Land Rheinland-Pfalz entwickelte GovernmentGateway als Einstiegsportal,
- den Nachrichtenbroker als Clearingstelle⁷² für Daten aus dem Melde- und Gewerbebereich,
- die Zuständigkeitsfinder BDVLandSH⁷³ und GovernmentDirectory

⁷¹ Governikus ist ein Produkt der bremen online services. Mit Governikus tauschen die öffentliche Verwaltung, Unternehmen und Einzelpersonen auf sichere und nachvollziehbare Weise Nachrichten über das Internet aus.

⁷² Die Clearingstelle stellt den sicheren technischen Transport von Datenströmen zur Verfügung.

⁷³ Behörden- und Dienststellenverzeichnis des Landes Schleswig-Holstein.

- und den von Hamburg in seiner kommunalen Verantwortung betriebenen Telefonischen Hamburg-Service.

Daneben sind kooperierende Services wie VIS Kompakt, Microsoft ActiveDirectory, weitere Verzeichnisdienste und das Deutsches Verwaltungsdienste Verzeichnis (DVDV) eingerichtet.

Alle Dienste sind so konfiguriert, dass eine Nutzung sowohl aus dem Metropolnet der Stadt Hamburg wie auch aus dem Netz der Landes- und Kommunalverwaltungen Schleswig-Holsteins⁷⁴ möglich ist.

Durch die Verabschiedung der EG-Dienstleistungsrichtlinie am 12.12.2006 entstand den Mitgliedstaaten die Verpflichtung, diese bis zum 28.12.2009 umzusetzen. Die Kommission verbindet mit der Richtlinie das Ziel, die erforderlichen Verwaltungsgänge für Dienstleistungserbringer zu reduzieren bzw. zu vereinfachen. Die Verfahrensabwicklung setzt einen wesentlichen Schwerpunkt bei der IT-unterstützten Vermittlung von Auskünften (Informationen) an einen potenziellen Antragsteller und bei der weitgehend elektronischen Abwicklung eines Antragsprozesses. Faktisch besteht ein „Zwang“ zur IT-Unterstützung.

Da erkennbar ist, dass viele der technischen Komponenten, die für die Umsetzung der Richtlinie erforderlich sind, auch in anderen E-Government-Projekten (D-115, Zentrale Registerrückmeldungen, etc.) verwendet werden können bzw. bereits eingesetzt werden (z. B. Clearingstelle für Meldedatenaustausch), haben die Länder Schleswig-Holstein und Hamburg gemeinsam eine Konzeption einer **E-Government-Infrastruktur 2.0** entwickelt.

Ziel dieser Konzeption ist es, die bestehende Infrastruktur zu einer universell nutzbaren E-Government-Plattform auszubauen, deren zentrale Funktionalitäten sowohl für die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie als auch für alle E-Government-Anwendungen genutzt werden können. In der Konzeptionsphase sind die Anforde-

⁷⁴ So genanntes Landesnetz, vgl. Kapitel 7.1.

rungen an eine solche Infrastruktur erhoben und nach den nachfolgenden Kriterien (so genannte Funktionsblöcke) gegliedert worden.

Identitäts- & Zugangsverwaltung (IAM): Ein Nutzer soll nicht in zahlreichen Fachverfahren eingetragen, sondern zentral administriert werden. Trotzdem muss nachvollziehbar sein, welche Verfahren er nutzt und auf welche Daten er zugreifen darf.

Verschlüsselungs-/Kryptografie-Funktionalität: Der Umgang mit personenbezogenen Daten erfordert einen hohen Schutz dieser Daten. Hierfür sind, insbesondere bei einem Datenaustausch über das Internet, Schutzmaßnahmen wie Verschlüsselung der Daten erforderlich.

Prozessmanagement: Wer macht wann was in welcher Verwaltung? Diese Kernfrage soll in elektronischen Abläufen durch ein Prozessmanagement gesteuert werden. Die Daten erreichen zur richtigen Zeit den richtigen Empfänger und können durch standardisierte Formate in den Verwaltungen ohne Medienbruch weiterverarbeitet werden.

Transportmanagement: Die Daten müssen - auch verwaltungsübergreifend - sicher, nachvollziehbar und ohne Verzögerungen von einem Verfahren an ein anderes übergeben werden.

Bezahlungsfunktion: Viele Verwaltungsleistungen sind gebührenpflichtig oder erfordern eine Bezahlung. Um komplizierte Wege der Rechnungsstellung und des Zahlungsvollzugs zu vereinfachen, ist die Einbindung einer Zahlung in alle Abläufe, die von der E-Government-Infrastruktur gesteuert werden, möglich.

Zugang aus internen Netzen, Internet, Telefonnetzen etc.: Der Zugang zur Verwaltung muss nicht nur für Bürger und Firmen, sondern auch für andere Verwaltungen jederzeit und überall möglich sein. Hierfür werden Übergänge in öffentliche Netze umgesetzt.

Dokumentation des Verwaltungshandelns: Elektronische Abwicklung darf nicht zu Intransparenz im Verwaltungshandeln führen. Durch die Implementierung der E-

Government-Infrastruktur werden die Abläufe der eingesetzten Fachverfahren automatisch umfassend dokumentiert und Entscheidungen revisionssicher gespeichert und archiviert.

Registerbasierende Datenhaltung (in Vorplanung): Durch die weitgehende Verwaltungsvernetzung und die Auflösung regionaler Bezüge ist die Einrichtung verwaltungsübergreifender Register erforderlich und wirtschaftlich sinnvoll. Diese werden aufgrund der immensen Anforderungen an Verfügbarkeit und Datenschutz zentral und fachübergreifend organisiert.

b. Was wurde im Berichtszeitraum geleistet?

Dazu haben die Länder Schleswig-Holstein und Hamburg im vorangehenden Jahr den gemeinsamen Dienstleister Dataport beauftragt, ein Vorgehen zum zielgerichteten Ausbau der gemeinsamen Infrastruktur zur Umsetzung von E-Government-Verfahren zu erarbeiten. Das Projekt gliedert sich in mehrere Schritte:

- Aufnahme der Ist-Situation, d. h., der bestehenden Infrastrukturen in den Ländern
- Erarbeitung einer gemeinsamen länderübergreifenden Sicht auf die benötigten Anforderungen in einer Funktionsbeschreibung
- Erarbeitung des weiteren strukturellen Vorgehens
- Erarbeitung und Umsetzung von Teilrealisierungskonzepten und damit schrittweiser Ausbau der Infrastruktur.

Das Besondere an dem Vorgehen besteht nicht nur in der länderübergreifenden gezielten Zusammenarbeit, sondern auch im Einbeziehen der kommunalen Ebene in Schleswig-Holstein. Dazu haben eine Vielzahl von gemeinsamen Workshops stattgefunden, in denen Kommunalvertreter und Vertreter von Kommunalen Spitzenverbänden in Schleswig-Holstein, das Land Schleswig-Holstein und Hamburg vertreten waren und die übergreifenden Anforderungen gemeinsam abgestimmt haben. So sind sowohl Anforderungen eines Stadtstaates als auch die eines Flächenstaates zusammengefloßen.

Nach der erfolgten Aufnahme der Ist-Situation in beiden Ländern, d. h., der Bestandsaufnahme der sich bereits in einem oder in beiden Ländern in Betrieb befindenden Infrastrukturen, ist der Prozess der Erarbeitung der gemeinsamen Anforderungsdefinition weitgehend abgeschlossen. Die im ersten Schritt aufgenommenen und in den Ländern bereits umgesetzten und nutzbaren Funktionalitäten sind mit eingeflossen und werden auch weiterhin zur Verfügung stehen. Dieser Ansatz unterscheidet sich grundsätzlich von dem bisherigen lösungsgetriebenen Ansatz. Zuvor ist auch das gemeinsame Ziel verfolgt worden, eine Infrastruktur aufzubauen. Der Ausbau ist aber durch benötigte Anwendungen erfolgt und nicht durch eine strukturelle Anforderungsanalyse.

Durch die intensive Einbindung der kommunalen Ebene und die damit geschaffene Grundlage, die entstehende Infrastruktur nicht nur durch das Land sondern auch durch die Kommunen zu nutzen, ist sichergestellt, dass die politischen Ziele Verwaltungsmodernisierung, E-Government und Standortsicherung durch attraktive Angebote der Verwaltung und medienbruchfreie effiziente Abläufe erreicht werden. Durch die Einbeziehung in der Planungsphase wird die Akzeptanz für die zukünftige Nutzung geschaffen.

Durch das Abweichen vom in Verwaltungen ansonsten üblichen lösungsgetriebenen Vorgehen eröffnet sich im Vorgehen der Länder hier die Möglichkeit, umfassende Rahmenbedingungen für die Infrastruktur zu setzen. Diese sind von Dataport in mehr als 200 funktionalen Anforderungen detailliert beschrieben worden, beispielweise als

- Identitätenarten in einer Wissensbasis
- Repositories⁷⁵/ konsolidierte Identitätsbestände
- Berechtigungs-Management/ Zugriffsrechte-Verwaltung
- Struktur gebührenpflichtiger Leistung
- Zahlungsverfahren/ Bezahlarten

⁷⁵ Ein Repository dient der Beschreibung von Programmsystemen, Datenmodellen oder betriebswirtschaftlichen Verfahren und Objekten.

- Portal Rahmenvorgaben Schnittstelle Applikationsanbindung
- Bereitstellung Portal-Systemumgebung
- Single-Sign-On (Einmalanmeldung)
- Barrierefreiheit
- Personalisierung
- Mehrsprachigkeit
- Ontologie⁷⁶
- Sicherheitsstufen im Nachrichtenaustausch/ Policies
- Protokoll: OSCI
- Struktur: X-Standards
- ...

Neben den funktionalen Anforderungen hat Dataport als technischer Dienstleister fachunabhängige Anforderungen wie z. B. Verfügbarkeiten und Sicherheitsanforderungen erarbeitet.

Um eine universelle Nutzbarkeit sicherzustellen, ist für alle Funktionsblöcke festgelegt, dass ausschließlich definierte Protokollstandards wie z. B. X-DOMEA⁷⁷, OSCI 1.2/2.0 als fachunabhängige oder X-Meld⁷⁸ als fachlich vorgegeben eingesetzt werden. Die Implementierung und Interaktion neuer Komponenten erfolgt auf Basis von WebServices und durchgängig in JAVA und .NET.⁷⁹

c. Welchen Beitrag liefert das Handlungsfeld zur Umsetzung der DLRL in SH?

Aufgrund der Anforderungen aus der IT-Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie ergibt sich, dass die hierfür vorgesehene Lösung die erste ist, die unter Beachtung der erarbeiteten Konzeption eingeführt wird. Im Laufe des 1. Halbjahres 2009 haben die Länder gemeinsam mit Dataport verfügbare und selbst zu entwickelnde Lösungen

⁷⁶ Ontologien dienen in verschiedenen Bereichen als Mittel der Strukturierung und zum Datenaustausch, um bereits bestehende Wissensbestände zusammenzuführen.

⁷⁷ XDOMEA ist der Datenaustauschstandard von Dokumenten, Vorgängen und Akten sowie weiteren dazugehörigen Daten zwischen unterschiedlichen Systemen in der Verwaltung.

⁷⁸ Standard im Meldewesen.

⁷⁹ Softwareplattformen von der Fa. Sun (JAVA) und der Fa. Microsoft (.NET).

untersucht und an den Anforderungen zur E-Government-Infrastruktur 2.0 gemessen. Diese Ergebnisse haben die Auswahl einer Lösungsarchitektur zur Folge, in der sowohl vorhandene Komponenten wie z. B. der Nachrichtenbroker und das Government Gateway weiterentwickelt und ausgebaut wie auch neue Komponenten wie eine zentrale Verfahrensklärung und ein Fallmanagement eingeführt werden.

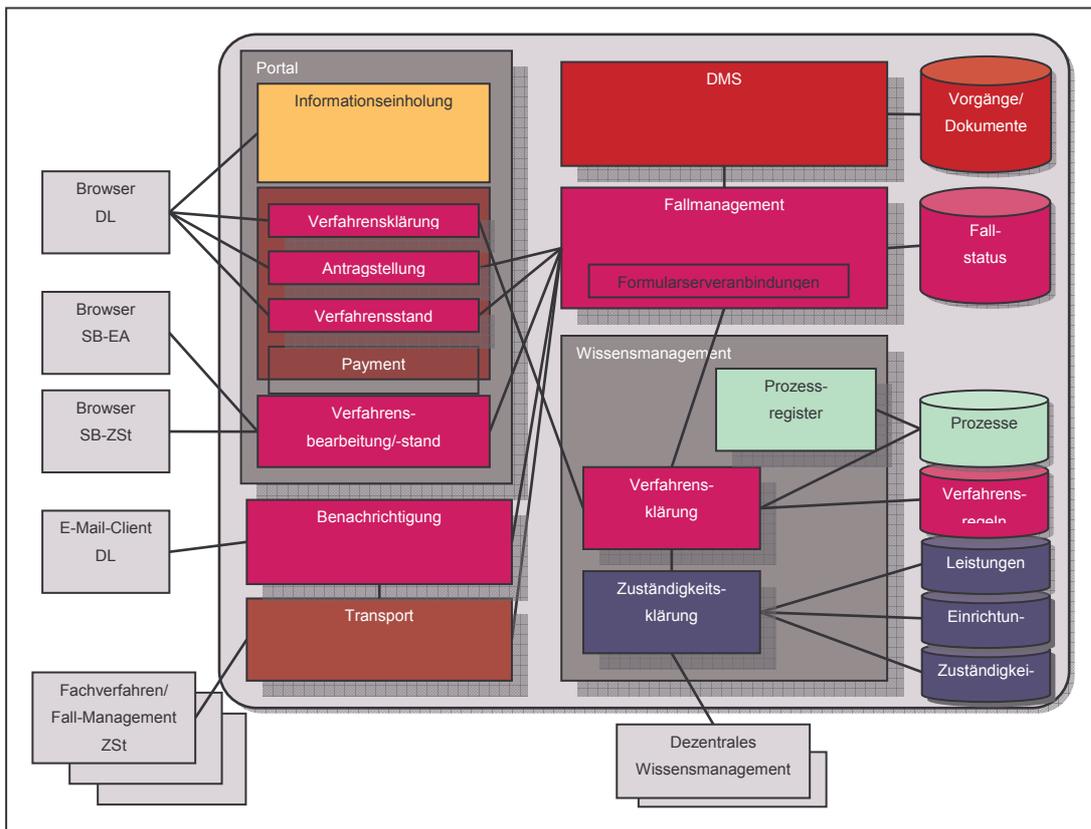


Abbildung 17: Lösungsarchitektur

Die Inbetriebnahme erfolgt im Herbst 2009, so dass eine rechtmäßige Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie erreicht wird.

Für alle Komponenten gilt, dass sie aufgrund der universellen Einsetzbarkeit für die Umsetzung weiterer E-Government-Anforderungen sowohl vom Funktionsumfang als auch von der Leistungsfähigkeit geeignet sind oder - z. B. durch den Einsatz erweiterter Hardware - ausgebaut werden können.

Der herausragende neue Ansatz ist die länderübergreifende gezielte Analyse der Anforderungen und darauf aufbauend der strategisch geplante Ausbau der Infrastruktur.

Dies ist eine Weiterentwicklung der bisherigen Strategie, in der der Ausbau der Infrastruktur rein lösungsgetrieben erfolgt ist.

Die E-Government-Strategie hat das Ziel, Verwaltungsleistungen dem Kunden medienbruchfrei anzubieten. Die Serviceorientierung ist dabei ein hohes Ziel. Es gilt mit knappen Mitteln einen effektiven und attraktiven Service zu bieten, wobei es für den Kunden uninteressant ist, welche Behörde einen Service anbietet. Durch den weiteren Aufbau einer umfassenden länderübergreifenden Infrastruktur können nicht nur zeitnah Services jeweils in beiden Ländern angeboten werden sondern auch die Kosten für den Betrieb der Infrastrukturen sind geringer. Diese Synergieeffekte werden an den Kunden weitergegeben.

Durch die gemeinsame Infrastruktur wird die Zusammenarbeit über Behördengrenzen hinweg vereinfacht, sowohl innerhalb des Landes als auch zwischen den beiden beteiligten Ländern. Dies bildet die Grundlage verwaltungsübergreifend zu arbeiten.

In konkreter Planung ist bereits für 2009/2010 die Nachrichtenübermittlung aufgrund der Änderung des Personenstandsrechts sowie im Bereich der Ausländerverwaltung und der Verkehrsüberwachung. In 2011/2012 wird voraussichtlich die Einführung zentraler Standesamtsregister sowohl für Schleswig-Holstein und Hamburg als auch für Bremen erfolgen.

Andere prioritäre Themen ergeben sich durch länderinterne sowie durch deutschlandweite Projekte und Gesetze, dazu gehören beispielsweise die weitere Einbindung der qualifizierten digitalen Signatur, Entwicklungen wie De-Mail⁸⁰ und der elektronische Personalausweis sowie das für die gemeinsame Infrastruktur benötigte kommunal- und länderübergreifende Identitätsmanagement.

⁸⁰ De-Mail ist ein Kommunikationsmittel, das den sicheren Austausch rechtsgültiger elektronischer Dokumente zwischen Bürgern, Behörden und Unternehmen über das Internet ermöglichen soll.

7.3 Integrationsprojekt +1 (standardisierte Arbeitsplätze) zur technischen Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie

Allgemeine Informationen zum Handlungsfeld

1. Federführung: Finanzministerium, VI 54
2. Beteiligte: Ressorts und Dataport
3. Umsetzung der strategischen Leitlinie(n): 1

Spezielle Informationen zum Handlungsfeld

a. Beschreibung und Zielsetzung des Handlungsfeldes

Mit der Fortschreibung des aktuellen Arbeitsplatzes und der dazugehörigen zentralen IT-Infrastruktur auf den Stand „+1“ (Nachfolge IKOTECH III⁸¹/KITS⁸²) wird durch das Finanzministerium gemeinsam mit den Ressorts und Kommunalverwaltungen ein moderner und funktionaler Arbeitsplatz inkl. der dazugehörigen Infrastrukturkomponenten gestaltet, der den Anforderungen der Zukunft aber auch einem wirtschaftlichen Handeln gerecht wird. Insbesondere die Anforderung an Mobilität des Arbeitsplatzes ist bei wachsender Arbeitsdichte ein wichtiger Schritt zur Bewältigung der täglichen Arbeit.

⁸¹ Standardisierung von Informations- und Kommunikationskomponenten und deren Schnittstellen zueinander war das Ziel des Projekts "Landessystemkonzept" (LSK) im Bereich der schleswig-holsteinischen Landesverwaltung.

IKOTECH III – als Teilprojekt des Landessystemkonzepts – steht in Schleswig Holstein für die Entwicklung und den Betrieb einer standardisierten Bürokommunikations-Infrastruktur.

⁸² KITS = Kommunale IT-Standards für Kommunen in Schleswig-Holstein.



Siegfried Fock, VI544, Finanzministerium des Landes Schleswig-Holstein

Abbildung 18: Schaubild der „+1“ Infrastruktur

Ziel ist es, die Sicherstellung der Betriebsfähigkeit der Bürokommunikations-Infrastruktur und die Einbindung von Landes- und Kommunalverwaltungen zu gewährleisten. Darüber hinaus werden in diesem Kontext auch neue organisatorische Modelle des ressortübergreifenden Betriebs und Supports entsprechender Infrastrukturen implementiert.

b. Was wurde im Berichtszeitraum geleistet?

Die Konzeptionsarbeiten für die Migration der Kopfstelle und die Pilotierung des Arbeitsplatzes sind abgeschlossen.

Die Migration erster Behörden erfolgt ab September 2009. Die Vorbereitungen für eine Fortschreibung des gemeinsamen Standards der Kommunalverwaltungen KITS auf den Entwicklungsstand „+1“ sind angelaufen.

c. Welchen Beitrag liefert das Handlungsfeld zur Umsetzung der DLRL in SH?

Das E-Government in Schleswig-Holstein selbst bedarf einer flächendeckenden einheitlichen Ausstattung aller Büroarbeitsplätze mit standardisierten Computerarbeits-

plätzen. Die Interoperabilität zwischen den Verwaltungen ist, falls notwendig, auch durch den landesweiten Einsatz gleicher Software beziehungsweise Software-Versionen sicherzustellen (gem. Verträge z.B. EA-Vertrag⁸³). Eine einheitliche Büro-kommunikation (integriertes Office-Paket mit Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationsgrafik) soll der reibungslosen Zusammenarbeit bei einer arbeitsteiligen Bearbeitung von Vorgängen dienen. Darüber hinaus ist die Migration zu einem einheitlichen Kommunikationsverbund für den Datenaustausch zwischen den Behörden erforderlich. Dieses zeigt sich auch in der Bereitstellung des WSSSH⁸⁴ als landesweit verfügbare Plattform für ressortübergreifende Gruppenablagen.

⁸³ Enterprise Agreement-Vetrag - ein Volumenlizenzprogramm; vgl.

<http://www.microsoft.com/germany/lizenzen/lizenzenratenkauf/ea/default.aspx#EZ>

⁸⁴ Windows Sharepoint Services Schleswig-Holstein.

7.4 Verwaltungsleistungsverzeichnis zur technischen Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie und EA-Portal

Allgemeine Informationen zum Handlungsfeld

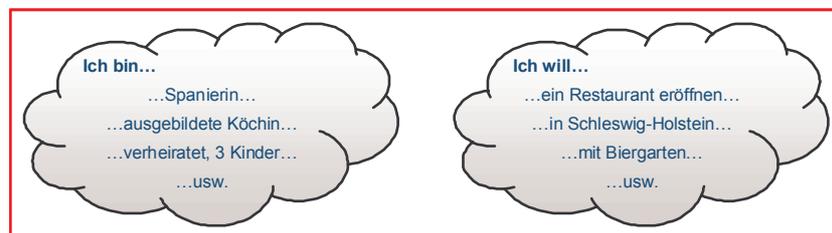
1. Federführung: Finanzministerium, VI 52
2. Beteiligte: Ressorts und Dataport, Kommunen, Kammern, Länderkooperation, Dienstleister der Länderkooperation (TSA und Brain SCC)
3. Umsetzung der strategischen Leitlinie(n): 1,2,3

Spezielle Informationen zum Handlungsfeld

a. Beschreibung und Zielsetzung des Handlungsfeldes

Verwaltungsleistungsverzeichnis

Derzeit bieten die meisten Verwaltungen von Bund, Ländern und Kommunen, sowie Kammern den Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen im Internet bereits Informationen über sich selbst und ihre Verwaltungsleistungen an. Wer diese Informationen nutzen will, steht jedoch vor dem Problem, zunächst nicht zu wissen, auf welchen Internetseiten nach bestimmten Leistungen gesucht werden muss.



Sachverhalte (Ausgangssituation, Wünsche, Anliegen, Ziele, ...)



Antragsteller /
Dienstleister

Abbildung 19: Anliegen und Sachverhalte aus Sicht des Verwaltungskunden

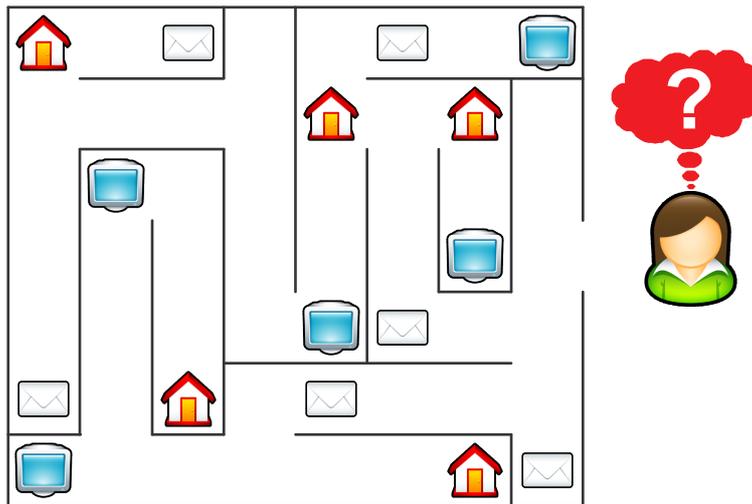


Abbildung 20: "Die Kundin im Verwaltungs-Labyrinth"

Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen benötigen deshalb eine möglichst zentrale Anlaufstelle im Internet, wo sie elektronische und nicht-elektronische, also „traditionelle“ Leistungen der Behörden aller Verwaltungsebenen auffinden und wo ihnen mitgeteilt wird, welche Leistungen sie in welcher Lebenslage bei wem in Anspruch nehmen können oder müssen.

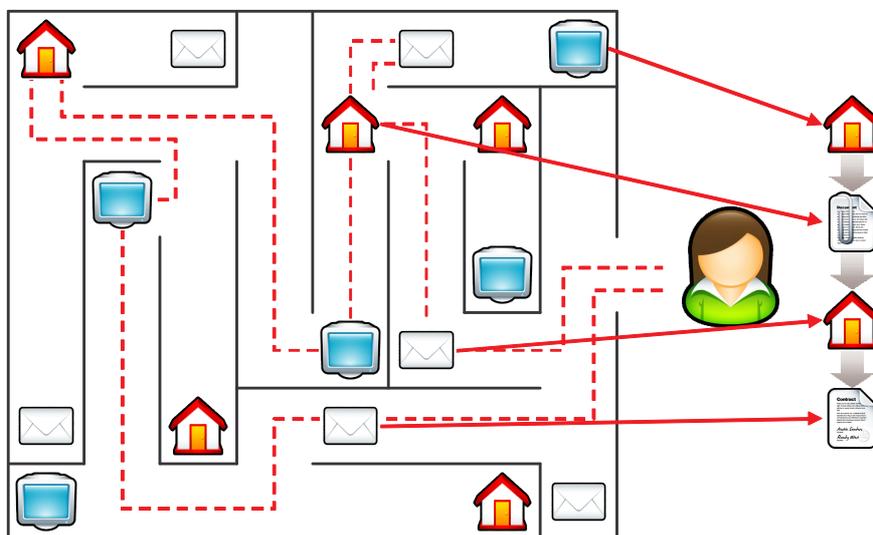


Abbildung 21: Die Suche nach den individuellen Informationen

Die meisten Bundesländer haben inzwischen landesweite Angebote im Internet aufgebaut, in denen ausgehend von Lebenslagen zu pauschal zugeordneten einzelnen Verwaltungsleistungen die zuständigen Behörden gefunden werden können (Zustän-

digkeitsfinder). In diesen Lösungen werden bisher überwiegend sowohl staatliche als auch kommunale Informationen angeboten.

In einem Projekt der Initiative DeutschlandOnline wird an der Vernetzung dieser Portalangebote gearbeitet⁸⁵. Dazu dient unter anderem ein abgestimmter Begriffskatalog mit Oberbegriffen und Synonymen, der Leistungskatalog (LeiKa).

Die Lösungen der Länder ermöglichen bisher noch nicht, die Verwaltungsverfahren orientiert an den Besonderheiten des jeweiligen Einzelfalls „Schritt-für-Schritt“ zu klären, sondern leiten jeweils zu einer vom Informationssuchenden auszusuchenden Teilleistung und von dort zu der diese Teilleistung anbietenden sachlich und örtlich zuständigen Behörde.

Die „kundenspezifische“⁸⁶ Klärung eines Verwaltungsverfahrens (Verfahrensklärung) stellt eine neue Qualität der Zuständigkeitsfindung dar, die durch die Anforderungen der EG-Dienstleistungsrichtlinie forciert wird. Für die Verfahrensklärung werden Informationen/Voraussetzungen vom Bürger bzw. von der Unternehmerin erfragt, deren Antworten (Fakten) bestimmte Verwaltungsleistungen und zu erbringende Unterlagen bedingen.

Die Zusammenstellung der notwendigen Verwaltungsleistungen, der beteiligten oder zuständigen Stellen sowie der zu erstellenden und zu erbringenden Informationen/Unterlagen werden nachfolgend als Laufzettel bezeichnet⁸⁷.

⁸⁵ Zentraler Zuständigkeitsfinder [ZZ], www.behordenfinder.de

⁸⁶ Kunden der Verwaltung können dabei Bürgerinnen, Bürger, Unternehmen und andere Behörden sein.

⁸⁷ Vgl. Abbildung 22: Funktionsweise der Verfahrensklärung (Rechts- und Regelmaschine).

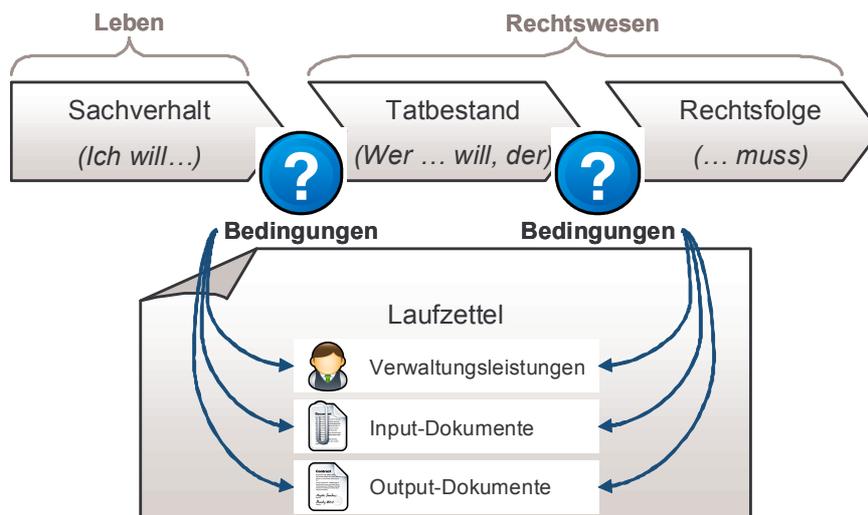


Abbildung 22: Funktionsweise der Verfahrensklä rung (Rechts- und Regelm aschine)

Die Relevanz des Verwaltungsleistungsverzeichnisses ergibt sich derzeit primär aus den Anforderungen der EG-Dienstleistungsrichtlinie. Für die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie in Schleswig-Holstein wurden vier (Haupt-) Funktionsbereiche identifiziert.⁸⁸ Dieses Dokument beschreibt primär die fachlichen Anforderungen für die Funktionsbereiche „Zuständigkeitsfindung“ und „Verfahrensklä rung“.



Abbildung 23: Funktionsbereiche im Kontext EG-DLRL

EA-Portal

Dienstleistungserbringer und -empfänger müssen gemäß Artikel 7 und 8 der EG-DLRL leichten Zugang zu bestimmten Arten von Informationen haben und alle für die Aufnahme und Ausübung ihrer Tätigkeit erforderlichen Formalitäten und Verfahren problemlos aus der Ferne und elektronisch abwickeln können. Der Einheitliche Ansprechpartner Schleswig-Holstein wird über ein Internet-Portal verfügen, welches, mehrsprachig aufgebaut, einen Teil der Informationspflichten des Staates erfüllt und

⁸⁸ Vgl. Abbildung 23: Funktionsbereiche im Kontext der Dienstleistungsrichtlinie.

sowohl dem Dienstleister als auch dem Einheitlichen Ansprechpartner und den Trägern der öffentlichen Verwaltung als Einstieg in das Verwaltungsverfahren dient. Neben den notwendigen Informationsangeboten und Verweisen wird das Portal den Zugang zur individuellen Verfahrensklärung⁸⁹ und Kommunikations- und Transaktionsmöglichkeiten anbieten, um eine medienbruchfreie Abwicklung elektronischer Verwaltungsverfahren zu ermöglichen.

b. Was wurde im Berichtszeitraum geleistet?

Verwaltungsleistungsverzeichnis

Ein Fachkonzept für das Verwaltungsleistungsverzeichnis mit Verfahrensklärung und Zuständigkeitsfindung wurde erarbeitet. Im Rahmen des Projektes zur Umsetzungs der EG-DLRL in Schleswig-Holstein wurden vorhandene Lösungen auf ihre Eignung untersucht. Eine Neuentwicklung schied aus, denn Schleswig-Holstein will:

- von anderen lernen
- mit anderen kooperieren - technisch und vor allem inhaltlich
- das Rad nicht neu erfinden
- eine Information möglichst nur einmal pflegen und vielfältig nutzen
- für alle Beteiligten flexible und „partnergerechte“, unterschiedliche Wege der Content-Pflege ermöglichen.

Entsprechend der Empfehlung von Dataport wird eine Kooperation mit den Ländern Sachsen-Anhalt, Niedersachsen, Thüringen, Hessen und Rheinland-Pfalz vorbereitet. Ein Einführungsprojekt zur Implementation der TSA Infodienste in Schleswig-Holstein wurde gestartet, in Kooperation mit Kommunen, KomFIT, Kammern, Dataport und den Dienstleistern TSA und Brain SCC. Die Kooperation mit den IT-Dienstleistern der Kommunen und Kammern wurde ebenfalls eingeleitet.

EA-Portal

Das Finanzministerium hat im Auftrag der Arbeitsgruppe 3⁹⁰ ein Portalkonzept erarbeitet und in Kooperation mit der Staatskanzlei ein erstes Anschauungsmodell entwi-

⁸⁹ Siehe Verwaltungsleistungsverzeichnis (VLV).

⁹⁰ Vgl. Kapitel 1.2.

ckelt. Als IT-Verfahren für die Erstellung, Pflege und Präsentation wird das Contentmanagement-System der Landesregierung (CMS-II) eingesetzt. Die Gestaltung des Portals orientiert sich derzeit an den allgemeinen Layout-Richtlinien des Internetauftrittes des Landes Schleswig-Holstein. Das Logo besteht zurzeit aus der Wortmarke „Einheitlicher Ansprechpartner Schleswig-Holstein“ und dem abgewandelten Landeswappen (Bildmarke). Für abschließende Festlegungen zum Layout und Logo bleiben die Entwicklungen zur Frage eines bundeseinheitlichen oder europaweiten EA-Logos und Entscheidungen des Einheitlichen Ansprechpartners nach Anstaltsgründung abzuwarten.

c. Welchen Beitrag liefert das Handlungsfeld zur Umsetzung der DLRL in SH?

Das Verwaltungsleistungsverzeichnis mit Verfahrensklärung und Zuständigkeitsfindung ist ein notwendiger Baustein zur Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie und muss mit Priorität umgesetzt werden. Das EA Portal bietet dem Einheitlichen Ansprechpartner die dazu notwendige Präsentationsoberfläche.

Handlungsfeld 8: Zentrale IT-Steuerung und Finanzierung

8.1 Zentrale IT-Steuerung und Finanzierung

Allgemeine Informationen zum Handlungsfeld

1. Federführung: Finanzministerium, VI 53
2. Beteiligte: Ressorts und Dataport
3. Umsetzung der strategischen Leitlinie(n): 1,2,3

Spezielle Informationen zum Handlungsfeld

a. Beschreibung und Zielsetzung des Handlungsfeldes

Die Zentrale Steuerung und Finanzierung der IT unterstützt die strategischen Handlungsfelder des E-Government in zweierlei Hinsicht:

- IT-Steuerung und die zentrale Finanzierung erhöhen die Wirtschaftlichkeit von IT-Maßnahmen. Dabei kann der Aufbau einer standardisierten Infrastruktur an zentraler Stelle auch den Mittelbedarf für IT in den Kommunen reduzieren.
- IT-Steuerung und die Anpassung der Prozesse (IT-Organisation) führt insgesamt zu kostengünstigeren Verwaltungsdienstleistungen und kann so zur Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit des Standortes Schleswig-Holstein beitragen.

Da dem Land Schleswig-Holstein eine gewisse Infrastrukturverantwortung im Bereich der Kommunen zugeschrieben wird, ist es das gesetzte Ziel, die IT-Maßnahmen für E-Government zu identifizieren, die den größtmöglichen Nutzen für die Landesverwaltung Schleswig-Holstein unter Berücksichtigung der Anforderungen der Kommunen erbringen und daher im IT-Budget des Landes Schleswig-Holstein vorrangig finanziert werden müssen. Hierzu zählen insbesondere der Aufbau und der Betrieb einer E-Government-Infrastruktur, die durchgängig von allen Prozessbeteiligten (Land, Kommunen, Kammern pp.) zur Erledigung der dienstlichen Tätigkeiten genutzt werden kann. Die IT für E-Government ist kostenintensiv und muss als gemein-

schaftliche Aufgabe der gesamten Landesverwaltung Schleswig-Holstein und als gehobenes Ziel der Landespolitik verstanden werden.

b. Was wurde im Berichtszeitraum geleistet?

In 2008 wurde eine Überprüfung der Prioritäten für ressortübergreifende Infrastrukturmaßnahmen durchgeführt. IT-Maßnahmen, die den Handlungsfeldern 1-7 zuzuordnen sind, wurden identifiziert und in der Einstufung angehoben. Das Ergebnis ist im IT-Gesamtplan 2009/2010 dokumentiert. Der IT-Gesamtplan 2009/2010⁹¹ wurde am 27.01.2009 von der Landesregierung beschlossen. Die laufenden Arbeiten des zentralen IT-Managements FM werden in 2009 schwerpunktmäßig darauf ausgerichtet, die EG-Dienstleistungsrichtlinie in Schleswig-Holstein bis zum 31.12.2009 weitgehend technisch umzusetzen.

c. Welchen Beitrag liefert das Handlungsfeld zur Umsetzung der DLRL in SH?

Die zentrale Steuerung und die Finanzierung von IT-Maßnahmen über das IT-Budget unterstützen die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie dahin gehend, dass prioritäre IT-Maßnahmen ohne Verzögerungen realisiert werden können.

⁹¹ Umdruck 16/4065.

8.2 Förderung der Harmonisierung der IT-Infrastruktur zwischen Land und Kommunen

Allgemeine Informationen zum Handlungsfeld

1. Federführung: Finanzministerium
2. Beteiligte: Kommunale Landesverbände
3. Umsetzung der strategischen Leitlinie(n): 1, 3

Spezielle Informationen zum Handlungsfeld

a. Beschreibung und Zielsetzung des Handlungsfeldes

Das Land hat in Umsetzung der E-Government-Strategie das Ziel, im Rahmen der hierfür zur Verfügung stehenden Möglichkeiten eine Infrastrukturverantwortung zu übernehmen und damit einen Beitrag zur Harmonisierung der IT-Infrastruktur zu leisten. Zwischen den Kommunalen Landesverbänden und der Landesregierung sollen Zielvereinbarungen über einheitliche IT-Strukturen auf der Grundlage des E-Government-Gesetzentwurfes der Landesregierung geschlossen werden. Das Land fördert die Zielerreichung im Landeshaushalt 2009 in Höhe von 2,0 Mio. € und 2010 in Höhe von 4,0 Mio. €. ⁹²

b. Was wurde im Berichtszeitraum geleistet?

November 2008:

Abschluss der Vereinbarung, vgl. Ausführungen zu a.

November 2008 - Mai 2009:

Das Finanzministerium hat die Verhandlungen mit den Kommunalen Landesverbänden aufgenommen und den Entwurf eines Konzept- und Maßnahmenpapiers vorgelegt. In dem Papier, welches derzeit noch mit den Kommunalen Landesverbänden verhandelt wird, stellt die Landesregierung die aus Ihrer Sicht notwendigen Maßnahmen zur Harmonisierung dar, beschreibt die möglichen Handlungsfelder für eine technische und prozessuale Harmonisierung und Standardisierung und stellt die Handlungsfelder, u.a. die möglichen gemeinsamen Basisdienste auf der Basis des E-Government-Gesetzentwurfes vor.

⁹² Vereinbarung zwischen den KLV und der Landesregierung, November 2008.

c. Welchen Beitrag liefert das Handlungsfeld zur Umsetzung der DLRL in SH?

In der Vergangenheit haben sich die IT-Struktur und die IT-Prozesse bei den verschiedenen Trägern der öffentlichen Verwaltung im Land heterogen entwickelt. Als Beispiele sind die zu beobachtenden Parallelentwicklungen bei den angebotenen Basisdiensten wie z. B. bei Zuständigkeitsfindern und Formulardiensten sowie Widersprüchen bei der Verwaltungsträger übergreifenden Verarbeitung von Daten auf Grund fehlender oder nur mühsam erzielter Vereinbarungen über Formate, Standards und Schnittstellen (Meldewesen, eKFZ, eGewerbe) sowie die daraus z. T. resultierende Notwendigkeit von Clearingstellen zu nennen. Diese heterogene IT-Infrastruktur ist kostenintensiv und erschwert zunehmend die gemeinsame Aufgabenerledigung der zusammenwirkenden Aufgabenträger in Land und Kommunen. Die Synergien, die die IT bietet, werden unter den genannten Voraussetzungen nicht ausgeschöpft. Zusätzlich stellt die EG-Dienstleistungsrichtlinie erhebliche neue Anforderungen an die Vernetzung der IT-Strukturen der betroffenen Verwaltungsträger und erfordert darüber hinaus den Einsatz einer Vielzahl von IT-Basiskomponenten auf allen Verwaltungsebenen, weshalb gerade auch mit Blick in die Zukunft eine Harmonisierung der IT-Infrastruktur unabdingbar erscheint.

Das Ziel des Landes Schleswig-Holstein ist es, die organisatorische und technische Interoperabilität sowie die Wirtschaftlichkeit der IT-Infrastruktur mit Blick auf das E-Government in Schleswig-Holstein im Allgemeinen und hinsichtlich der Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie im Besonderen sicherzustellen. Dieses Vorgehen entspricht den Leitlinien der E-Government-Strategie der Landesregierung. Die Umsetzung dieser Zielsetzung erfordert eine verstärkte Zentralisierung, Standardisierung und Integration der technischen Infrastrukturen auf Landes- und kommunaler Ebenen. Als eine wesentliche Maßnahme zur Zielerreichung hat die Landesregierung das E-Government-Gesetz für Schleswig-Holstein vorgelegt, das sich nunmehr im Gesetzgebungsverfahren befindet.⁹³

⁹³ Vgl. Handlungsfeld 3.

8.3 Finanzhilfen im Rahmen des Zukunftsinvestitionsgesetzes für Maßnahmen der Kommunen und von Dritten in Schleswig-Holstein im Bereich Informationstechnologie

Allgemeine Informationen zum Handlungsfeld

1. Federführung: Finanzministerium
2. Beteiligte: Kommunen, Kommunale Landesverbände, Dritte
3. Umsetzung der strategischen Leitlinie(n): 1

Spezielle Informationen zum Handlungsfeld

a. Beschreibung und Zielsetzung des Handlungsfeldes

Die Förderrichtlinie⁹⁴ konkretisiert den durch die Rahmenrichtlinie geschaffenen Förderrahmen für den Bereich Informationstechnologie. Durch diese Förderrichtlinie werden Maßnahmen der Kommunen und Dritter gefördert, mit denen die E-Government-Lösungen in Schleswig-Holstein entwickelt und umgesetzt werden. Die Fördermittel werden für besonders bedeutsame Investitionen nach Art. 104 b GG bereitgestellt; sie müssen ihrer Art nach dem im Zukunftsinvestitionsgesetz festgelegten Förderbereich „Informationstechnologie“ entsprechen.

Grundsätzlich förderfähig sind demnach alle Maßnahmen und Projekte, mit denen der Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnik in öffentlichen Verwaltungen in Verbindung mit organisatorischen Veränderungen in den Geschäftsprozessen der öffentlichen Verwaltung zur Durchführung von Informations-, Kommunikations- und Transaktionsprozessen innerhalb und zwischen staatlichen Institutionen sowie zwischen diesen Institutionen und Bürgerinnen und Bürgern oder Unternehmen entwickelt oder umgesetzt wird. Voraussetzung ist ein Zusammenhang zur elektronischen Umsetzung von Bundesrecht.

b. Was wurde im Berichtszeitraum geleistet?

In März und April 2009 wurde die Förderrichtlinie erarbeitet.

Seit Mai 2009 begann der Abstimmungsprozess mit den Geschäftsführern der Kommunalen Landesverbände hinsichtlich des Antrags-, Förder- und Abrechnungsverfahrens.

⁹⁴ Die Richtlinie ist im Internet veröffentlicht unter http://www.schleswig-holstein.de/STK/DE/Schwerpunkte/Konjunkturpaket/Rahmenrichtlinie/Anlage6/anlage6__node.html

rens. Ziel ist eine abgestimmte Vorgehensweise unter besonderer Berücksichtigung der materiellen Anforderungen zur Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie. Für den Förderbereich stehen insgesamt Mittel von 4 Mio. Euro zur Verfügung.

c. Welchen Beitrag liefert das Handlungsfeld zur Umsetzung der DLRL in SH?

Vgl. Ausführungen zu b.

Handlungsfeld 9: Wirtschaftlichkeit und Erfolgskontrolle

Allgemeine Informationen zum Handlungsfeld

1. Federführung: Finanzministerium, VI 51
2. Beteiligte: Kompetenz- und Kooperationspartner der E-Government-Kompetenzinitiative, Projektteilnehmer im Teilprojekt Prozessregister des prioritären DeutschlandOnline-Vorhabens „IT-Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie“
3. Umsetzung der strategischen Leitlinie(n): 2 und 3

Spezielle Informationen zum Handlungsfeld

a. Beschreibung und Zielsetzung des Handlungsfeldes

Das Ziel ist, eine Strategie zu entwickeln und umzusetzen, die es ermöglicht, den Erfolg von E-Government im Kontext der EG-Dienstleistungsrichtlinie zu messen und zu steuern.

Mit der Umsetzung der EG-DLRL sind ganz konkrete Ziele und Anforderungen verbunden.

- Die EG-DLRL fordert eine verstärkte Kunden- und Prozessorientierung bei den Informations-, Antrags- und Genehmigungsverfahren. Um die Umsetzung dieser Anforderung messen zu können, sind Informationen in einer neuen Qualität über Kundenanforderungen und -erwartungen sowie über Prozesse und Prozessnetze notwendig.
- Durch die EG-DLRL sind die Prozesse organisationsübergreifend im Sinne einer Netzwerkverwaltung miteinander zu verbinden, so dass sich die Qualität der Leistungserbringung nicht aus Sicht der einzelnen Behörde ergibt, sondern aus der Gesamtsicht der Prozessnetze. In den Prozessnetzen wirken viele Beteiligte, wie die Einheitliche Ansprechstelle, das Land, die Kommunen und die Kammern, zusammen. Um die Leistungsqualität dieser neuen Netzwerkverwaltung messbar machen zu können, sind Informationen in einer neuen Qualität über die Rollen und das Zusammenwirken dieser Beteiligten in den Prozess- und damit Wertschöpfungsnetzen erforderlich.

- Die Arbeitsstrukturen und -abläufe werden damit aus Sicht der einzelnen Behörde aufgrund der neuen Abhängigkeiten und der Notwendigkeit der prozessorientierten Zusammenarbeit komplexer. Daher können Informationen, die diese Komplexität verringern, einen Beitrag zu einer reibungslosen Zusammenarbeit leisten.
- Die EG-DLRL erfordert eine elektronische Verfahrensabwicklung. Der organisationsübergreifende Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologien stellt hohe Anforderungen an die Integration und Standardisierung von IT-Systemen, so dass Informationen über die Leistungsfähigkeit und Vernetzung der zentralen und dezentralen IT-Systeme in den Entscheidungsprozessen benötigt werden.
- Zudem sind Informationen über Kosten und Leistungen in den Prozess- und Wertschöpfungsnetzen erforderlich, die eine sachgerechte Gebührenkalkulation bzw. Leistungsentgelte ermöglichen.

Die Ziele der EG-DLRL stehen im Einklang mit der Lissabon-Strategie, Europa zum wettbewerbsfähigsten und dynamischsten wissensbasierten Wirtschaftsraum zu entwickeln. Damit sind ergänzend wirtschaftspolitische Ziele und Erfolgsfaktoren mit den Zielen und Erfolgsfaktoren der Einheitlichen Ansprechstelle, der öffentlichen Verwaltung und der Wirtschaftskammern zu vernetzen.

b. Was wurde im Berichtszeitraum geleistet?

Kooperative Qualitätsmessung im Kontext der EG-Dienstleistungsrichtlinie

Um die Qualität der Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie messen zu können, sind kooperative Informationssysteme erforderlich, welche Informationen bereitstellen, die die Zielerreichung gemeinsam mit allen Beteiligten in den Wertschöpfungsnetzen messbar machen.

Um diesen strategischen und kooperativen Prozess zu initiieren, wurde anlässlich der Mediatage Nord 2008 ein Konvergenz-Workshop im Rahmen der E-Government-Kompetenzinitiative Schleswig-Holstein durchgeführt. Die Ergebnisse des Workshops sind die 6 Kieler Impulse für eine kooperative Qualitätsmessung und um-

fassen die Handlungsfelder Strategie, Recht, Kooperation, Qualität, Organisation und IT.

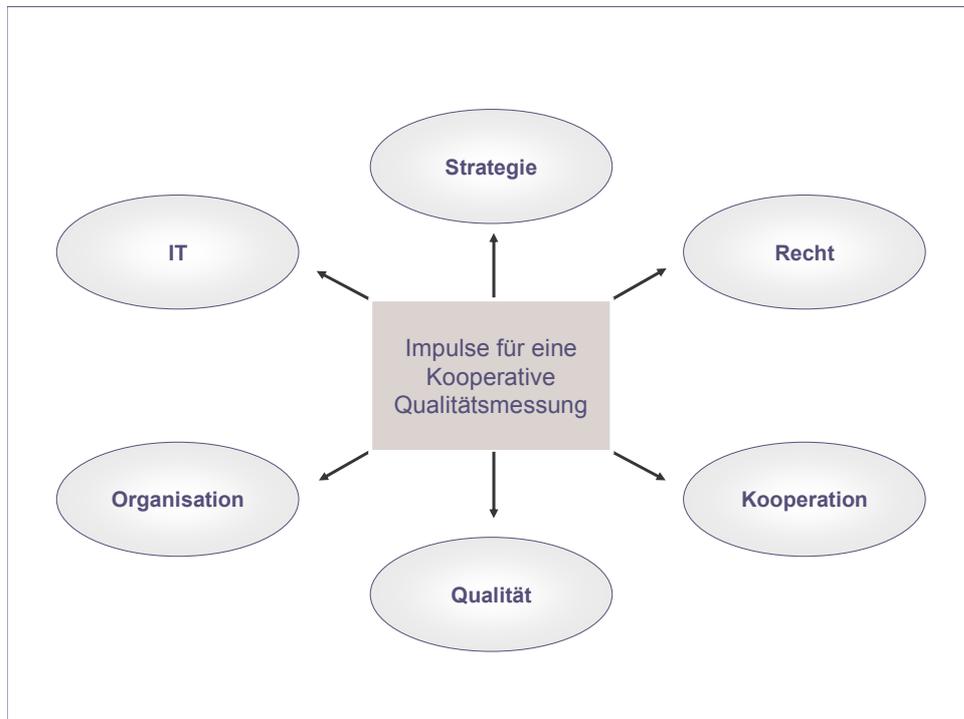


Abbildung 24: 6 Impulse für Qualitätsmessung

1. Kieler Impuls: Strategie

Das Leitbild der kooperativen Qualitätsmessung „MEHR Wirtschaft durch WENIGER Bürokratie: E-Government messbar und steuerbar machen!“ wäre durch den folgenden strategischen Ansatz zu konkretisieren: Den Erfolg messbar und damit steuerbar zu machen, wäre notwendig, um E-Government als positiven Wirtschafts- und Standortfaktor in Schleswig-Holstein auszubauen. Informationen über schnelle, elektronische und kundenfreundliche Behördenverfahren in Schleswig-Holstein wären wichtig für die Standortentscheidungen der Unternehmen.

2. Kieler Impuls: Recht

Um mit allen Beteiligten in den Wertschöpfungsnetzen (Land, Kommunen, Kammern, Einheitliche ansprechstelle, Wirtschaft) ein kooperatives Informationssystem zur Messung und Steuerung von E-Government im Kontext der EG-DLRL als Wettbewerbs- und Standortfaktor aufbauen zu können, wären gesetzliche Rahmenbedingungen zur Schaffung der erforderlichen Verbindlichkeit notwendig.

3. Kieler Impuls: Kooperation

Auf der Basis der gesetzlichen Rahmenbedingungen wäre das Informationssystem in einem kooperativen Dialog und Entwicklungsprozess mit allen Beteiligten so auszugestalten, dass durch das Informations- und Wissensmanagement der Erfolg der EG-Dienstleistungsrichtlinie messbar und damit für die Standortentscheidungen der Unternehmen bedeutsam wäre.

4. Kieler Impuls: Qualität

Durch den kooperativen Dialog und Entwicklungsprozess könnte sichergestellt werden, dass die am Entscheidungsbedarf ausgerichteten Informationen in der notwendigen Qualität und Quantität für alle Beteiligten zur Verfügung stehen. Diese Informationen würden insbesondere Aussagen zu den Prozessdurchlaufzeiten und -qualitäten, zur Kundenzufriedenheit, zu den Bürokratiekosten der Kunden, zur Servicequalität, zum Grad der IT-Standardisierung und -integration sowie zum Automatisierungsgrad, zur Wirtschaftlichkeit, zu den Prozesskosten sowie zum Wirtschaftswachstum und zur Beschäftigung liefern.

5. Kieler Impuls: Organisation

Die Informationsverantwortung würde in den Wertschöpfungsnetzen die kooperative Wahrnehmung zentraler und dezentraler Aufgaben, und zwar „Strategie und Auftrag“, „Informationsproduktion und -distribution“ sowie „Qualitätssicherung“ erfordern. Die Informationsverantwortung für die Erfolgsmessung würde damit ein Rollenkonzept erfordern, welches insbesondere die Rollen des Auftraggebers, des Betreibers, der Prozessbeteiligten sowie des Antragstellers bzw. des Kunden beschreibt.

6. Kieler Impuls: Technik

Die kooperative Qualitätsmessung würde eine technische Lösung erfordern, um die Anforderungen der Handlungsfelder „Recht“, „Kooperation“, „Qualität“ und der „Organisation“ erfüllen zu können. Somit wäre diese als integraler Baustein der service- und prozessorientierten E-Government-Architektur zu entwickeln. Alle Beteiligten in den Prozessnetzen hätten damit die Möglichkeit, in den Teilprozessen und Entscheidungsprozessen die notwendigen Informationen schnell und handhabbar zu verwenden.

Um den strategischen Ansatz einer kooperativen Qualitätsmessung weiter zu vertiefen, wird in 2009 im Rahmen des Teilprojektes Prozessregister des prioritären Deutschland-Online Vorhabens „IT-Umsetzung der EG-DLRL“ unter Federführung der Länder Schleswig-Holstein und Baden-Württemberg die Fragestellung „Erfolgreiche Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie durch eine kooperative Qualitätsmessung unter Nutzung des Prozessregisters Schleswig-Holstein“ bearbeitet.⁹⁵

DeutschlandOnline-Projekt zur Verbesserung Deutschlands im internationalen E-Government-Ranking

Im Rahmen des IDABC-Programms⁹⁶ der EU wurde ein Papier erarbeitet, welches Aussagen zur Evaluation von E-Government zur Verbesserung öffentlicher Dienstleistungen trifft. Dort heißt es unter anderem:

Bezogen auf die Bewertung von E-Government-Maßnahmen sollte nicht nur die Gesamtkapitalrentabilität, die Gesamtbetriebskosten, die Flexibilität und der Grad der Verringerung der Bürokratiebelastungen mit einbezogen werden, sondern auch der Gesamtwert für Bürgerinnen und Bürger und die Wirtschaft bezogen auf Kosten- und Zeitersparungen, reduzierten Risiken, verbesserter Transparenz der Verwaltungsleistungen, vereinfachte Verwaltungsprozesse und die verbesserte Kontrolle von Informationen durch verbesserte Zusammenarbeit. [...] Die Effektivität und Effizienz öffentlicher Dienstleistungen kann auch zusätzlichen politischen und sozialen Wert auf europäischer, nationaler, regionaler und lokaler Ebene haben.⁹⁷

⁹⁵ Vgl. Handlungsfeld 5.2.

⁹⁶ IDABC ist ein E-Government-Programm der EU-Kommission, das für den Zeitraum 2005-2009 aufgelegt wurde mit dem Ziel, Verwaltungen, Unternehmen und Bürgern europaweite elektronische Behördendienste zur Verfügung zu stellen. Dadurch soll die Effizienz der Behörden in Europa und ihre Zusammenarbeit verbessert werden.

⁹⁷ Übersetzt aus S. 36, Draft Basis for EIF 2.0 (European Interoperability Framework)

<http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=31597>

Die EU-Kommission macht damit deutlich, dass die Messung von E-Government nicht nur anhand der reinen Geldinvestitionen festgemacht werden kann, sondern dass der Erfolg von E-Government wesentlich vielschichtiger zu bewerten ist.

Das Thema Erfolgskontrolle bei der Umsetzung von E-Government findet auch bundesweit Beachtung. Deshalb wurde auf Beschluss der Staatssekretärsrunde Deutschland Online vom 16. November 2008 ein DeutschlandOnline-Projekt zur „Verbesserung Deutschlands im internationalen E-Government-Ranking“ aufgesetzt. Ziel des Vorhabens ist es, die strukturellen Gegebenheiten Deutschlands bei der EU-Kommission besser zu vermitteln, die Qualität von E-Government-Angeboten mit Blick auf europäische Kriterien zu verbessern und Deutschland im europäischen Vergleich unter die Top 3 der EU-Benchmarking Studie zum E-Government zu bringen. Das bisherige Benchmarking der EU misst die Online-Verfügbarkeit von 20 ausgewählten Grunddienstleistungen, davon 12 für Bürgerinnen und Bürger und 8 für Unternehmen. Diese Dienste werden anhand von vier Indikatoren bewertet und zwar:

1. Online-Reifegrad als Kernfaktor (zu welchem Grad kann der Service online ausgeführt werden?)
2. Volle Online Verfügbarkeit (Transaktionalität)
3. Nutzerorientierung (Datensicherheit, Nutzungseffizienz, Multi-Kanal-Zugänge, Barrierefreiheit etc)
4. Bewertung des nationalen Portals (Bietet das Portal einen Einstieg zu allen untersuchten Dienstleistungen? Gibt es Möglichkeiten der Personalisierung des Portals? Hat das Portal eine einheitliche Benutzeroberfläche? etc.).

Die Federführung für das Projekt haben die Länder Hessen, Nordrhein-Westfalen und der Bund übernommen.

Das DeutschlandOnline Vorhaben will nun einen Vorschlag erarbeiten, wie die deutsche Positionierung bis zum Jahr 2010 schrittweise verbessert werden kann.

c. Welchen Beitrag liefert das Handlungsfeld zur Umsetzung der DLRL in SH?

Wenn die Strategie umgesetzt werden kann, dass der Erfolg von E-Government im Kontext der EG-Dienstleistungsrichtlinie im kooperativen Dialog gemessen und gesteuert wird, dann sind im Sinne der EG-Dienstleistungsrichtlinie positive Effekte für die wirtschaftliche Entwicklung in Schleswig-Holstein zu erwarten.

Glossar - Die wichtigsten Fachbegriffe im Überblick

CeBIT: Centrum für Büroautomation, Informationstechnologie und Telekommunikation. Die CeBIT ist die weltweit größte Messe zur Darstellung digitaler Lösungen aus der Informations- und Kommunikationstechnik. Besucherzielgruppen sind Anwender aus Industrie, Handel, Handwerk, Banken, dem Dienstleistungsgewerbe, der öffentlichen Verwaltung und der Wissenschaft sowie Privatpersonen.

DeutschlandOnline (DOL): Im Juni 2003 haben die Regierungschefs des Bundes und der Länder eine gemeinsame Strategie für ebenenübergreifendes E-Government mit dem Namen „DeutschlandOnline“ vereinbart. Mit DeutschlandOnline sollen die Anstrengungen im E-Government in Deutschland gebündelt und die Stärken des Föderalismus genutzt werden. Dabei gehen einzelne Partner (Federführer) mit Modelllösungen voran, die den anderen zu Gute kommen (Prinzip „Einer oder Einige für alle“).

De-Mail: De-Mail ist ein Kommunikationsmittel, das den sicheren Austausch rechtsgültiger elektronischer Dokumente zwischen Bürgern, Behörden und Unternehmen über das Internet ermöglichen soll.

EG-Dienstleistungsrichtlinie (EG-DLRL): Mit der EG-Dienstleistungsrichtlinie ist die Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006, in der derzeit gültigen Fassung, veröffentlicht im Amtsblatt der Europäischen Union (27.12.2006), gemeint. Die Dienstleistungsrichtlinie ist bis zum 28. Dezember 2009 in den Mitgliedstaaten der EU umzusetzen. In anderen Quellen wird die EG-DLRL auch als EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR) bezeichnet.

Einheitlicher Ansprechpartner (EA): Die EG-DLRL schreibt nach Art. 6 Abs. 1 die Schaffung einheitlicher Ansprechpartner für alle dienstleistungsbezogenen Verfahren und Formalitäten vor. Dienstleistern ist es zu ermöglichen, sich nur noch an eine Stelle zu wenden, um alle notwendigen Verfahrensschritte im Zusammenhang mit der auszuübenden Tätigkeit abzuwickeln (beispielsweise die Abgabe von Erklärungen und Anmeldungen, die Beantragung von Genehmigungen ebenso wie die Ein-

tragung in Register und Berufsrollen). Die einheitlichen Ansprechpartner sollen von den jeweils zuständigen Stellen die notwendigen Erlaubnisse einholen und dem Dienstleister dann im Ergebnis ein „Genehmigungspaket“ mit allen notwendigen Genehmigungen und Bescheinigungen übergeben.

Electronic Government (E-Government): E-Government ist der Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien in öffentlichen Verwaltungen in Verbindung mit organisatorischen Veränderungen im Aufbau der öffentlichen Verwaltung und in Verfahrensabläufen, um eine höhere Qualität und Effizienz der Verwaltungsdienstleistungen für die Nutzerinnen und Nutzer der öffentlichen Verwaltung zu erreichen.

Front Office: Front Office bezeichnet die Bereiche einer Verwaltung, die in unmittelbarem Kontakt mit den Kunden stehen. Der Gegensatz zum Front Office ist das Back Office, in dem die internen Prozesse der Verwaltung durchgeführt werden.

IDABC: IDABC ist ein E-Government-Programm der EU-Kommission, das für den Zeitraum 2005-2009 aufgelegt wurde mit dem Ziel, Verwaltungen, Unternehmen und Bürgern europaweite elektronische Behördendienste zur Verfügung zu stellen. Dadurch soll die Effizienz der Behörden in Europa und ihre Zusammenarbeit verbessert werden.

IKOTECH III: Standardisierung von Informations- und Kommunikationskomponenten und deren Schnittstellen zueinander war das Ziel des Projekts "Landessystemkonzept" (LSK) im Bereich der schleswig-holsteinischen Landesverwaltung. IKOTECH III – als Teilprojekt des Landessystemkonzepts – steht in Schleswig Holstein für die Entwicklung und den Betrieb einer standardisierten Bürokommunikations-Infrastruktur.

Interoperabilität: Interoperabilität ist die grundlegende Fähigkeit zur Zusammenarbeit von verschiedenen Systemen, Techniken und/oder Organisationen und spielt damit eine zentrale Rolle bei der erfolgreichen Implementierung von E-Government. Um diese Zusammenarbeit verschiedener Systeme und Organisationen auf europäi-

schem Raum gewährleisten zu können, sind in der Regel die Einhaltung gemeinsamer Standards notwendig.

Lissabon-Strategie: Auf dem Lissabonner Gipfel im März 2000 haben die Staats- und Regierungschefs der Europäischen Union eine neue, auf einem Konsens zwischen den Mitgliedstaaten basierende Strategie vorgestellt, die darauf abzielt, Europa zu modernisieren. Sie erhielt den Namen „Lissabon-Strategie“. Nach anfänglich mäßigem Erfolg wurde die Strategie vereinfacht und 2005 neu auf den Weg gebracht. Sie leistet nunmehr einen erheblichen Beitrag zum europäischen Wirtschaftswachstum in Europa. Ziel ist es, die Europäische Union zum wettbewerbsfähigsten und dynamischsten wissensbasierten Wirtschaftsraum der Welt zu machen.

OSCI: Der Name OSCI: "Online Services Computer Interface" steht für eine Menge von Protokollen, deren gemeinsames Merkmal die besondere Eignung für das E-Government ist:

Ein Protokoll für die sichere und vertrauliche Übertragung digital signierter Dokumente über das Internet (OSCI-Transport) und verschiedene Protokolle, über die der Austausch fachlicher Inhaltsdaten zwischen den beteiligten Behörden und ihren Kunden beschrieben wird, so dass die übermittelten elektronischen Daten medienbruchfrei und effizient verarbeitet werden können (OSCI-XÖV-Standards).

Prozess: Als Prozesse werden zusammengehörende Abfolgen von Tätigkeiten zum Zweck einer Leistungserstellung angesehen. Ausgang und Ergebnis der Prozesse sind Leistungen, die von einem internen (der Verwaltung selbst) oder externen (beispielsweise Bürger) Leistungsempfänger angefordert und abgenommen werden.

Prozessregister Schleswig-Holstein: Im Prozessregister Schleswig-Holstein werden allgemein verwendbare, dokumentierte Verwaltungsabläufe (so genannte Referenzprozesse) mittels einer standardisierten Methode visualisiert und veröffentlicht und zur weiteren Verwendung zur Verfügung gestellt.

Shared Services: Unter dem Begriff Shared Services (wörtlich: „geteilte Dienste“) wird die Konsolidierung und Zentralisierung von Dienstleistungsprozessen einer Organisation verstanden. Dabei werden gleichartige Prozesse aus verschiedenen Be-

reichen einer Organisation zusammengefasst und von (einer) zentralen Stelle(n) erbracht. Die anbietende Stelle wird in der Regel als „Shared Service Center“ bezeichnet.

Voice over IP (VoIP): Unter Voice over IP versteht man das Telefonieren über Computernetzwerke mittels des Internet Protokolls (IP).

Wissensmanagement: Wissensmanagement ist die methodische Einflussnahme auf alle Daten und Informationen, alles Wissen und alle Fähigkeiten, die eine Organisation bzw. Person zur Lösung ihrer vielfältigen Aufgaben hat oder haben sollte.

Literaturverzeichnis

Bundesministerium des Innern (Hrsg.) (2006), E-Government 2.0, Das Programm des Bundes, Berlin.

Bundesministerium des Innern (Hrsg.) (2006), Regierungsprogramm Zukunftsorientierte Verwaltung durch Innovationen, Berlin.

Bundesministerium des Innern (Hrsg.) Umsetzungsplan 2009 - E-Government 2.0 - Das Programm des Bundes, Berlin.

DeutschlandOnline, Aktionsplan Deutschland-Online vom 18.12.2008.

EC DGISM (2007), The User Challenge: Benchmarking The Supply Of Online Public Services, 7th Measurement, September 2007.

ERCIS (2008), Algermissen, beauftragt durch das Finanzministerium Schleswig-Holstein, Konzeptstudie zum Aufbau eines Prozessregisters zur Aufnahme der für die EU-Dienstleistungsrichtlinie relevanten Prozesse im Land Schleswig-Holstein, Münster.

Europäische Gemeinschaften, Expertengruppe European Interoperability Framework (EIF), Draft document as basis for EIF 2.0, 15.7.08.

Europäischer Rat, Schlussfolgerungen des Vorsitzes, 23./24. März 2000, Lissabon.

Finanzministerium Schleswig-Holstein/ Innenministerium Baden-Württemberg, Projektbericht Deutschland-Online-Vorhaben IT-Umsetzung der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie, 2008.

Fraunhofer-Gesellschaft, beauftragt durch das Bundesministerium des Innern, Machbarkeitsstudie "Entwicklung von Prozessketten zwischen Wirtschaft und Verwaltung: Finanzdienstleistungen", Mai 2009, Stuttgart.

IHK Kiel, Umfrage zur Standortattraktivität im Bezirk der Industrie- und Handelskammer zu Kiel, Mai 2009, Kiel.

Kommission der Europäischen Gemeinschaften (2005), Mitteilung der Kommission vom 1. Juni 2005 an den Rat, das Europäische Parlament, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen: „i2010 – Eine europäische Informationsgesellschaft für Wachstum und Beschäftigung“, Brüssel.

Kommission der Europäischen Gemeinschaften (2006), E-Government-Aktionsplan im Rahmen der i2010-Initiative: Beschleunigte Einführung elektronischer Behördendienste in Europa zum Nutzen aller, Mitteilung der Kommission an den Rat, das Europäische Parlament, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen, 25.4.06, Brüssel.

Kommission der Europäischen Gemeinschaften, Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen - i2010 - Jahresbericht über die Informationsgesellschaft 2007, 30.3.07, Brüssel.

Landesregierung Schleswig-Holstein, Finanzausschussbericht „Zentrale E-Government-Strategie des Landes Schleswig-Holstein 2008-2009“, 16/3265 vom 25.6.08.

Landesregierung Schleswig-Holstein, Entwurf eines E-Government-Gesetzes für das Land Schleswig-Holstein (EGovG), Drucksache 16/2437 vom 10.2.09.

Lorenz-von-Stein-Institut für Verwaltungswissenschaften, Luch/Schulz, Gutachten zur Wahrnehmung der Aufgaben des einheitlichen Ansprechpartners nach Art. 6 der EU-Dienstleistungsrichtlinie durch eine Anstalt des öffentlichen Rechts in gemeinsamer Trägerschaft von Land, Kommunen und Kammern, 2008, Kiel.

OECD, first draft for publication „Government at a Glance 2009“, 2009, Paris.

Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt (EG-Dienstleistungsrichtlinie - EG-DLRL-).

Schliesky, U. (Hrsg.) (2006), eGovernment in Deutschland, im Auftrag des Finanzministeriums Schleswig-Holstein, Arbeitspapier 79, Lorenz-von-Stein-Institut für Verwaltungswissenschaften an der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel, Kiel.

Vereinte Nationen, UN E-Government-Survey 2008, New York.

Von Lucke, J. und Reineremann, H. (2000), Speyerer Definition von Electronic Government, Ergebnisse des Forschungsprojektes Regieren und Verwalten im Informationszeitalter, Online-Publikation <http://foev.dhv-speyer.de/ruvij>, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung bei der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer, Speyer am Rhein.