



## Umsetzung des OZG in Kommunen

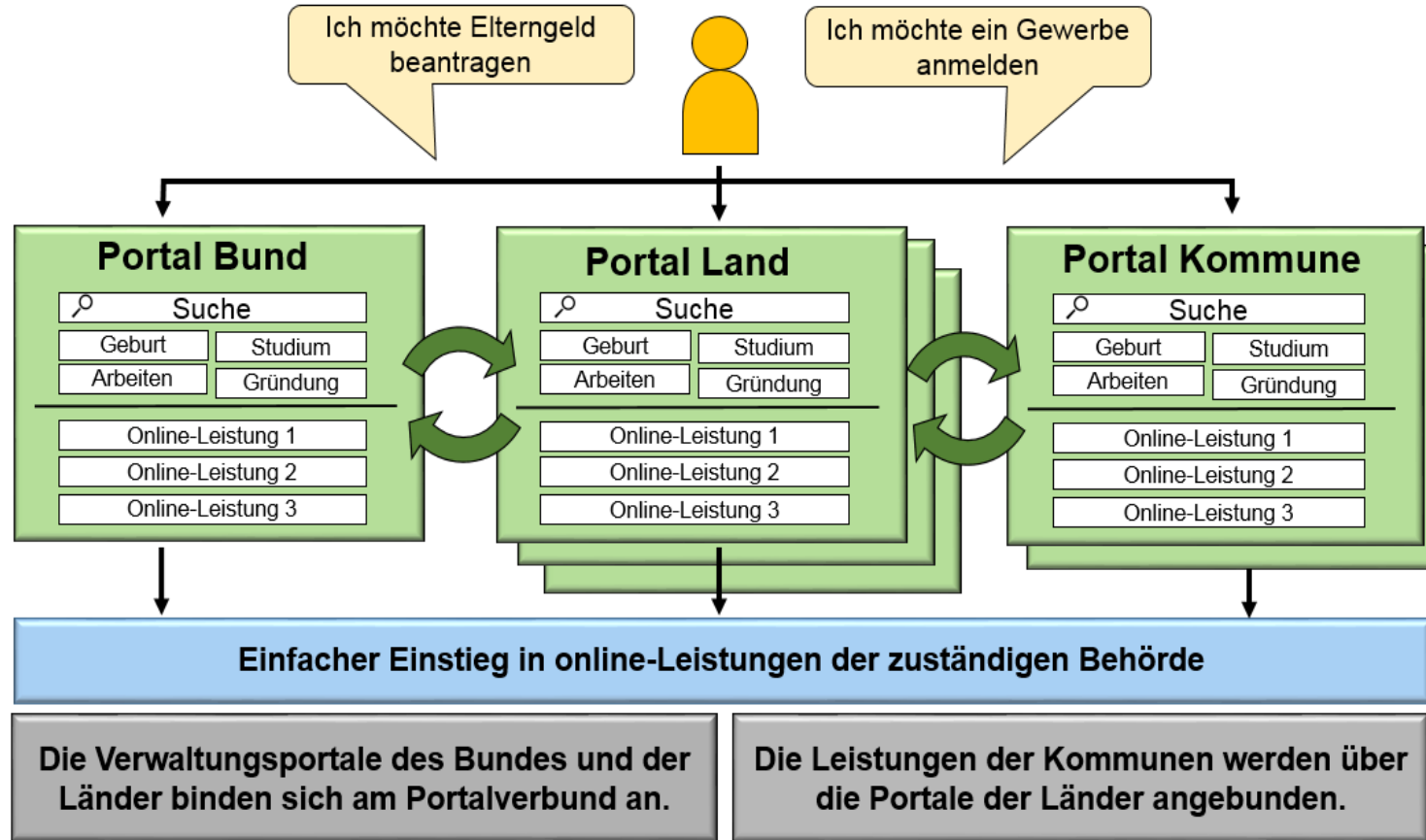
Aktuelle KGSt-Berichte und KGSt-Kommuneconnect

Marc Groß

Twitter: @GrossMarc

„Am Ende steht ab 2023 in Deutschland eine weitreichend veränderte Behördenlandschaft, die nicht nur zu den führenden europäischen Digitalisierungsnationen aufgeschlossen hat, sondern so effizient, modern und nutzerfreundlich organisiert ist, dass viele weitere anstehende Aufgaben besser, schneller und kostengünstiger als bisher umgesetzt werden können“. (Henning Lühr)

# Handlungsstrang 1: Kommunale Serviceportale



## Kriterien für teilnehmende Verwaltungsportale:

- Interoperables Nutzerkonto für natürliche Personen sowie Unternehmen
- elektronische Bezahlungsmöglichkeit
- elektronischer Postfach
- Suchfunktion, die alle Leistungen im Portalverbund auffindbar macht.

Quelle: BMI

## Handlungsstrang 2: Online-Dienste, und zwar sehr viele!



- Rd. 575 OZG-Leistungen auf der Basis des LeiKa



### KGSt- Prozesskatalog

- Rd. 500 kommunale Prozesse

### Anforderungen an die Services:

- Verwaltungsleistungen müssen über elektronische Verwaltungsportale „angeboten“ werden.
- Fokus auf Schnittstellen zu BürgerInnen und Unternehmen und dabei insbesondere auf den elektronischen Zugang (Digitalisierung der eingehenden Antragsdaten)

# Ausgewählte Services werden aktuell in Digitalisierungslaboren erarbeitet

■ Nur einzelne Lebens-/ Geschäftslagen oder einzelne Leistung(en)

Themenfelder	Bund	FF <sup>1</sup>	MA <sup>1</sup>	Einzelthemen
Familie & Kind	BMFSFJ	HB (FF)	SL (MA)	BY (MA) BLK Justiz (MA)
Querschnitt	BMI	BE (FF)	BB (MA)	HH (MA)  TH (MA)  BY (MA) BLK Justiz (MA)
Bauen & Wohnen	BMI	MV (FF)	BW (MA)	NW (MA)  BY (MA)  HE (FF)  RP (FF)  SL (MA) BLK Justiz (MA)
Ein- und Auswanderung	AA	BB (FF)	BY (MA)	BW (MA <sup>2</sup> )  NW (MA <sup>2</sup> )  SH (MA <sup>2</sup> ) BLK Justiz (MA)
Unternehmensführung und -entwicklung	BMWi	HH (FF)	BY (MA)	HB (MA)  NW (MA)  HE (FF) BLK Justiz (MA)
Arbeit & Ruhestand	BMAS	NW (FF)		HE (FF)  SH (MA) BLK Justiz (MA)
Steuern & Zoll	BMF	HE (FF)	TH (MA)	BY (MA)  HH (MA)
Bildung	BMBF	ST (FF)	RP (MA)	BY (MA)  NW (MA) DSt (MA)
Forschung und Förderung				BY (MA)
Recht & Ordnung	BMJV	SN (FF)		BY (MA) BLK Justiz (MA)
Umwelt	BMU	SH (FF)	RP (FF)	BY (MA)  BW (MA)  NW (MA)
Gesundheit	BMG	NI (FF)		BLK Justiz (MA)
Engagement und Hobbies	BMI	KSV (FF)	NW (FF)	SH (MA)  BE (FF)  BY (MA) BLK Justiz (MA)
Mobilität & Reisen	BMVI	HE (FF)	BW (FF)	BY (MA)  NW (MA) BLK Justiz (MA) Vitako (MA)

1 FF = Federführung; MA = Mitarbeit; I = Interesse 2 Unterstützung durch Fachreferate

Quelle: BMI  
Stand: 23.05.2019

<https://informationsplattform.ozg-umsetzung.de/iNG/app/dash?dash=1>

# Im neuen KGSt-Bericht 6/2019: 5 Erfolgsfaktoren für die kommunale OZG-Umsetzung



[Der Bericht ist für alle kostenlos unter der Kennung 20190703A0013 dem KGSt-Portal. downloadbar](#)



# Erfolgsfaktor 1: Portalverbundfähige technische Lösungen einsetzen

- Portallösung wählen, die jetzt und in Zukunft die Anforderungen des Portalverbunds erfüllt
- Funktionsumfang und Anschlusskonditionen an Landeslösungen prüfen
- Bsp. LK Lüneburg: Nutzung der Landeslösung in Verbindung mit interkommunaler Zusammenarbeit reduziert die Kosten
- Bsp. Nürnberg: Weiterentwicklung eines bestehenden Serviceportals



## Erfolgsfaktor 2: Aufbau eines attraktiven Angebots an Online-Diensten im Serviceportal

- Stark nachgefragte Leistungen digitalisieren, z.B. VHS-Buchungen, Parkausweise, Tickets, Bibliotheksausleihe
- Alle verfügbaren Dienste in einer Plattform bündeln
- Möglichst geringe Authentifizierungslevel wählen, dabei kann man auch kreativ werden!
- Bestehende Online-Dienste der Portalanbieter nutzen
- Ergebnisse der Digitalisierungslabore nutzen





## Erfolgsfaktor 3: Online-Dienste als Teil der ganzheitlichen Prozessoptimierung verstehen

- Die Portalfunctionalitäten beschränken sich auf die Schnittstellen zu Bürgerinnen und Unternehmen, diese müssen um medienbruchfreie interne Prozesse ergänzt werden
- Chancen des E-Governments durch durchgängig digitale Bearbeitung erhöhen, z.B. durch
  - Integration von Antragsdaten in Fachverfahren
  - Einführung von DMS, E-Akten, elektronischer Vorgangsbearbeitung
  - Nutzung von mobilen Endgeräten



## Erfolgsfaktor 4: Synergien des kommunalen Prozessmanagements nutzen

- Veränderung „in Prozessen denken“
- Methoden-Knowhow des Prozessmanagements nutzen: Prozessoptimierung, Prozessvergleiche, Entwicklung von Soll-Prozessen
- Verwaltungsscreening zur Priorisierung von zu digitalisierenden Diensten
- Dokumentation und Weiterverwendung von Prozessmodellen in anderen Zusammenhängen, z.B. Wissensmanagement



## Erfolgsfaktor 5: Tu Gutes und rede darüber

- Kommunikationskampagne zum Serviceportal durchführen
- Über jeden neuen Online-Dienst / E-Gov-Service informieren
- Zielgruppenspezifische Ansprache wählen
- Bei telefonischen Auskünften auf Online-Dienste hinweisen
- eID-Nutzung bewerben
- Online-Arbeitsplätze an beliebten Orten mit Erklärvideos, Videotelefonie und Kartenlesegerät anbieten





# Den Spagat zwischen OZG-Anforderungen und lokalen E-Government-Projekten meistern!

Portal(verbund)

Nutzerkonto

ChatBot

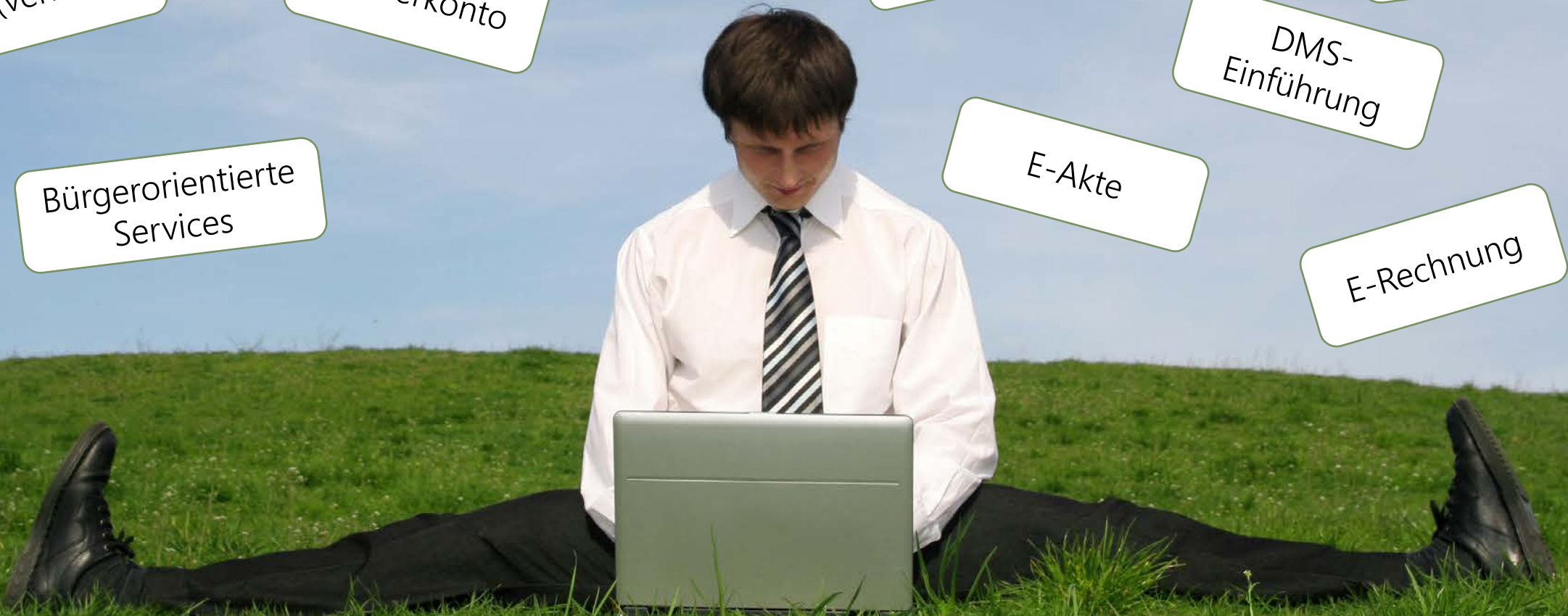
Bürgerservice-Terminal

Bürgerorientierte Services

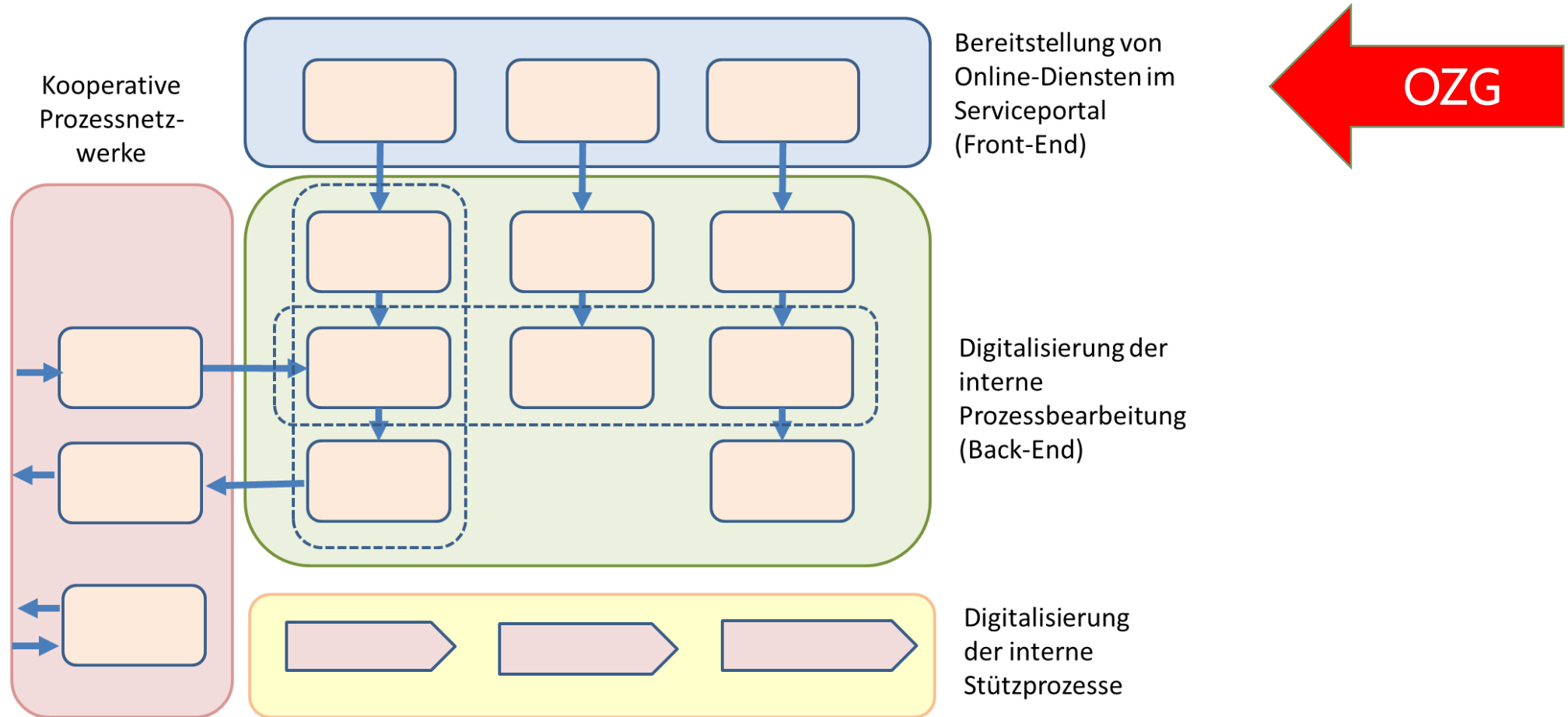
DMS-Einführung

E-Akte

E-Rechnung



# E-Government-Aktivitäten konzentrieren sich auf vier Themen



# Neuer KGSt-Bericht 10/2019: Fokussierung in der E-Government-Umsetzung

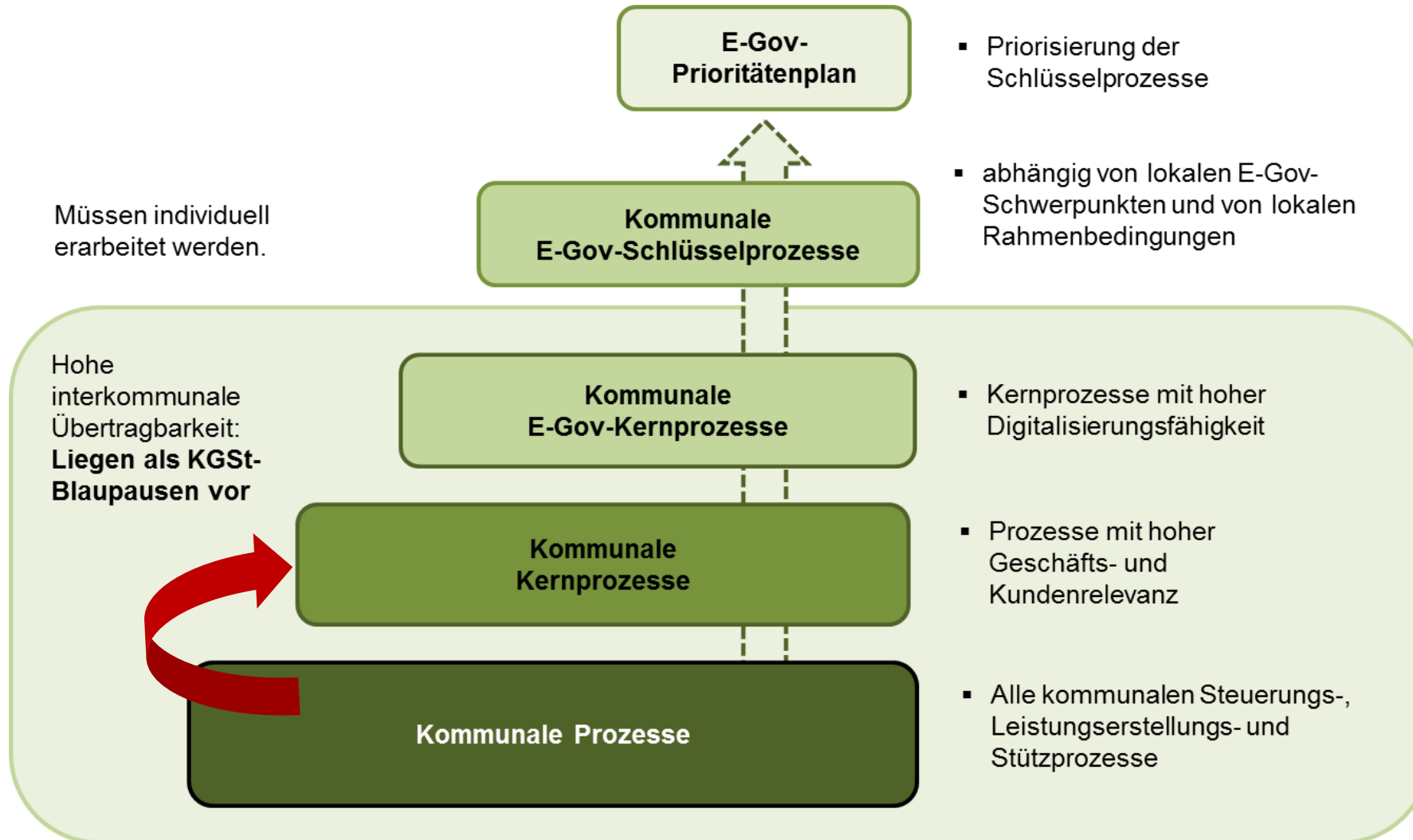


„Im Ergebnis liegt ein E-Government-Prioritätenplan vor, der sowohl lokale E-Government-Schwerpunkte als auch die landes- und bundesweiten OZG-Aktivitäten berücksichtigt.“

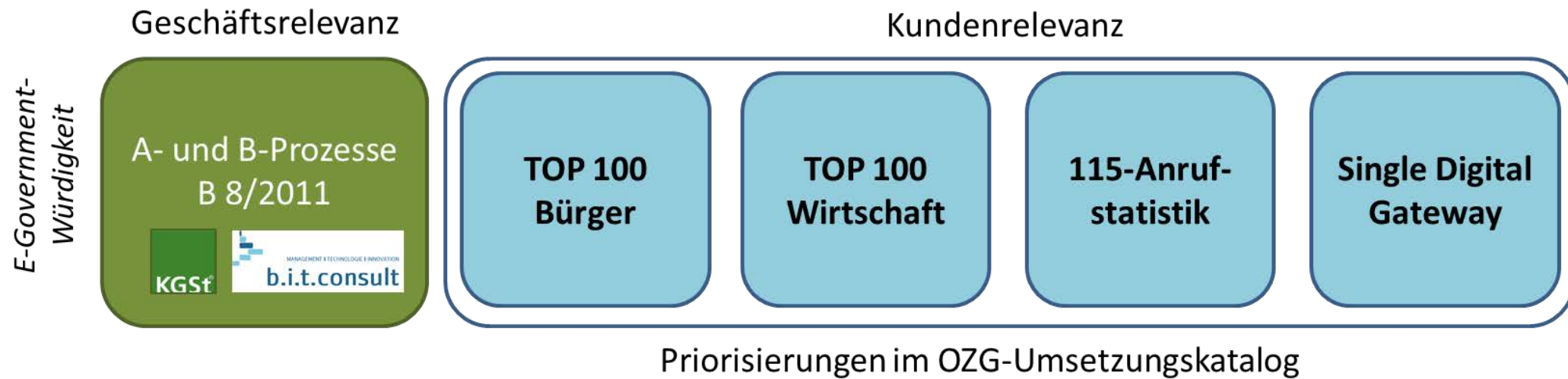
[Der Bericht ist für Mitglieder im KGSt-Portal unter der Kennung 20190912A0002 downloadbar.](#)



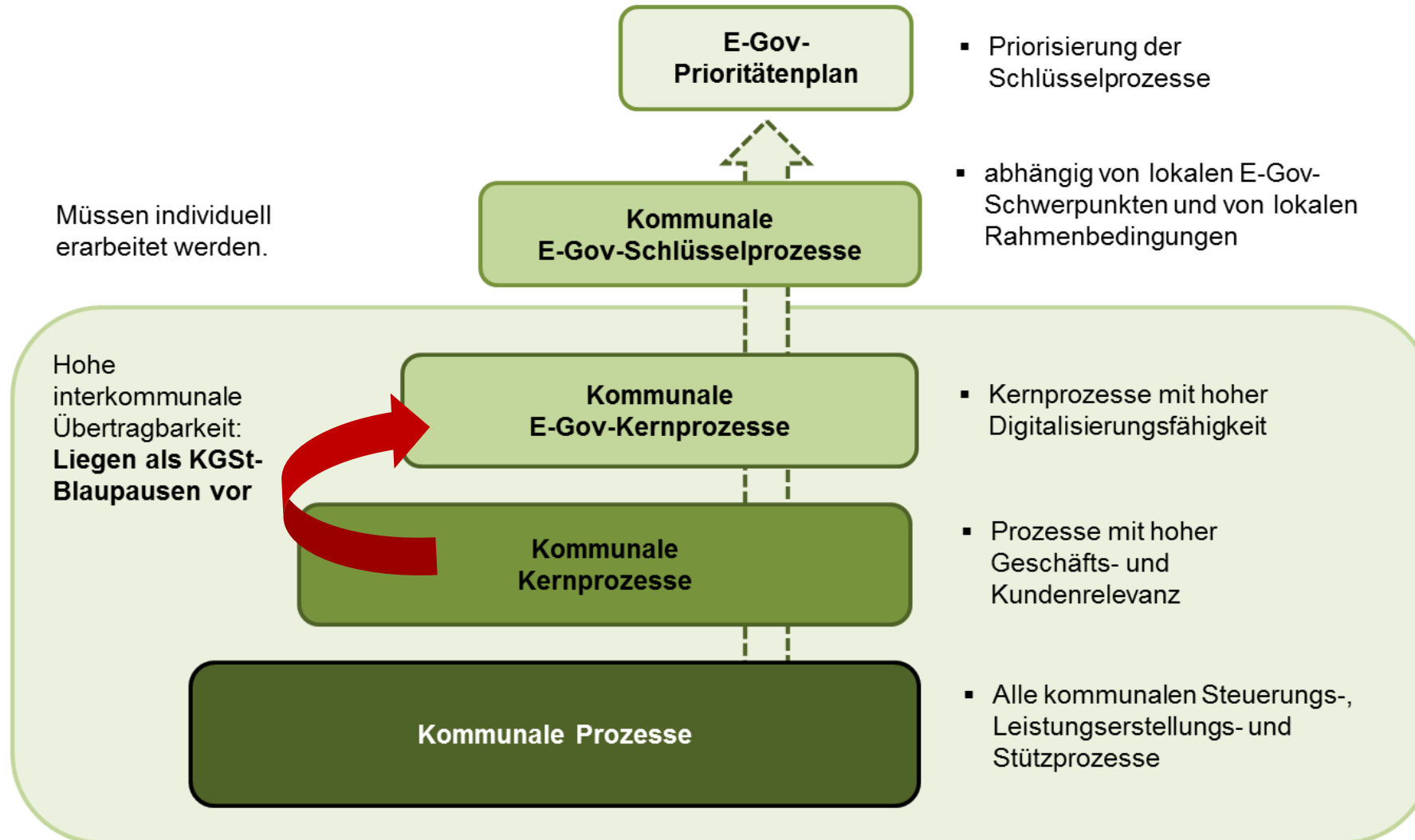
# E-Government-Aktivitäten priorisieren in 5 Schritten!



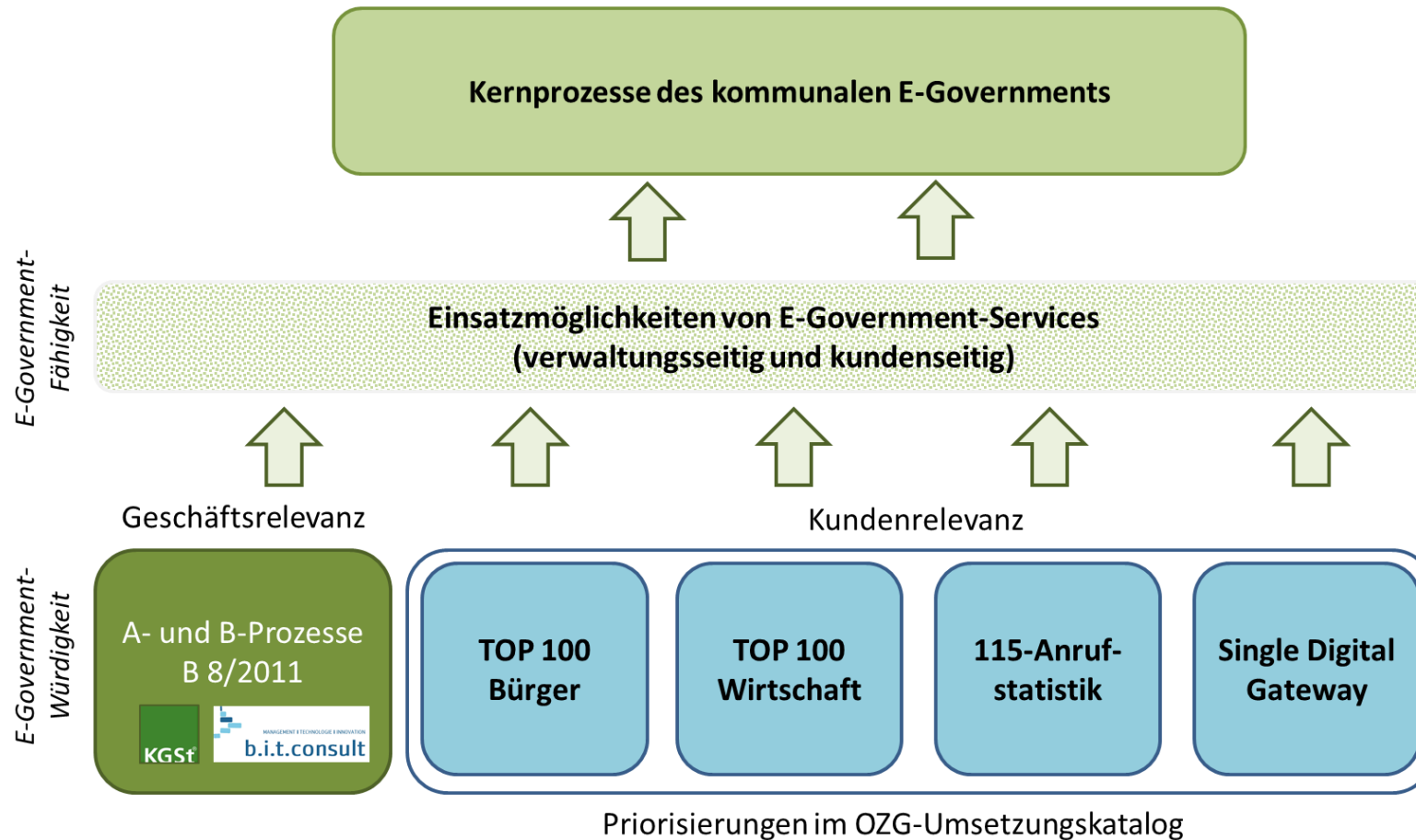
# Wie haben wir die kommunalen Kernprozesse identifiziert?



# E-Government-Aktivitäten priorisieren in 5 Schritten!



# Wie haben wir die kommunalen E-Government-Kernprozesse identifiziert?



Welches Services wurden hier untersucht?



## Kundenseitige E-Government Services

### Online-Information

- Website-Informationen
- Standardisierung von Leistungsbeschreibungen (FIM)
- Erklärvideos / Tutorials
- Newsletter
- Zuständigkeitsfinder

### Online-Kommunikation und Partizipation

- Online-Terminvereinbarung
- Online-Beratung
- ChatBot
- App
- Entgegennahme von Meldungen, z.B. Mängelmelder

### 115

- Telefonauskunft

### Online-Antrag

- Datenfelder
- Antragsassistent
- Automatisierte Prüfung
- eID
- De-Mail absenderbestätigt
- Elektronische Dokumente

### Servicekonto

- Suchfunktion Portalverbund
- Nutzerkonto für natürliche Personen und Organisationen
- Elektronisches Postfach
- Bezahlungsmöglichkeit
- Statusmonitor
- Datensafe

### Web-Shop

### E-Bürgerbüro

- Selbstbedienungsterminals
- Bürgerkoffer
- Unterschriftenpads
- Bürgermonitor

- Welche kundenseitigen E-Government-Services gibt es aktuell?
- Welche E-Government-Services lassen sich bei den identifizierten Kernprozessen einsetzen?



**Verwaltungsseitige  
E-Government  
Services**

**Intranet-Service**

- E-Learning
- Wiki
- Social Intranet
- Prozessbibliothek

**Mitarbeiterportal**

- Diverse Transaktionsdienste

**Digitaler Posteingang und -ausgang**

- Posteingangsscan
- E-Posteingang, z.B. E-Rechnung
- Outputmanagement

**Register**

- Registerabfragen und -auskunft
- Datenaustausch mit überörtlichen Registern

**Mobiles Arbeiten**

- Mobile Datenerfassung
- Mobile Datenbearbeitung

**Fachverfahren und Schnittstellen**

- Einsatz von Fachverfahren
- Datenübernahme in Fachverfahren
- Zugang zu Fachverfahren anderer OE

**E-Vorgangsbearbeitung**

- E-Akte
- E-Recherche
- E-Vorgangsbearbeitung
- E-Terminkalender
- E-Wiedervorlage
- E-Mitzeichnung
- E-Akteneinsicht
- E-Langzeitspeicherung
- E-Archiv

**Sensorik**

- Smart-Metering
- Mobile Sensoren, z.B. in der Verkehrssteuerung
- Videoüberwachung im öffentl. Raum

**Ratsinformationssystem**

**Geoinformationssysteme**

- Lesenden/ schreibenden Zugriff auf raumbezogene Daten

**Telearbeit**

- Heimarbeitsplatz
- Co-Working-Spaces

**Föderales Informationsmanagement**

- Stamminformationen

**Authentifizierung**

- Dienstausweis mit Chipfunktion
- User login / Public key infrastructure (PKI)

**Behördenkommunikation**

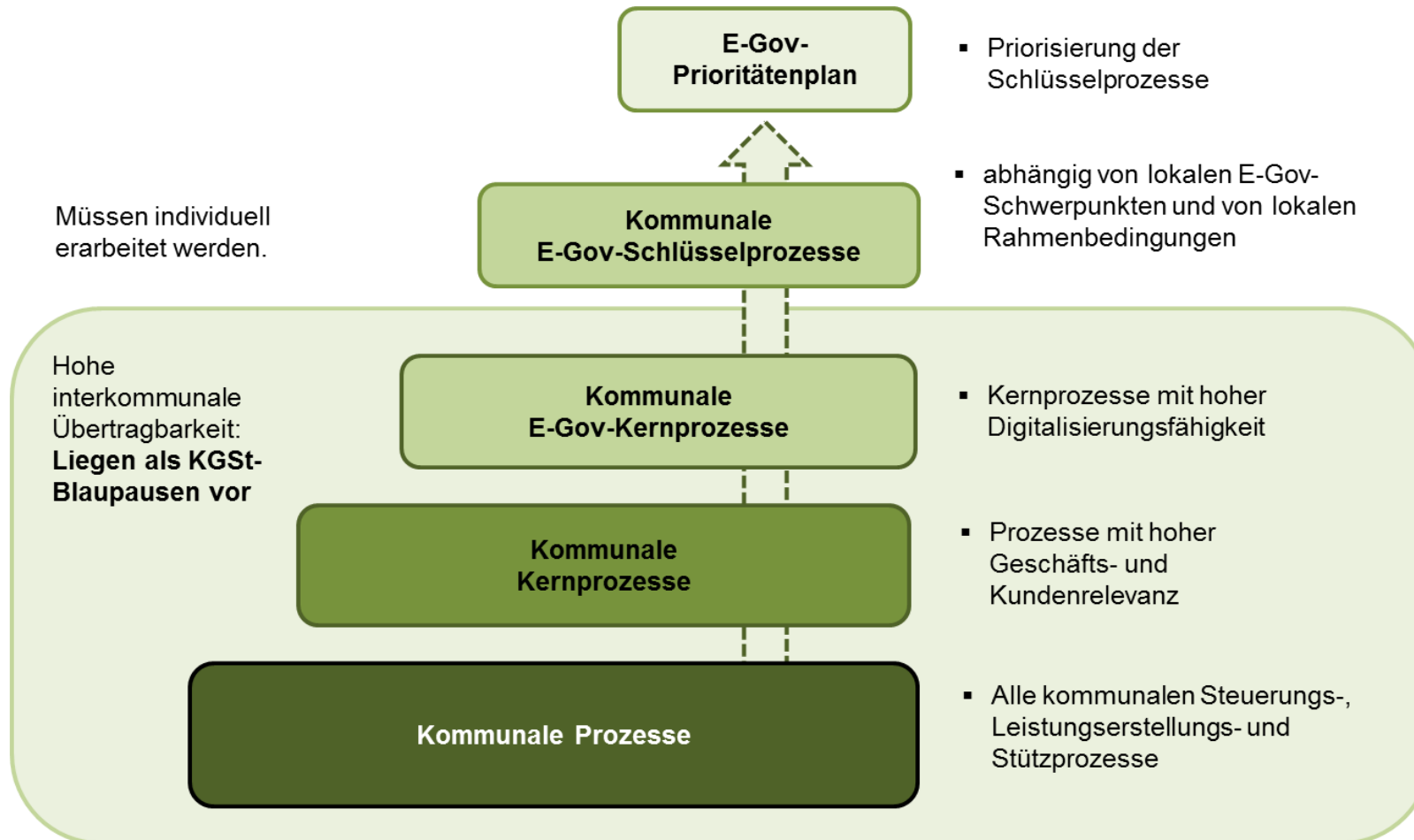
- Behördenpostfach
- eGVP
- DOI



# Der Katalog liegt im Prozessportal und als Excel-Tabelle vor – Filterfunktionen erleichtern die Nutzung

				Digitalisierungspotenziale		
Leistung	Prozess	Kurzbeschreibung	Kernprozesse für das kommunale E-Government	Ku	Ver	Bemerkungen
<b>Bauaufsichtliche Genehmigungen</b>						siehe unten
	<b>Teilung eines bebauten Grundstücks</b>					
	<b>Werbeanlagen</b>					
	<b>fliegende Bauten</b>					
	Bauaufsichtliche Genehmigung (erstmailig) er	z.B. ohne oder mit Auflagen	ja	x	x	Online-Antrag, Servicekonto, Fachverfahren und Schnittstellen, E-Vorgangsbearbeitung
	Bauaufsichtliche Genehmigung verlängern	z.B. ohne oder mit Auflagen	ja	x	x	Online-Antrag, Servicekonto, Fachverfahren und Schnittstellen, E-Vorgangsbearbeitung

# E-Government-Aktivitäten in 5 Schritten priorisieren!



Legen Sie individuelle Schwerpunkte!

Nutzen Sie die Blaupausen der KGSt!

# Mögliches Bewertungsmodell für eine Nutzwertanalyse



## Externe Auswirkungen für Verwaltungskunden

- Fallzahl und/ oder Anteil der betroffenen Bevölkerung
- Beschleunigung der Durchlaufzeit
- Orts- und Zeitunabhängigkeit des Prozesses durch vollständige Digitalisierung



## Interne Potenziale bzgl. der Prozesseffizienz

- Fallzahl
- Einsatz von Personalressourcen
- Einsparpotenzial durch den Einsatz von E-Government-Services



## Weitere interne Potenziale

- Bedeutung für die Erreichung strategischer Ziele
- Bedeutung für die demografische Entwicklung im Personal
- Bedeutung für die Prozessmobilisierung



## Umsetzungsaufwand

- Projektkosten
- Rechtliche, organisatorische und IT-technische Komplexität
- Akzeptanz

# Fazit

- Digitalisierung jetzt angehen
- Prozesse in den Mittelpunkt stellen
- Transparentes, abgestimmtes Bewertungsmodell entwickeln
- Aktives Projekt- und Changemanagement betreiben
- Prozesskatalog und -informationen nachhaltig nutzen

# Eine Customer Journey mit...

## Werden auch Sie Kommunecter!

Durch KGSt<sup>®</sup>-Kommunect treffen wir Kommunen uns auf einem **Marktplatz der Möglichkeiten**.

Hier finden sich Kooperationspartner, Ideen und Projektbeschreibungen. Außerdem kann jede/r persönliche Erfahrungen mit den anderen Kommunectern teilen.



**PETER  
ADELSKAMP**

Chief Digital Officer (CDO)  
Stadt Essen



# KGSt<sup>®</sup> -Kommunect digital

Tauschen Sie sich mit anderen Kommunen zu Digitalisierungsprojekten aus, teilen Sie Ihre Ideen und vernetzen Sie sich.

Warum das Rad neu erfinden? KGSt<sup>®</sup> -Kommunect ist die zentrale Plattform von Kommunen für Kommunen.

<https://kommunect.kgst.de>



Projektleitung KGSt<sup>®</sup>-Kommunect digital

Anika Krellmann

✉ [anika.krellmann@kgst.de](mailto:anika.krellmann@kgst.de)

☎ [+49 221/3768938](tel:+492213768938)







**KGSt**

Kommunale Gemeinschaftsstelle  
für Verwaltungsmanagement

Gereonstr. 18-32  
50670 Köln

Fon: +49 221 37689-0

Fax: +49 221 37689-7459

[kgst@kgst.de](mailto:kgst@kgst.de)

[www.kgst.de](http://www.kgst.de)