



Bericht Nr. 2

zum Konzept für weitere E-Government-Anwendungen

Cochem, 30.11.2014



Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	4
2. Vision / Ziel	4
3. Herangehensweise	5
4. Bausteine	7
4.1 Content-Management-System (CMS) Bürgerportal	7
4.2 Bürgerkonto	8
4.2.1 Permaentes Bürgerkonto	9
4.2.2 Temporäres Bürgerkonto	15
4.3 Authentifizierung	16
4.3.1 Sichere Identifikation nach bundesrechtlichen Vorgaben	16
4.3.2 Niederschwellige Authentifizierung	17
4.3.3 Umzusetzende Authentifizierungsvarianten	17
4.3.4 Dokumentation des Authentifizierungsprozesses	18
4.3.5 Sicherheitsanforderungen für die Authentifizierungsdienste	18
4.4 Leistungsbeschreibung/-findung	18
4.4.1 Leistungsfindung	19
4.4.2 Leistungsbeschreibung	20
4.5 Antragsmanagement	21
4.6 Bescheid/Bekanntgabe	21
4.7 Bezahlservice / Payment	22
4.7.1 Online-Bezahlvorgang als Gesamtprozess	23
4.7.2 Geldeingang nicht synchron zum Verwaltungsverfahren	24
4.7.3 Kreditkarte und PayPal verursachen zusätzliche Transaktionskosten	24
4.7.4 Verteilung der Gesamtsummen auf die Einzelbuchungen im HKR-Verfahren	24
4.8 Anordnungswesen	25
4.9 Kommunikation mit anderen Behörden	25
5. Prozesse	27
5.1 Vermietung von Räumen	28
5.2 Kursbuchung bei der Kreisvolkshochschule (KVHS)	29
5.3 Bewerbung	30
5.4 Auftragsvergabe	32
5.5 Eltern-/Betreuungsgeld	33
5.6 Ratsinformationssystem	34
5.7 Anzeige von Eigentumswechseln bei Grundstücken und Gebäuden	36
5.8 Anmeldung zur Gebrauchsgüter- und Bodenbörse	38
5.9 Sperrmüll- und Elektroschrottsorgung	39
5.10 Fahrerlaubnisbeantragung	41
5.11 Kraftfahrzeugzulassung	42
5.12 Antrag auf Gewährung einer Zuwendung zur Förderung der Dorferneuerung	44
5.13 Verwaltungsinterne Prozesse	46
6. Behördennummer 115	47
6.1 Funktionsweise der 115	47
6.2 Betrieb in Rheinland-Pfalz	48
6.3 Einführungsmöglichkeiten	48
7. Datenschutz und Datensicherheit	49
7.1 Datenschutz	49
7.2 Datensicherheit	49
8. Akzeptanzmanagement	50



9. Öffentlichkeitsarbeit	51
9.1 Was?	52
9.2 Wo?	53
9.3 Wie?	53
10. Zeitplanung	54
11. Ressourceneinsatz	55
12. Zusammenfassung	57
<i>Anlage 1: Glossar</i>	59
<i>Anlage 2: Kombinationsmöglichkeiten der Benutzerregistrierung</i>	63
<i>Anlage 3: Methoden der Benutzerregistrierung</i>	64



1. Einführung

Internet und Mobilfunk sowie die darauf basierenden neuen technischen Möglichkeiten der digitalen Vernetzung haben die Lebens- und Arbeitswelten von Bürger und Unternehmen in den letzten Jahren spürbar verändert. Neue Formen der Kommunikation auf der Basis einer Vielzahl verschiedener stationärer und mobiler Endgeräte sowie die transaktive Nutzung digitaler Dienstleistungsangebote sind aus dem privaten und beruflichen Alltag heute kaum noch wegzudenken. Die öffentliche Verwaltung stellt die fortschreitende Digitalisierung insbesondere auf kommunaler Ebene vor bedeutende neue Herausforderungen.

Vor diesem Hintergrund sind der Landkreis Cochem-Zell sowie die Verbandsgemeinde Kaisersesch als Projektpartner im Rahmen des vom Bundesinnenministerium ausgeschriebenen Projektes „Modellkommune E-Government“ damit beauftragt, gemeinsam aufzuzeigen, welche Potenziale E-Government auf kommunaler Ebene und hier besonders im ländlich geprägten Bereich besitzt.

Das Projekt stellt hierbei eine optimale Ergänzung zum Breibandausbau, der im Landkreis seit Jahren sehr offensiv vorangetrieben wird, dar. Hierdurch wird auf der Basis einer beispiellosen interkommunalen sowie öffentlichen-privaten Zusammenarbeit bis Ende 2014 fast flächendeckend eine leistungsfähige Breitband-Infrastruktur zur Verfügung stehen.

Der in Rheinland-Pfalz liegende Landkreis Cochem-Zell setzt sich aus vier Verbandsgemeinden zusammen, denen wiederum 89 eigenständige Ortsgemeinden¹ angehören. Die Ortsgemeinden sind dabei die kleinsten politischen Einheiten. Sie besitzen keine eigene Verwaltung und werden von ehrenamtlichen Bürgermeistern² geführt. Die Verbandsgemeinden, die wiederum mit einer hauptberuflichen Verwaltungsspitze ausgestattet sind, führen zum einen die Verwaltungsgeschäfte der Ortsgemeinden und zum anderen die ihr gesetzlich übertragenen Aufgaben aus. Die Verwaltungsgeschäfte des Landkreises führt hingegen die Kreisverwaltung aus.

Hieraus resultiert, dass der Bürger bezüglich seiner Anliegen je nach Zuständigkeit drei unterschiedliche kommunale Ansprechpartner hat. Erschwerend kommt für den Bürger hinzu, dass sowohl der Sitz der Verbandsgemeindeverwaltung als auch insbesondere der Sitz der Kreisverwaltung für ihn oftmals wegen der räumlichen Entfernung sowie schlechter öffentlicher Verkehrsverbindungen nur schwer zu erreichen sind.

2. Vision / Ziel

Aus dieser Problemstellung heraus ergibt sich für die Kreisverwaltung Cochem-Zell sowie die Verbandsgemeindeverwaltung Kaisersesch als Projektpartner die Zielsetzung, eine E-Government-Lösung zu entwickeln, die es dem Bürger ermöglicht, die Leistungen der Kreisverwaltung, der Verbandsgemeindeverwaltungen sowie der Ortsgemeinden gebündelt und verwaltungsebenenübergreifend elektronisch abzurufen, ohne dass er selbst bei den Verwaltungen vorstellig werden muss. So sollen die zu gestaltenden Lösungen nicht nur zur Optimierung und Verschlinkung von Verwaltungsprozessen sowie internen Organisationsstrukturen, sondern auch zu einem verbesserten Bürgerservice und mehr Bürgernähe beitragen. Von der zu entwickelnden Lösung sollen nach Möglichkeit neben den Bürgern der Verbandsgemeinde Kaisersesch auch die der drei übrigen Verbandsgemeinden im Landkreis profitieren. Aus diesem Grund soll das E-Government-Konzept so ausgestaltet sein, dass es auf alle Verbandsgemeinden sowie die dazugehörigen Ortsgemeinden im Landkreis übertragbar ist.

¹ In Rheinland-Pfalz sind unter Ortsgemeinden gemäß der Verwaltungsvorschrift zu § 1 der Gemeindeordnung sämtliche verbandsangehörigen Gemeinden zu verstehen.

² Innerhalb dieses Berichts wird aus Gründen der sprachlichen Vereinfachung ausschließlich die maskuline Form verwendet. Die weibliche Form ist selbstverständlich immer mit eingeschlossen, sodass stets Personen männlichen und weiblichen Geschlechts gleichermaßen gemeint sind.



Da sich die oben geschilderte Problemstellung aber nicht nur für die Bürger im Landkreis Cochem-Zell, sondern für alle Bewohner von rheinland-pfälzischen Landkreisen ergibt, kamen die Projektpartner schnell zu dem Ergebnis, dass die zu entwickelnden Lösungen nicht ausschließlich im Landkreis Cochem-Zell sowie seinen dazugehörigen Verbandsgemeinden und Ortsgemeinden, sondern darüber hinaus in allen Landkreisen sowie Verbandsgemeinden und Ortsgemeinden in Rheinland-Pfalz anwendbar sein sollen. Insofern wurde nicht das Ziel formuliert, E-Government-Lösungen für die Bürger im Landkreis Cochem-Zell zu entwickeln, sondern ein IT-Architekturkonzept zu entwerfen, welches als Blaupause von den übrigen Kommunen im Land genutzt werden und für diese sowie für die Bürger im Land Rheinland-Pfalz zu entsprechenden Mehrwerten führen kann.

Aus dieser Vision heraus erfolgte die Kontaktaufnahme zum Innenministerium sowie zu den kommunalen Spitzenverbänden des Landes Rheinland-Pfalz. Da das geschilderte Vorhaben hier rasch auf Zustimmung traf, entschied man sich als Basis für die partnerschaftliche Zusammenarbeit zur Konzipierung von E-Government-Anwendungen eine Kooperationsvereinbarung abzuschließen. Unterzeichner der Kooperationsvereinbarung waren neben dem Landkreistag, dem Gemeinde- und Städtebund, dem Städtetag sowie dem Land Rheinland-Pfalz, welches im Projekt durch das Innenministerium vertreten wird, auch die KommWis (Gesellschaft für Kommunikation und Wissenstransfer mbH) als Tochtergesellschaft der rheinland-pfälzischen Spitzenverbände und kommunaler IT-Dienstleister für Kommunen. Von kommunaler Seite aus wurde die Kooperationsvereinbarung vom Landkreis Cochem-Zell, von der Verbandsgemeinde Kaisersesch sowie von der Ortsgemeinde Gamlen, die sich beispielhaft für andere Ortsgemeinden in der Verbandsgemeinde, im Landkreis oder sogar im Land, am Projekt beteiligt, unterzeichnet.

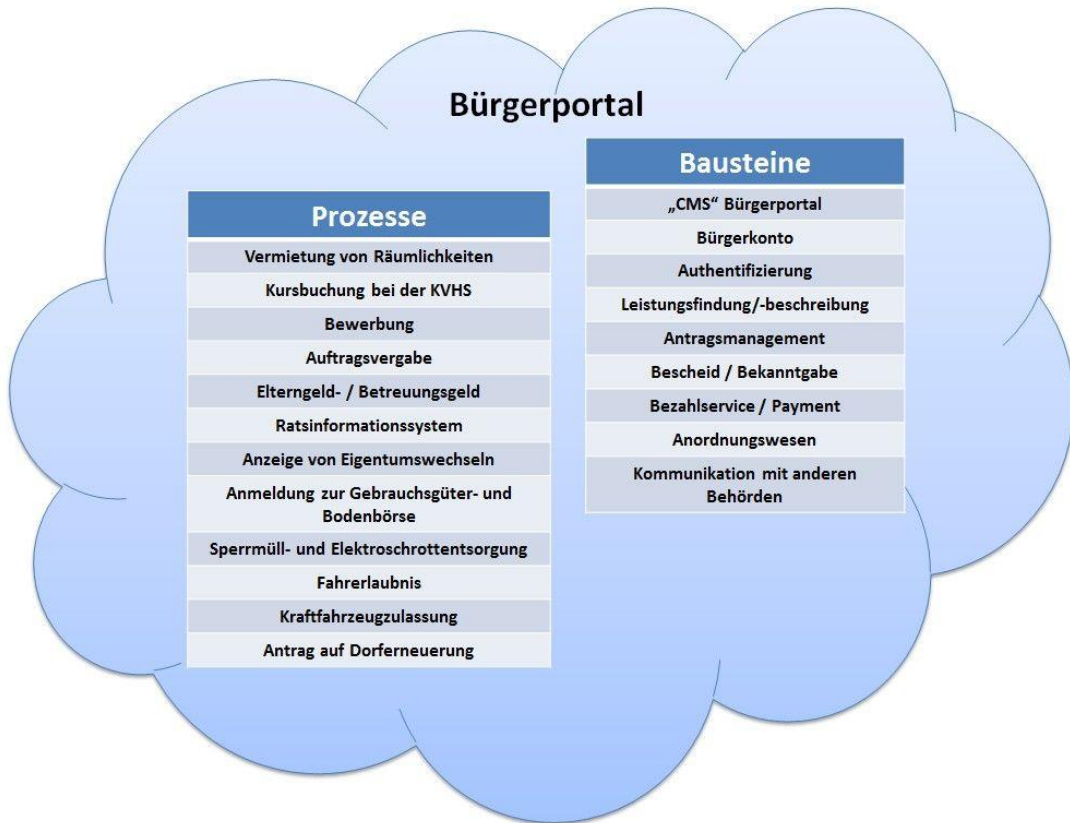
Trotz der Unterstützung von Seiten des Landes zeigte sich im Rahmen erster Arbeitssitzungen zwischen den Projektpartnern, dass eine Konzepterstellung ohne Zuhilfenahme externen Sachverständigen nicht zielführend ist. Diesbezüglich verwiesen die Vertreter des Innenministeriums Rheinland-Pfalz auf einen mit der init AG für digitale Kommunikation bestehenden und auf einer Landesauschreibung basierenden Rahmenvertrag über IT-Personaldienstleistungen, aus dem der Landkreis abrufberechtigt ist. Aus diesen Gründen entschieden sich die Projektpartner dazu, die Firma init, die im Rahmen ihrer Unterstützung eine produkt- und technikneutrale Sicht einnehmen soll, in das Projekt miteinzubeziehen.

3. Herangehensweise

Bereits zu Beginn der Konzeptionsphase wurde sich darauf verständigt, dass den Bürgern die elektronischen Verwaltungsleistungen mittels eines kommunalen Bürgerportals angeboten werden sollen.

Anschließend wurden Musterprozesse ausgewählt, auf die sich im Rahmen des Projektes fokussiert werden soll. Die Auswahl dieser Prozesse erfolgte nach den Kriterien „Fallzahlen“, „Eignung zur digitalen Umsetzung“ sowie „Synergiepotenzial zwischen den Projektpartnern“. Im Rahmen der Prozessanalyse wurde dann festgestellt, dass sich diese sowie auch alle anderen Verwaltungsprozesse maximal aus neun (Prozess)-Bausteinen zusammensetzen. Die identifizierten Bausteine sowie die Musterprozesse sind auf dem Bürgerportal, welches dem Modell als Plattform dient, zusammenzuführen. Das Bürgerportal soll hierbei für den Bürger als neue Portalseite mit eigener URL erstellt werden, die die bisherigen Internetseiten der Behörden hinsichtlich ihrer Leistungsabwicklung ersetzt.

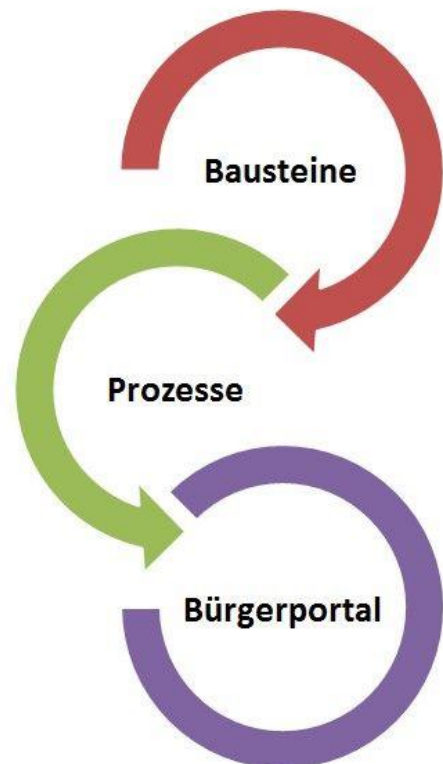
Die für das kommunale Bürgerportal zunächst ausgewählten Prozesse und identifizierten Bausteine sind im nachfolgenden Modell dargestellt:



An dieser Stelle ist es für das weitere Verständnis des Konzepts wichtig, darauf hinzuweisen, dass das Bürgerportal begrifflich zwei Facetten beinhaltet. In technischer Hinsicht handelt es sich beim Bürgerportal um ein Content-Management-System (CMS). Dieses CMS ist wiederum selbst ein Baustein der jeweiligen Prozesse. Aus fachlicher Sicht handelt es sich bei dem Bürgerportal um eine Portalseite als zentralem Einstieg für den Bürger.

Sowohl elementarer Bestandteil des Bürgerportals als auch wichtiger Prozessbaustein ist das zu implementierende Bürgerkonto. Bezüglich des Bürgerkontos sowie auch hinsichtlich der übrigen identifizierten Bausteine gilt es zu beachten, dass diese nicht in jedem Prozess benötigt werden bzw. sie innerhalb einzelner Prozesse auch mehrfach auftreten können. Darüber hinaus variiert auch die Reihenfolge der Bausteine von Prozess zu Prozess.

Um sich mit den Prozessen und Bausteinen als Komponenten des zu erstellenden Bürgerportals intensiv zu befassen, wurden von den Projektpartnern Workshops organisiert. Zu diesen Workshops wurden aus dem Bereich der Projektpartner neben den zentral in den Verwaltungen für das E-Government zuständigen Mitarbeitern auch die aus den dezentralen Verwaltungseinheiten für den jeweiligen Baustein oder Prozess zuständigen Mitarbeiter sowie Vertreter des Personalsrats eingeladen. Deren Einbeziehung wurde insbesondere als sinnvoll erachtet, da sich mit der Umsetzung von E-Government-Lösungen komplexe Änderungen der Arbeitsbedingungen sowie der Arbeitsabläufe und Anforderungen für die Beschäftigten ergeben. Denn genauso wie für den Bürger der Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen durch die E-Government-Anwendungen zeit- und orts-





unabhängig wird, verändern sich für die Mitarbeiter sowohl die Anforderungen als auch die Möglichkeiten zur Erbringung der Arbeitsleistung. Neben den vorgenannten Mitarbeitern aus den Modellkommunen wirkten jeweils auch Vertreter des Innenministeriums, der KommWis sowie der Firma init an den Arbeitsergebnissen in den Workshops mit. Innerhalb der Workshops wurden die Bausteine und Prozesse unter kontroverser Diskussion eingehend analysiert, sodass am Ende der Workshops ein Ergebnis bezüglich des Ablaufs, der Anforderungen sowie der Optimierungsmöglichkeiten der Prozesse einerseits und der Funktionen, Besonderheiten und Ausgestaltungsmöglichkeiten der Bausteine andererseits festgehalten werden konnte. Im Laufe der Workshops stellte sich heraus, dass das Bürgerkonto eine zentrale Funktion innerhalb des kommunalen Bürgerportals einnehmen wird, sodass sich die Notwendigkeit ergab, zu diesem elementaren Baustein mehrere Workshops durchzuführen. Ursächlich hierfür war die Feststellung, dass zwischen dem Bürgerkonto und den übrigen Bausteinen intensive Kommunikationsbeziehungen bestehen. Daneben musste sich aber auch intensiv mit den Kommunikationsbeziehungen zwischen den übrigen Bausteinen auseinandergesetzt werden, sodass auch hierfür die Durchführung eines eigenen Workshops, innerhalb dessen sich insbesondere mit den Anforderungen an Schnittstellen befasst wurde, erforderlich war.

Schließlich kam innerhalb der durchgeführten Workshops auch die Idee auf, dass sich E-Government nicht nur nach außen richten soll, sondern auch interne Prozessabläufe auf ihr elektronisches Optimierungspotenzial hin zu untersuchen sind. Mit den verwaltungsinternen Prozessen wird sich innerhalb des Gliederungspunktes 5.13 befasst.

4. Bausteine

4.1 Content-Management-System (CMS) Bürgerportal

Bereits im Rahmen der ersten Workshops haben sich die Teilnehmer darauf verständigt, dass ein kommunales Bürgerportal auf einer eigenen Internetseite zu implementieren ist, auf der sämtliche Leistungen des Landkreises, der Verbandsgemeinden und Ortsgemeinden verwaltungsebenenübergreifend anzubieten sind. Derzeit ist es für viele Bürger undurchsichtig, welche Behörde für eine bestimmte Dienstleistung zuständig ist. Dieses Problem ist mit dem geplanten gemeinsamen Bürgerportal zu lösen. Egal welche Dienstleistung ein Bürger in Anspruch nehmen möchte, der Einstieg für jede Dienstleistung / jeden Prozess soll künftig immer über das gemeinsame Portal erfolgen. Derzeit wird im Rahmen einer Mitarbeiterbefragung nach einem kurzen und einprägsamen Domänennamen für diese neu zu erstellende Portalseite gesucht. Die bestehenden Internetseiten der einzelnen Behörden sollen zukünftig dann nur noch als reine „Werbeplattformen“ weitergeführt werden. Zudem sollen die bestehenden Webseiten auf das gemeinsame Bürgerportal verweisen.

Das Bürgerportal soll einfach und klar strukturiert sein und mit einem CMS aufgebaut und bearbeitet werden können. „Ein CMS ist ein Redaktionssystem, mit dessen Hilfe der Inhalt z.B. von Websites verwaltet wird. Dabei erfolgt eine Trennung von eigentlichem redaktionellem Inhalt und dem Layout, sodass sowohl Inhalt als auch Layout getrennt voneinander verändert werden können, ohne in den jeweils anderen Bereich eingreifen zu müssen.“³

Für das kommunale Bürgerportal gibt es die Möglichkeit, ein eigenes CMS zu programmieren oder sich eines der unzähligen CMS-Anbieter zu bedienen. Da die Entwicklung eines eigenen CMS sowohl aus fachlicher als auch aus personeller Hinsicht für die Verwaltungen nicht zu realisieren ist, soll das System über einen CMS-Anbieter realisiert werden.

Derzeit betreibt die Kreisverwaltung Cochem-Zell ihre Internetseite mit dem ECMS ionas 3 der Firma Chamaeleon AG in Montabaur. Bei der Verbandsgemeindeverwaltung Kaisersesch ist das freie CMS Joomla im Einsatz. Bei welchem CMS-Anbieter sich für den Aufbau und die Bearbeitung des kommunalen Bürgerportals Cochem-Zell bedient werden soll, ist derzeit noch offen. Allerdings müssen folgende Voraussetzungen erfüllt werden:

³ <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/content-management-system-cms.html>



Der redaktionelle Inhalt des Kommunalen Bürgerportals soll größtenteils nicht manuell eingepflegt werden. Vielmehr wird an das CMS die Anforderung gestellt, dass der Baustein „Leistungsfindung“ (vgl. Gliederungsziffer 4.4.1) integriert werden kann. Alle Leistungen der Behörden manuell zu pflegen und diese aktuell und rechtssicher zu führen, ist für einzelne Behörden nicht umsetzbar. Darüber hinaus gehen die Bestrebungen dahin, für alle rheinland-pfälzischen Kommunen einen einheitlichen E-Government-Ansatz zu entwickeln. Daher ist die Einbindung eines externen Systems wie z.B. dem rlpDirekt-Bürgerinformationssystem oder dem Bürger- und Unternehmensservice Rheinland-Pfalz (bus.rlp), dessen sich alle Kommunen bedienen können, unbedingt erforderlich.

Damit der Bürger auf dem Bürgerportal auch zu seiner gewünschten Leistung gelangt, sollen dem Nutzer auf der Startseite des Portals möglichst viele Einstiegshilfen für die Suche zur Verfügung gestellt werden. Nur so kann auf alle Zielgruppen mit ihren unterschiedlichen Suchverhalten eingegangen werden.

Um eine sinnvolle Struktur der Internetseite aufbauen zu können, muss das CMS in der Lage sein, die nachfolgend unter Gliederungspunkt 4.4.1 dargestellten Suchmöglichkeiten zu integrieren.

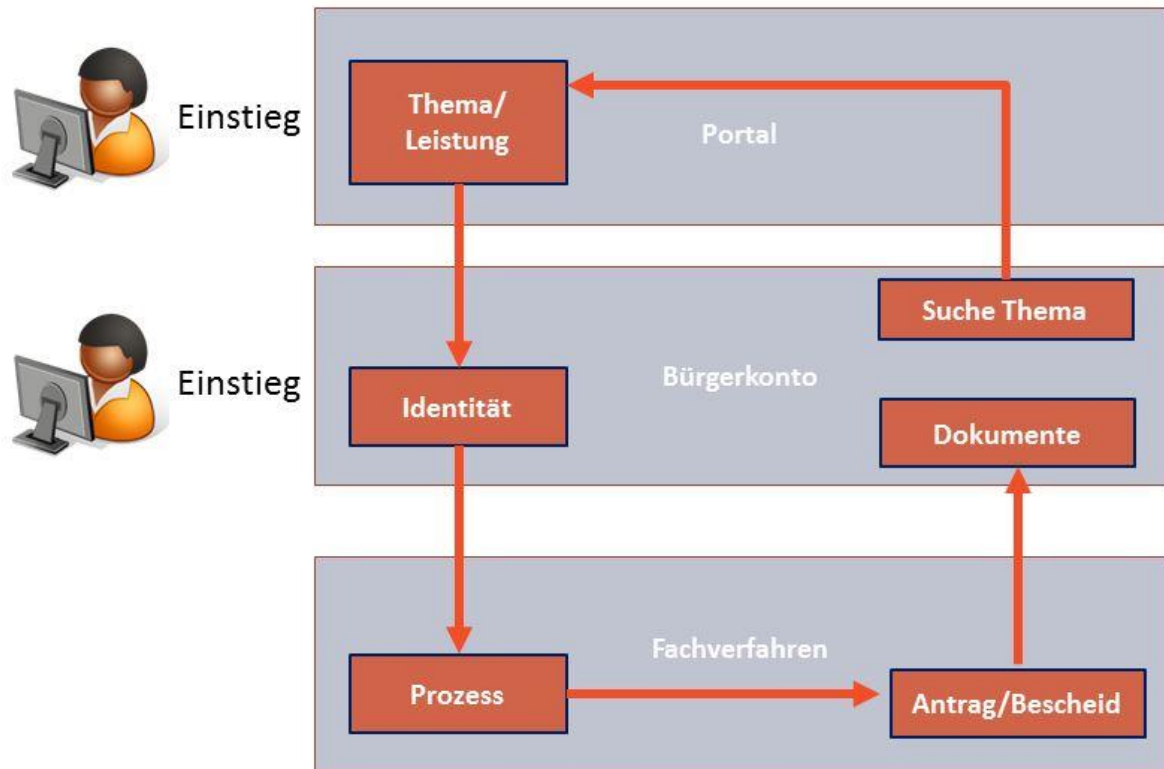
An das CMS-System wird zudem die Anforderung gestellt, dass das Bürgerkonto in das Bürgerportal integriert werden kann. Auf der Startseite soll beim Einstieg die Anmeldemaske zum Bürgerkonto eingebunden werden. Außerdem soll das CMS die Möglichkeit bieten, mit verschiedenen Redakteuren zu arbeiten. Redakteure sind wichtig, damit die Inhalte von verschiedenen Personen gepflegt werden können, um die zu pflegenden Informationen aktuell zu halten. Gerade im Hinblick darauf, dass das Bürgerportal verwaltungsebenenübergreifende Informationen und Leistungen abbildet, soll jede Ebene eine gewisse Anzahl an Redakteuren vorhalten. Allerdings soll es im Rahmen einer Komponente „Rechteverwaltung“ regelbar sein, auf welche Inhalte ein Redakteur zugreifen darf und wie weit seine Rechte reichen (z.B. nur inhaltliche Änderungen oder auch Änderungen in der Struktur). Von besonderer Bedeutung ist auch, dass das neue Bürgerportal so aufgebaut sein wird, dass es von Suchmaschinen schnell und einfach gefunden werden kann.

Abschließend bleibt noch festzuhalten, dass das CMS selbstverständlich in der Lage sein muss, alle übrigen Bausteine zu integrieren und abzubilden.

4.2 Bürgerkonto

Der sichere Zugang der Bürger zu Verwaltungsleistungen erfordert den Einsatz eines Identitätsmanagements. Sichere Identitäten werden im Modellprojekt bei allen mitwirkenden Kommunen gleichsam benötigt. Im Vordergrund der nachfolgenden Überlegungen steht dabei ein übergreifender Ansatz. Ein Nutzer oder Antragsteller erwartet, dass sich die beteiligten Körperschaften zu einem gemeinsamen Identitätsmanagement entschließen. Der Registrierungsvorgang findet nur ein einziges Mal statt und erschließt damit u.U. sämtliche Leistungen (sofern die höchste Identitätsstufe gewählt wurde) aller Kommunen. Ein Bürgerkonto hat ein personenbezogenes Erscheinungsbild und kennt personenbezogene Informationen. Daten einer Person oder eines Unternehmens sowie immer wieder stattfindende Transaktionen bestimmen das Bild und die Inhalte des Bürgerkontos. Je nach zeitlicher Dauer der Verwendung der Personendaten wird zwischen einem permanenten und einem temporären Bürgerkonto unterschieden. Beim permanenten Bürgerkonto werden die Personendaten dauerhaft gespeichert. Beim temporären Bürgerkonto werden Daten hingegen nur für einen einmaligen Prozess oder eine Prozessfolge erhoben und nach Abschluss dieser Transaktionen wieder verworfen/gelöscht. Die Erhebung und Speicherung personenbezogener Daten erfolgt dabei immer mit Zustimmung des Betroffenen.

In der nachfolgenden Darstellung wird das Zusammenwirken von Portal, Bürgerkonto und Fachverfahren aufgezeigt.



4.2.1 Permaentes Bürgerkonto

Bei der Planung eines permanenten Bürgerkontos haben die Beteiligten im Modellprojekt den Fokus vorrangig auf den Benutzerbedarf gelegt.

Dabei standen folgende vier Ziele im Mittelpunkt:

- 1) Speicherung der Personen- und Firmenkerndaten zur Wiederverwendung in Antragsprozessen
- 2) Speicherung wichtiger und wiederkehrender Themen/Fachverfahren, die regelmäßig verwendet werden
- 3) Ablage von elektronischen Antrags- und Bescheidkopien, die in den Verwaltungsprozessen entstanden sind
- 4) Start einer Suche nach Zuständigkeits- und Leistungsinformationen im kommunalen Portal der Beteiligten

In der Folge wird auf diese vier Ziele näher eingegangen.

Zu 1): Speicherung der Personen- und Firmenkerndaten zur Wiederverwendung in Antragsprozessen

- Natürliche Personen

Der Datenumfang der Personenkerndaten entspricht dem Datenumfang, der als Ergebnismenge beim Auslesen des neuen Personalausweises oder des elektronischen Aufenthaltstitels übergeben wird (= Namen, Vornamen, Anschrift und Geburtsdatum). Ergänzend dazu wird die Telefonnummer auf freiwilliger Basis erhoben und im Konto gespeichert, um im Falle von Rückfragen im Antragsprozess auch fernmündlich mit einem Antragssteller in Verbindung treten zu können. Im Zuge der Diskussion um die Personenkerndaten standen auch die Überlegungen des BMI zur Einführung einer



unstrukturierten Namensschreibweise im Blickpunkt. Hierzu laufen auf Bundesebene in erster Linie Bestrebungen in den Fachbereichen Meldewesen und Personenstandswesen. Innerhalb der Projektgruppe wurde sich dazu entschieden, Felder für die unstrukturierte Namensschreibweise als Zusatzfelder im Bürgerkonto vorzusehen. Vorrangig sind derzeit nahezu alle Fachverfahren noch auf die bisherige Namensschreibweise ausgerichtet. Um eine möglichst hohe Interoperabilität zu diesen Verfahren sicherstellen, bleibt damit die alte Namensstruktur insoweit zunächst unangetastet und federführend.

Als Primärinformation im Bürgerkontobestand dient die E-Mail-Adresse einer Person. Die E-Mail-Adresse ist weltweit eindeutig. Möchte eine Person mehrere Bürgerkonten führen, benötigt sie insoweit auch mehrere E-Mail-Adressen.⁴ Da nicht ausgeschlossen werden kann, dass der Kontoinhaber die Zugangsdaten zu seinem Konto vergisst, wird ein Sicherheitsmerkmal abgefragt und im Kontobestand gespeichert. Das Sicherheitsmerkmal wird vor dem Versand eines neuen Benutzerpasswortes abgefragt. Als Sicherheitsmerkmal kann der Benutzer eine Antwort auf eine persönliche Frage hinterlegen. Das System schlägt verschiedene Fragen zu einer Person (wie z.B. Geburtsname der Mutter, Name des Lieblingshaustieres, usw.) vor.

Zur rechtssicheren Kommunikation mit dem Kontoinhaber, kann dieser optional eine De-Mail-Adresse hinterlegen. In der Projektgruppe wurde über die Frage diskutiert, ob auch das Bürgerkonto für die Speicherung einer Zugangseröffnung eines Bürgers nach § 3a Abs. 1 VwVfG zum Tragen kommen soll. Im Ergebnis haben sich alle Beteiligten darauf verständigt, davon Abstand zu nehmen. Ursächlich dafür sind folgende Gründe: Das Bürgerkonto wird nicht nur für eine Körperschaft geführt, sondern für alle beteiligten Kommunen. Damit müsste sichergestellt sein, dass eine Person für einzelne, für mehrere oder für alle beteiligten Organisationen den Zugang eröffnen kann. Dies abzubilden ist technisch sehr komplex. Im Übrigen befindet sich im Land Rheinland-Pfalz der Entwurf des „Landesgesetzes zur Umsetzung des Bundesmeldegesetzes, zur Ausführung des Pass- und Personalausweisgesetzes und zur Änderung sonstiger Vorschriften“ im Gesetzgebungsverfahren. Hierin regelt der Gesetzgeber im § 3 Abs. 1 Ziffer 2 und § 3 Abs. 2, dass die Hinterlegung der De-Mail-Adresse als Zugangseröffnung im § 3a Abs. 1 des Verwaltungsverfahrensgesetzes gilt.

Für eine formelle Bekanntgabe von Bescheiden an eine De-Mail-Adresse wäre demnach, im Vorgriff auf den Erlass des o.g. Landesgesetzes, durch ein Fachverfahren vorrangig die hinterlegte De-Mail-Adresse im Melderegister abzufragen. Die im Bürgerkonto hinterlegte De-Mail-Adresse hat damit nur den Zweck, dass sie für die Verwendung in Antragsverfahren und -formularen übertragen werden kann.

Bei der Abbildung des Kerndatensatzes werden in einer späteren Projektphase zunächst die bereits vorhandenen Standardisierungen der Koordinierungsstelle für IT-Standards (KoSIT) betrachtet. Es könnte sein, dass dort bereits verwendbare Standards (z.B. XInnere) für die Modellierung herangezogen werden können.

- Unternehmen / Juristische Personen

Unternehmen und juristische Personen spielen als zweite Nutzergruppe eine zentrale Rolle. Gerade bei Unternehmen wird eine Kontinuität beim Kontakt zu den Verwaltungen erwartet. Gewisse Leistungen (wie z.B. die Melderegisterauskunft, die Bestellung von Müllcontainern, Schwerlasttransporte, Sondernutzungen usw.) wiederholen sich. Mit dem Bürgerkonto erübrigt sich das wiederholende Erfassen der Grunddaten und dies beschleunigt damit den Antrags- und Verwaltungsprozess deutlich.

Inhaltlich werden im Bürgerkonto zunächst die Unternehmensgrunddaten (Firmenname und Rechtsform) erfasst. Das Unternehmen selbst kann nur durch das Handeln Vertretungsberechtigter und/oder Mitarbeiter repräsentiert werden. Mit diesen beiden Elementen wird letztlich eine Unternehmensberechtigung abgebildet. In dieser Konstellation wird es u.U. viele Konto-Accounts für ein

⁴ Das wäre der Fall, wenn eine Person sowohl als Bürger als auch als Firmenmitarbeiter oder Bevollmächtigter tätig wird.



Unternehmen geben. Wie sich diese Accounts unterscheiden können, wird durch die nachfolgende Beispieltabelle sichtbar.

Unternehmen	Mitarbeiter	Vertretungsberechtigt	Fachverfahrensnutzer	Admin
Mustermann GmbH	Müller, Werner	Einzelvertretungsberechtigter Geschäftsführer	Ja	Nein
Mustermann GmbH	Traumfrau, Gerda	Prokura bis 5.000 €	Ja	Nein
Mustermann GmbH	Admin, Werner	Nein	Ja	Ja
Mustermann GmbH	Schön, Willi	Nein	Ja	Nein

Ein Unternehmen kann vertretungsberechtigte Mitarbeiter, Fachverfahrensnutzer und Firmen-Admins haben. Anträge dürfen u.U. nur durch vertretungsberechtigte Personen für das Unternehmen gestellt werden. Das muss ggf. im späteren Fachverfahren geprüft werden. Von daher wird die Vertretungsberechtigung dem Fachverfahren als Textfeld mit übergeben. Die Vertretungsberechtigung ist bei der Registrierungsstelle (siehe hierzu auch die nachfolgenden Ausführungen zum Registrierungsverfahren) nachzuweisen und von der Registrierungsstelle zu dokumentieren. Im Bürgerkonto sind von der Registrierungsstelle in einem Textblock Informationen zur Vertretungsberechtigung aufzunehmen und ggf. ist ein begründendes/belegendes Dokument (HR-Auszug, Gewerbebeanmeldung) dazu hochzuladen. Es ist möglich, dass es verschiedene Vertretungsberechtigungen für ein Unternehmen gibt. Die jeweilige Berechtigung wird textlich im Bürgerkonto zur Person angezeigt.

Eine vertretungsberechtigte Person kann einen zentralen Administrator bestimmen und freischalten. Dieser Administrator darf künftig weitere Fachverfahrensbenutzer anlegen, die ihrerseits dann kommunale Fachverfahren nutzen können. Vertretungsberechtigte Personen werden nur durch die Registrierungsstellen freigeschaltet. Unternehmens-Nutzer sind immer an die Firmenadresse gekoppelt. Diese „Firmen“-Personen bestimmen sich durch ihre Firmenzugehörigkeit, ihre dienstliche E-Mail-Adresse und die Firmenanschrift. Eine Person kann damit unter Umständen doppelt im Bürgerkonto erscheinen, als Firmenmitarbeiter und evtl. als natürliche Person (Bürger/natürliche Privatperson).

- Vollmachten / Vormundschaften / sonstige Vertretungsberechtigungen

Natürliche Personen können auch vertretungsberechtigte Dritte mit der Wahrnehmung ihrer Verwaltungsangelegenheiten beauftragen. In diesem Block werden dabei alle denkbaren Vertretungsregelungen (Vollmacht, Vormundschaft usw.) zusammengefasst. Möchte eine Person, dass ihre Vertretungsmacht durch Dritte ausgeübt werden soll, so muss dazu diese Person oder der Vertretungsberechtigte bei der Registrierungsstelle vorstellig werden und dort die Vertretungslegitimation nachweisen. Die Registrierungsstelle trägt dann die Vertretungsvollmacht ein und lädt die dies begründenden Dokumente in das Bürgerkonto hoch. Der Prozess entspricht funktional dem Unternehmensprozess. Die nachfolgende Tabelle soll diesen Zustand aufzeigen:

Vertretene Person	Vertreter/Bevollmächtigter	Vertretungsberechtigt	Fachverfahrensnutzer	Admin
Katrin Maier	Müller, Werner	Vormund	Ja	Nein

Letztlich unterscheidet das Bürgerkonto drei Nutzergruppen, die auch durch ein entsprechendes Merkmal im Datensatz auszuweisen sind.

Gruppe	Merkmal
Natürliche Person	1
Firmennutzer	2
Bevollmächtigte/r	3



Zu 2: Speicherung der Ziele wichtiger und wiederkehrender Themen/Fachverfahren, die regelmäßig verwendet werden

- persönliche Favoriten

Verwaltungsleistungen, Zuständigkeiten, kommunale Fachverfahren oder andere kommunale Informationen sollen über das Portal des Landkreises Cochem-Zell, oder auch über das Landesportal, abgefragt werden können. Die Fülle der Informationen (es dürften mehr als 1.000 unterschiedliche Verwaltungsleistungsbeschreibungen vorliegen) erfordert eine intelligente Suchlogik. Im Ergebnis erhält der Suchende dann in einer aufbereiteten Form die gewünschte Information. Oft ist es so, dass gerade Fachverfahren, wie z.B. die einfache Melderegisterauskunft, immer wieder benötigt werden. Um den Einstieg für diese wiederholenden Prozesse zu vereinfachen, ist die Idee einer persönlichen Favoritenliste entstanden. An jedem Zielknoten soll die Möglichkeit geschaffen werden, dass dieses Ziel durch eine Übernahme-Funktion als Lesezeichen in die Favoritenliste im Bürgerkonto kopiert wird. Der Kopiervorgang setzt voraus, dass sich der Nutzer zuvor im Bürgerkonto identifiziert hat. Bei einem weiteren Aufruf des Bürgerkontos wird die Favoritenliste sortiert nach der Häufigkeit der Aufrufe voreingeblendet. An dieser Möglichkeit werden gerade die Power-User aus dem Firmenbereich großes Interesse haben.

Mit der Normierung des Leika-Schlüssels auf Bundesebene, werden sich künftig Verwaltungsleistungen harmonisieren. Bis sich die Schlüsselstrukturen bundesweit einheitlich etabliert haben, dürfte mit einer kontinuierlichen Veränderung von Themenlinks zu rechnen sein. Es erscheint daher ratsam, dass bei Start des Bürgerkontos eine Prüfung auf die Gültigkeit der Favoriten vorgenommen wird. Über Veränderungen (Wegfall von Links) soll der Kontoinhaber unterrichtet werden. Es bleibt noch zu diskutieren, ob danach die nicht mehr aktuellen Links gelöscht werden oder nur als inaktiv zu kennzeichnen sind.

Zu 3: Ablage von elektronischen Antrags- und Bescheidkopien, die in den Verwaltungsprozessen entstanden sind

Diskussionen im Rahmen der Workshops haben zu dem Ergebnis geführt, dass es innerhalb des Bürgerkontos einen Speicherbereich (Bürgersafe) zur Ablage von Dokumenten geben soll. Die Verwaltungen sollen diesen Speicher wie ein Postfach ansprechen und in diesem Bereich Bescheide oder andere Behördenverfügungen zustellen. Beliebige Dokumente sollen hier vom Bürger hochgeladen werden können. Außerdem können dort Kopien von initiierten Verwaltungsverfügungen und Anträgen abgelegt werden. Hierbei besteht ein Konflikt zum § 88 des Telekommunikationsgesetzes (TKG). Gemäß diesem ist in Deutschland jeder (ob Unternehmen oder Privatperson), der nachhaltig Telekommunikationsdienste für Dritte mit oder ohne Gewinnerzielungsabsicht anbietet, zur Wahrung des Fernmeldegeheimnisses verpflichtet. E-Mail-Provider in Deutschland sind (ab einer Zahl von 10.000 Kunden) zudem verpflichtet, Technik zur E-Mail-Überwachung vorzuhalten. Dies regelt seit 2005 die Telekommunikations-Überwachungsverordnung (TKÜV) gemäß § 88 TKG. Sollte diese rechtliche Hürde nicht bewältigt werden können, so wäre alternativ eine temporäre Ablage der Dokumente bereitzustellen. Nach Ablauf der festgelegten Frist werden die Daten automatisch gelöscht.

Neben der Ablage der Dokumente sollte dem Bürger auch eine Statusinformation zum Verfahrensprozessstand angezeigt werden. Abhängig vom jeweiligen Prozess erfolgt die Bereitstellung von Informationen manuell oder automatisiert durch das jeweilige Fachverfahren.

Zu 4: Start einer Suche nach Zuständigkeits- und Leistungsinformationen im kommunalen Portal der Beteiligten

Wie bereits vorab beschrieben, wird der Einstieg in ein kommunales Portal durch diverse Suchfunktionen realisiert. Hat sich eine Person im Bürgerkonto registriert, so hat sie außerdem die Möglichkeit, ihre letzte Suchanfrage aufzurufen.

Zusammenfassung:

Die unter Ziffer 1 bis 4 beschriebenen Varianten sind in der beigefügten Skizze eines Bürgerkontos zur optischen Darstellung der Idee eingeflossen:

Bürgerkonto

Benutzerkennung:	werner.mustermann@t-online.de
Name:	Mustermann, Werner
Anschrift:	Pinnerstraße 1, 56812 Cochem
Geburtsdatum:	27.06.1965
Telefon:	0162/1234567
De-Mail-Adresse:	werner.mustermann23@de-mail.de
Sicherheitsmerkmale:	Geburtsname der Mutter: Mockenhaupt

Ihre Favoriten

- KFZ-Wunschzeichen
- Kursbuchung Kreisvolkshochschule
- Antrag auf Elterngeld
- Hallenreservierung Turnhalle Jahnstraße

Gewerbeanmeldung vom 14.08.2013

Sondernutzungsantrag vom 29.09.2014

Antrag genehmigt

Antrag eingegangen

Dürfen wir Sie bei der Suche in unserem Portal unterstützen?

Ort: Cochem

Registrierungsverfahren

Nachfolgend wird der Weg der Benutzerregistrierung für das permanente Bürgerkonto beschrieben. Bei der Registrierung werden verschiedene Nutzergruppen differenziert. Die Unterscheidung erfolgt insbesondere⁵ nach folgenden Kriterien:

- In Rheinland-Pfalz wohnhaft*
- Nicht in Rheinland-Pfalz wohnhaft*
- Natürliche Person
- Firma
- Minderjährige Person
- Bevollmächtigter
- nPA/eAT

Hierdurch können sich folgende Konstellationen ergeben:

1. Die zu registrierende Person ist eine natürliche volljährige Person und in Rheinland-Pfalz wohnhaft.

In Rheinland-Pfalz nutzen alle Meldebehörden das landeseinheitliche Verfahren für das Meldewesen (EWOIS). Vor 3 Jahren wurde der neue Service ID-Check landesweit freigeschaltet. Mit diesem Dienst kann die Existenz einer Person im Melderegister geprüft werden. Dieser Dienst ist auch geeignet, um einen Bürgerkontonutzer sicher zu identifizieren. Dazu erfasst der Nutzer zunächst seine wichtigsten Personenkerndaten in einer Onlinemaske. Das wären neben der Primärinformation „E-

⁵ Übersichten über mögliche Kombinationen und Methoden der Benutzerregistrierung enthalten die Anlagen 2 und 3.



Mail-Adresse“ die Personendaten „Name, Vorname, Anschrift (Ort und Straße), Geburtsdatum und Geschlecht“. Mit diesen Daten wird der ID-Check aus dem Melderegister abgefragt. Meldet der ID-Check eine Übereinstimmung der Daten, erzeugt die Bürgerkonto-Plattform einen PIN-Brief für diese Person, der dann postalisch versendet wird. Die Erzeugung des PIN-Briefes setzt eine Geschäftsfähigkeit der Person voraus. Insoweit dient das im Melderegister hinterlegte Geburtsdatum auch der Altersverifikation. Minderjährige können nur über die Registrierung in einer Registrierungsstelle eine Konto-Nutzung erreichen.

Die Personenbindung und Personenidentifikation wird letztlich durch den Postboten hergestellt, der diesen PIN-Brief an die registrierte Person bei der Postzustellung übergibt (PostIdent-Verfahren). Für die erstmalige Verwendung der Benutzer-Kennung muss der Identitäts-PIN durch den Konto-Nutzer geändert werden.

2. Die zu registrierende Person ist firmenangehörig (Firmenregistrierung) oder nicht in Rheinland-Pfalz wohnhaft oder minderjährig oder wird durch einen Bevollmächtigten vertreten.

a) Firmenregistrierung

Bei diesem Vorgang kann eine vertretungsberechtigte Person eine Firmenregistrierung vornehmen. Dazu erfasst der Vertretungsberechtigte beim Registrierungsvorgang in der Anmeldemaske die Firmendaten sowie die eigenen Personendaten. Zur Begründung der Existenz des Unternehmens und zur Nachweisführung der Vertretungsbefugnis können weitere Dokumente hochgeladen werden. Optional kann auch ein schriftlicher Registrierungsantrag an eine Registrierungsstelle mit begründenden Unterlagen postalisch gesendet werden oder eine persönliche Vorsprache erfolgen.

Für die Freischaltung eines Unternehmens und einer ersten vertretungsberechtigten Person nutzt die Registrierungsstelle eine eigene Bearbeitungs-GUI⁶. Nach Prüfung der Unterlagen und ggf. Erfassung des Vertretungsumfangs der vertretungsberechtigten Person, erfolgt eine Freischaltung durch den Registrierungsmitarbeiter. Die Freischaltung führt ebenfalls zur Erzeugung eines PIN-Briefes mit dem dann der Anmeldeprozess durch das Unternehmen vollzogen werden kann. Der PIN-Brief kann entweder in der Registrierungsstelle an den Firmenvertreter ausgehändigt oder per Post an das Unternehmen verschickt werden.

b) Nicht in Rheinland-Pfalz wohnhaft

Bei diesen Personen ist eine Personenüberprüfung mittels Melderegister nicht möglich. Zur Identifikation kann die Person ihre Personendaten in der Registrierungsmaske online vorerfassen. Zur Freischaltung ist aber u.U. eine Vorsprache in der Registrierungsstelle erforderlich. Die Freischaltung erfolgt analog der Freischaltung eines Firmenvertreters. Der Person wird ein PIN-Brief in der Registrierungsstelle ausgedruckt und mitgegeben. Einer besonderen rechtlichen Prüfung bedarf noch die Frage, ob die Übersendung einer Ausweiskopie für die Personenidentifikation ausreicht. Hierzu gibt es erste Rechtsnormen (z.B. § 14 Abs. 2 der Verordnung zur Ausgestaltung des Gewerbeanzeigeverfahrens vom 22. Juli 2014), die eine solche Möglichkeit vorsehen. Die Regelungen stehen allerdings in einem gewissen Konflikt zum § 14 PAuswG, welcher das Kopieren des Ausweises eigentlich unterbinden will. Letztlich ist diese Frage noch einer gesonderten rechtlichen Prüfung zu unterziehen.

c) Minderjährig oder durch einen Bevollmächtigten vertreten

In diesen Fällen erfolgt immer eine Registrierung in der Registrierungsstelle. Eine vertretungsberechtigte Person weist die Legitimation zur Vertretung gegenüber dem Registrierungsmitarbeiter nach. Der Registrierungsmitarbeiter erfasst die Daten der vertretenen Person und des Bevollmächt-

⁶ GUI ist die Abkürzung für ein grafisches User-Interface. Hier soll letztlich gesagt werden, dass auch eine Bearbeitungsmaske und eine Bearbeitungslogik für die Mitarbeiter der Registrierungsstellen erforderlich ist. Diese müssen nach Sichtung und Prüfung der vorgelegten Registrierungsdokumente eine Freischaltung vornehmen. Hierzu dient dieser gesonderte interne Programmteil. Wo die Registrierungsstellen angesiedelt werden, wurde im Rahmen des Projektes bisher noch nicht festgelegt.



tigten. Dem Bevollmächtigten wird ein PIN-Brief in der Registrierungsstelle ausgedruckt und mitgegeben.

3. Die zu registrierende Person besitzt ein elektronisches Ausweisdokument (nPA/eAT).

Diese Option greift bei Verwendung der eID-Funktion. Verfügt eine Person über ein freigeschaltetes gültiges elektronisches Ausweisdokument und ein Lesegerät, erfasst Sie zunächst die Primärinformation E-Mail-Adresse. Danach fordert das System die Person zur Nutzung des elektronischen Ausweisdokumentes auf. Stimmt die Person dem Auslesen der Personendaten und der Speicherung dieser Daten im Bürgerkonto zu, werden die Personendaten aus dem Ausweis ausgelesen und im Bürgerkonto hinterlegt. Zudem wird der Nutzer zur Vergabe eines Zugangspasswortes aufgefordert, sofern er sich künftig auch niederschwellig am Bürgerkonto anmelden will. Unterlässt er dies, wird immer der Zugang zu seinem Bürgerkonto mittels eines elektronischen Ausweisdokumentes notwendig.

Vertrauensstellung

Das permanente Bürgerkonto ist für eine Vielzahl teilnehmender Kommunen konzipiert. Im Modellprojekt beziehen sich die Überlegungen zunächst vorrangig auf die mitwirkenden Körperschaften im Landkreis Cochem-Zell. Es existieren aber auch Überlegungen, das permanente Bürgerkonto für alle Kommunen im Land Rheinland-Pfalz bereitzustellen. Idealtypisch wäre sicherlich in Zukunft eine bundesweite Ausprägung. Die Bundesregierung hat mit der digitalen Agenda auch das Thema Bürgerkonten stärker in den Fokus gerückt (siehe Ziffer III 1): „Bürgerinnen und Bürger sollen mit der Verwaltung einfach und sicher kommunizieren können. Wir richten deshalb gemeinsam mit den Ländern Bürgerkonten ein, bei denen die sichere Authentifizierung auch mit der eID Funktion des Personalausweises erfolgt und mit denen möglichst viele Verwaltungsdienstleistungen auf kommunaler, Länder- und Bundesebene einfach und sicher genutzt werden können.“

Wenn sich nun Körperschaften zusammenschließen, sind entweder Rechtsvorschriften zu schaffen, die einen solchen Gemeinschaftsverbund legitimieren oder öffentlich-rechtliche Vereinbarungen zu treffen, die das Zusammenarbeiten der Körperschaften auf eine einheitliche Grundlage stellen. Es muss letztlich eine Vertrauensstellung geschaffen werden, die die Nutzung des Bürgerkontos legitimiert, wenn eine andere Verwaltung als die eigene den Registrierungsprozess durchgeführt hat. Zudem müssen die gemeinsame Datennutzung vereinbart und haftungsrechtliche Fragen aufgearbeitet und geklärt werden, um mögliche Konsequenzen einer falschen oder fehlerhaften Registrierung festzuschreiben.

4.2.2 Temporäres Bürgerkonto

Nicht immer können die Bürger von den Vorteilen eines permanenten Bürgerkontos überzeugt werden. Von daher muss auch ein Modell erarbeitet werden, dass auf das Speichern der Benutzerdaten verzichtet. Bei der Ausprägung eines temporären Bürgerkontos werden zwei Formen der Nutzung unterschieden.

Freischaltlink / E-Mail-Adresse

Bei diesem Dienst, wird ein Bürgerkonto eingerichtet, das an das Vorhandensein einer gültigen E-Mail-Adresse geknüpft ist. Ein Antragsteller erfasst im Registrierungsprozess eine E-Mail-Adresse. An diese E-Mail-Adresse wird ein Freischaltlink gesendet. Nach dem Aufruf des Freischaltlinks erhält der Nutzer ein Benutzerpasswort. Fachverfahren, die ein niedriges Authentifizierungsniveau vorsehen, können über diese Methode vor Wap Scraping schützen.

Nutzung der eID-Dienste unter einmaliger Verwendung der nPA-Daten aus den Ausweisdokumenten für einen einmaligen Vorgang



Bei dieser Methode startet das Fachverfahren den zentralen eID-Auslesevorgang (siehe nachfolgendes Kapitel 4.3 zur Authentifizierung). Nach erfolgreicher Übernahme der eID-Daten (und des Laufzettels) durch das Fachverfahren werden diese nicht im Bürgerkonto gespeichert. Stattdessen wird hier lediglich die Verwendung des nPA-Services systemseitig protokolliert.

4.3 Authentifizierung

Bezüglich der Authentifizierung einer Person wurde sich innerhalb der Projektgruppe zunächst an den bundesrechtlichen Vorgaben (da noch kein Landes-E-Government-Gesetz in Rheinland-Pfalz existiert) sowie den Vorgaben des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnologie (BSI) orientiert.

Dabei lassen sich 2 Formen ableiten:

4.3.1 Sichere Identifikation nach bundesrechtlichen Vorgaben

wie § 2 Abs. 3 eGvoG:

(3) Jede Behörde des Bundes ist verpflichtet, in Verwaltungsverfahren, in denen sie die Identität einer Person auf Grund einer Rechtsvorschrift festzustellen hat oder aus anderen Gründen eine Identifizierung für notwendig erachtet, einen elektronischen Identitätsnachweis nach § 18 des Personalausweisgesetzes oder nach § 78 Absatz 5 des Aufenthaltsgesetzes anzubieten.

oder auch spezialgesetzliche Regelungen

wie z.B. § 10 Abs. 3 des Bundesmeldegesetzes:

(3) Die Identität des Antragstellers ist mittels des elektronischen Identitätsnachweises nach § 18 des Personalausweisgesetzes oder mittels eines Identitätsbestätigungsdienstes nach § 6 Absatz 1 des De-Mail-Gesetzes vom 28. April 2011 (BGBl. I S. 666) in der jeweils geltenden Fassung in Verbindung mit einer sicheren Anmeldung nach § 4 Absatz 1 des De-Mail-Gesetzes zu überprüfen. Alternativ kann die Identität des Antragstellers anhand einer qualifizierten elektronischen Signatur nach dem Signaturgesetz überprüft werden.

Ausgehend von diesen Vorschriften lassen sich drei rechtssichere Formen für ein hohes Authentifizierungsniveau unterscheiden, die von den Beteiligten geprüft und bewertet wurden.

- *eID-Funktion des neuen Personalausweises oder elektronischen Aufenthaltstitels*

Bewertung: Die Nutzung der eID-Funktion etabliert sich langsam aber zunehmend. In Rheinland-Pfalz haben mehr als 30 % der Bürger diesen Dienst auf ihren Ausweisdokumenten freigeschaltet. Eine Unterstützung im Projekt wird gewünscht und begrüßt. Insofern soll im Rahmen des Projektes auch für die Freischaltung der eID-Funktion geworben werden.

- *De-Mail-Bestätigungsdienst nach § 6 Abs. 1 des De-Mail-Gesetzes*

Bewertung: Dieser Dienst wird noch nicht durch die De-Mail-Provider angeboten. Auf die Aufnahme dieser Funktion wird daher zunächst noch verzichtet.

- *Qualifizierte elektronische Signatur*

Bewertung: Die qualifizierte elektronische Signatur hat sich beim Bürger nicht durchgesetzt. Da diese Lösung im Bereich der Unternehmen sowie im europäischen Kontext aber relevant ist, wird empfohlen diesbezüglich eine zentrale Landeslösung zu implementieren.



4.3.2 Niederschwellige Authentifizierung

Neben diesen o.a. hohen Identifikationsvarianten wurden auch niederschwellige Formen zur Authentifizierung geprüft. Damit diese Formen sich auch in sicherheitstechnischer Hinsicht an den neuesten technischen Entwicklungen orientieren, wurde auf die Grundschutzkataloge des BSI zurückgegriffen.

In der Ziffer M 4.133 der BSI-Grundschutzkataloge trifft das BSI dazu folgende Aussagen:

Die Identifikations- und Authentifikationsmechanismen von IT-Systemen bzw. IT-Anwendungen müssen so gestaltet sein, dass Benutzer eindeutig identifiziert und authentifiziert werden. Die Identifikation und Authentifizierung muss vor jeder anderen Interaktion zwischen IT-System und Benutzer erfolgen. Weitere Interaktionen dürfen nur nach der erfolgreichen Identifikation und Authentifizierung möglich sein. Die Authentifizierungsinformationen müssen so gespeichert sein, dass nur autorisierte Benutzer darauf Zugriff haben (sie prüfen oder ändern können). Bei jeder Interaktion muss das IT-System die Identität des Benutzers feststellen können.

Vor der Übertragung von Nutzerdaten muss der Kommunikationspartner (Rechner, Prozess oder Benutzer) eindeutig identifiziert und authentifiziert sein. Erst nach der erfolgreichen Identifikation und Authentifizierung darf eine Übertragung von Nutzdaten erfolgen. Beim Empfang von Daten muss deren Absender eindeutig identifiziert und authentifiziert werden können. Alle Authentifizierungsdaten müssen vor unbefugtem Zugriff und vor Fälschung geschützt sein.

Es gibt verschiedene Techniken, über die die Authentizität eines Benutzers nachgewiesen werden kann. Die bekanntesten sind

- PINs (Persönliche Identifikationsnummern)
- Passwörter
- Token wie z. B. Zugangskarten
- Biometrie.

Für sicherheitskritische Anwendungsbereiche soll starke Authentifizierung verwendet werden. Hierbei werden zwei Authentifizierungstechniken kombiniert, wie Passwort plus Transaktionsnummern (Einmalpasswörter) oder plus Chipkarte. Daher wird dies auch häufig als Zwei-Faktor-Authentifizierung bezeichnet. Beide eingesetzten Authentifizierungstechniken müssen sich auf dem Stand der Technik befinden.

Innerhalb der Projektgruppe wurde die Frage einer sicheren Zwei-Faktor-Authentifizierung für niederschwellige Verwaltungsdienste erörtert. Im Kern der Diskussion bestand Einigkeit darin, dass die Einschränkungen dieser Methode für die Bürger sehr hoch sind. Das Beschaffen und Mitführen eines Systems zur Generierung eines Tokens wird viele Personen abschrecken. Am weitesten verbreitet im Internet sind Authentifizierungen mittels PIN oder Passwort. Diese Variante setzte sich im Ergebnis im Projekt durch.

4.3.3 Umzusetzende Authentifizierungsvarianten

Im Modellprojekt werden 2 Authentifizierungsvarianten umgesetzt:

- sichere Identität mittels eID-Funktion des neuen Personalausweises oder elektronischen Aufenthaltstitels für ein hohes Authentifizierungsniveau
- Benutzer / Passwort über das permanente Bürgerkonto für die niederschweligen Authentifizierungen



Bei der Betrachtung des jeweiligen Fachverfahrens und der jeweiligen Aufgabe ist zu entscheiden, welches Authentifizierungsniveau anzuwenden ist. In wirtschaftlicher Hinsicht bieten zentrale Systeme zur Nutzung dieser Services erhebliche Vorteile. Stellvertretend für alle Kommunen in Rheinland-Pfalz wurde die KommWis zur Führung eines Berechtigungszertifikates zum Auslesen der eID-Daten für das permanente und temporäre Bürgerkonto durch das Innenministerium beliehen. Die Kommunen können die zentrale eID-Funktion als Webservice für ihre Fachverfahren verwenden. Ein noch zu entwickelndes zentrales Bürgerkonto wird die wirtschaftlichste Option für die mitwirkenden Kommunen darstellen.

4.3.4 Dokumentation des Authentifizierungsprozesses

Durchgeführte Authentifizierungen müssen hinreichend dokumentiert sein. Dazu dürfte u.U. ein Benutzerprotokoll ausreichen. Da der Gesetzgeber im § 3 a Abs. 2 des Verwaltungsverfahrensgesetzes sich auch dazu entschlossen hat, eine mittels eID-Funktion durchgeführte Identifikation als schriftformersetzende Variante zuzulassen, kommt der Dokumentationspflicht eine wesentlich höhere Bedeutung zu. Im Projekt soll daher grundsätzlich dieser Authentifizierungsprozess durch einen Lauf- oder Begleitzettel belegt werden. In diesem Laufzettel wird dokumentiert, welches System welches Authentifizierungsniveau angestoßen hat und welche Daten bei erfolgreicher Authentifizierung an das Fachverfahren übergeben worden sind. Bei der schriftformersetzenden Verwendung der eID-Funktion soll zudem eine möglichst hohe Beweiskraft für ein Rechtsmittelverfahren erreicht werden. Im Projekt werden daher drei Formen der Beweisführung unterschieden:

- Einfacher Laufzettel für eine Authentifizierung per Benutzer/Passwort über das Bürgerkonto
- Qualifizierter Laufzettel für eine Authentifizierung per eID-Funktion: Der Laufzettel wird systemseitig mit einer fortgeschrittenen Signatur unterschrieben. Mögliche Manipulationen lassen sich unmittelbar durch die mathematische Prüfung erkennen
- Qualifizierter Laufzettel per eID-Funktion für eine schriftformersetzende Verwendung: Bei dieser Methode erstellt das Fachverfahren zunächst ein Antragsdokument und übergibt dieses Dokument an den eID-Prozess. Der eID-Prozess führt das Auslesen der Daten des elektronischen Ausweisdokumentes durch, erstellt einen qualifizierten Laufzettel und vereint Ursprungsantragsdokument und Laufzettel in einem neuen Dokument, das anschließend ebenfalls fortgeschritten signiert wird. Mit dieser 3. Methode kann vor Gericht die gesamte Prozesskette „Antrag und Identität“ manipulationssicher nachgewiesen werden.

4.3.5 Sicherheitsanforderungen für die Authentifizierungsdienste

Die Verwendung der unterschiedlichen Authentifizierungsmethoden durch ein Fachverfahren erfordert eine Legitimation gegenüber dem jeweiligen Service.

In beiden Varianten (Bürgerkonto, eID-Service) muss sich daher das Fachverfahren mit einem Zertifikat ausweisen, um die Daten aus dem jeweiligen Service abzuholen oder ggf. (Dokumente) auch einzuliefern.

4.4 Leistungsbeschreibung/-findung

Innerhalb des Bürgerportals sind die Bausteine Leistungsfindung und Leistungsbeschreibung zentrale Elemente und bilden die Voraussetzung für den Bürger, die Prozesse und somit die Dienstleistungen der Kommunen in Anspruch zu nehmen.



4.4.1 Leistungsfindung

Die Anforderung der Leistungsfindung besteht in erster Linie darin, die auf dem Bürgerportal angebotenen Leistungen über die gängigen Suchmaschinen leicht zu finden und eine sehr hohe Trefferquote bei unterschiedlichen Eingaben zu erreichen. Gleichfalls muss auch die konkrete Anfrage einer Leistung in den Suchmaschinen dazu führen, dass der Nutzer auf die Bürgerportalseite zu der angefragten Leistung geführt wird. Für die Umsetzung muss ein geeigneter Suchalgorithmus implementiert werden, der auf eine zu erstellende Datenbank mit allen Leistungen der Leistungserbringer zurückgreift. In Rheinland-Pfalz besteht die Möglichkeit, die von Landesseite angebotenen Services „bus.rlp“ und „rlpDirekt“ oder die konsolidierte Datenbank der beiden Systeme in Kooperation mit den Kommunen und den Kammern zu nutzen. Diese enthalten Informationen über das Dienstleistungsangebot aller Behörden. Sie können in jedes CMS-Portal eingebunden werden, indem die Inhalte oder Teile des Services automatisch übernommen werden. Hierfür ist lediglich Voraussetzung, dass das CMS ein geeignetes Integrationsmodul / eine Schnittstelle besitzen muss, damit die Leistungen medienbruchfrei dargestellt werden können. Neben dem Zugang über Suchmaschinen muss auch der direkte Einstieg mit der Eingabe einer kurzen und leicht einprägsamen Bürgerportal-URL gewährleistet sein. Gelangt der Nutzer auf die Startseite des Bürgerportals, werden ihm die nachfolgend dargestellten Optionen zum Finden der Leistung zur Verfügung gestellt:

Suche (Volltextsuche über ein Suchfeld)

Die Volltextsuche über ein Suchfeld, das auf der Startseite zu finden ist, dient dazu, dass der Bürger durch Eingabe eines oder mehrerer Schlagworte zur gewünschten Leistung gelangt. Dies erspart dem Bürger, sich durch die Seite durchzuklicken. Voraussetzung hierfür ist, dass die Schlagworte bei der einzelnen Leistung hinterlegt sind. Wichtig ist hierbei auch, dass nicht nur die Informationen durchsucht werden, die tatsächlich in das CMS eingepflegt worden sind, sondern auch die Inhalte der integrierten Leistungen.

Kategorien (für Bürger; für Wirtschaft; für Verwaltung)

Diese Suchvariante eröffnet dem Nutzer bereits beim Einstieg in das Bürgerportal eine Selektierung der Leistungen. Leistungen, die beispielsweise nur Privatpersonen betreffen, werden unter der Kategorie Wirtschaft gar nicht mit aufgeführt.

Themenbereiche

Des Weiteren soll dem Nutzer ermöglicht werden, nach Themenbereiche zu suchen. Innerhalb eines Themenbereiches werden verschiedene Leistungen zusammengefasst (z.B.: Unter dem Themenbereich „Fahrzeug und Verkehr“ würden die Leistungen Führerschein, Zulassung / Abmeldung eines Fahrzeuges, sonstige Verkehrsangelegenheiten etc. zusammengefasst werden.) Wenn ein Bürger nicht genau weiß, wie die gesuchte Leistung heißt, kann er über die verschiedenen Themenbereiche schnell und einfach zu seiner Leistung gelangen.

Leistungen A-Z

Das Leistungsspektrum der einzelnen Verwaltungen, das in dem Bürgerportal zusammengefasst wird, ist sehr groß. Daher sollen alle Leistungen von „A-Z“ in einer Liste kompakt und übersichtlich strukturiert sein. Der Bürger hat hier die Möglichkeit, über einen Tab-Reiter den Anfangsbuchstaben auszuwählen und so schnell zu seiner gewünschten Leistung zu gelangen. Wünschenswert ist auch, dass dem Bürger diese Suchfunktion innerhalb der einzelnen Lebenslagen zur Verfügung steht.

Top-Leistungen (Tag Cloud)

Auf der Startseite des Bürgerportals sollen die meist aufgerufenen Leistungen in einer sogenannten „tag cloud“ – auch Schlagwortwolke genannt – dargestellt werden. Innerhalb der „tag cloud“ sollen



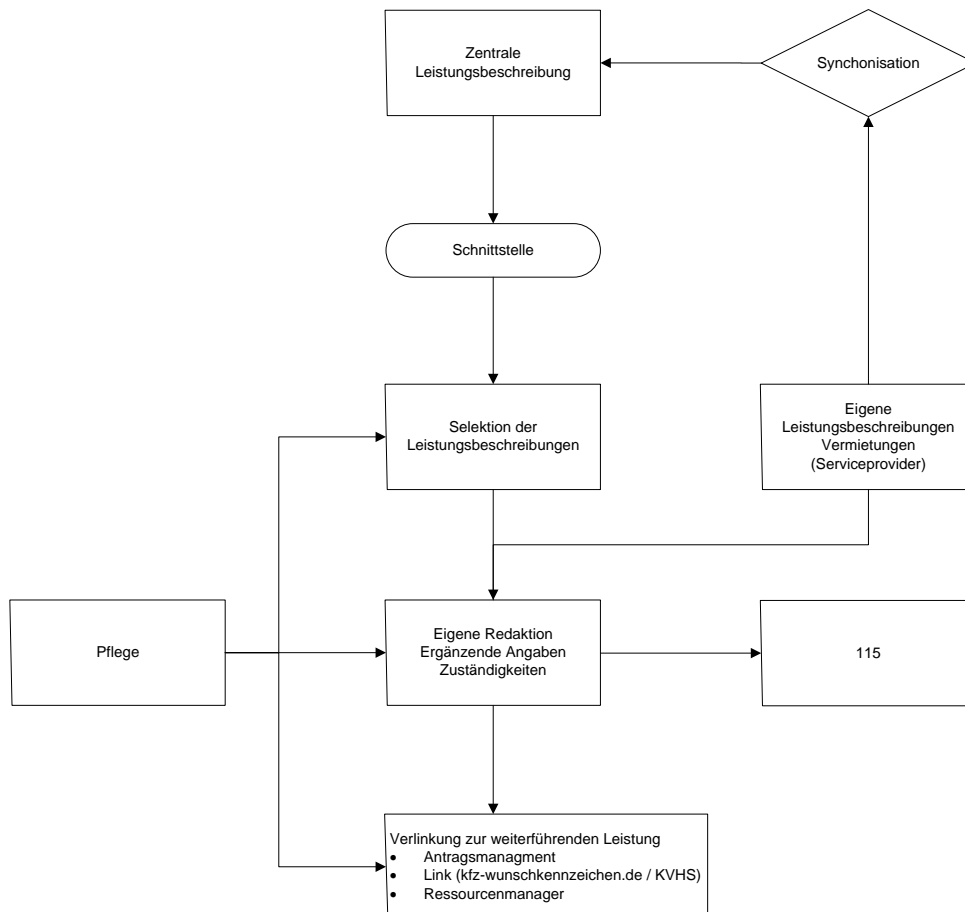
einzelne, unterschiedlich gewichtete Wörter größer oder auf andere Weise hervorgehoben dargestellt werden.

Hervorhebung bereits realisierter Onlinelösungen

Darüber hinaus sollen die Dienstleistungen, die bereits komplett bzw. teilweise online abgebildet werden können, auf der Startseite des Bürgerportals hervorgehoben werden. Damit möchte man verhindern, dass die bereits umgesetzten Leistungen unter den mehr als 1.000 beschriebenen Leistungen untergehen. Dies kann entweder innerhalb der „tag cloud“ erfolgen oder in einem extra hervorgehobenen Feld auf der Startseite.

4.4.2 Leistungsbeschreibung

Hat der Bürger seine gesuchte Leistung gefunden, soll die Leistungsbeschreibung durch Auswahl geöffnet und damit weitere Informationen für den Nutzer, wie Zuständigkeiten, anfallende Gebühren, benötigte Unterlagen und der Link zum Formularservice bereitgestellt werden. Hierzu muss eine Datenbank mit allen Leistungsbeschreibungen und den dazugehörigen Rechtsgrundlagen erstellt oder auf eine vorhandene zurückgegriffen werden. Um aktuelle, rechtssichere und landeseinheitliche Daten zu gewährleisten, soll auf eine der drei oben bereits beschriebenen bestehenden Landeslösungen zurückgegriffen werden. Die Vorhaltung eines derartigen eigenen Datenbestandes würde die personellen und monetären Ressourcen von Kommunen in der Größenordnung der Modellpartner ohnehin überfordern. Die oben genannten Datenbanken umfassen derzeit weit mehr als 1000 Leistungsbeschreibungen, die individuell auf die Behörde abgestimmt bzw. um eigene Leistungen und Zuständigkeiten, die selbst zu pflegen sind, ergänzt werden können. Neben den Leistungsbeschreibungen sollten auch Informationen zu den Gebühren, mitzubringenden Unterlagen, Öffnungszeiten usw. enthalten sein. Zudem sollte hier eine Anbindung zu den entsprechenden Online-Services bzw. Formularen erfolgen.





4.5 Antragsmanagement

Der Bürger muss für viele Leistungen, die er in Anspruch nimmt, heute noch eine Vielzahl verschiedener Formulare ausfüllen.

Mit Blick auf die aktuelle Veränderung verwaltungsverfahrenrechtlicher Regelungen (EGovG, VwVfg, etc.) streben die Projektpartner an, die Formvorschriften für elektronische Prozesse auch auf kommunaler Ebene kritisch zu hinterfragen (Normenscreening) um Bürgern und Unternehmen elektronische Angebote möglichst einfach anbieten zu können.

Um notwendig bleibende Formvorschriften bürgerorientiert umzusetzen, sind folgende Anforderungen an ein elektronisches Formular⁷ zu stellen:

- Wenn bereits ein Bürgerkonto vorhanden ist, sollen die im jeweiligen Formular benötigten Daten automatisch aus dem Bürgerkonto übernommen werden.
- Um das Formular so übersichtlich wie möglich zu halten, sollen nach einer Auswahlmöglichkeit nur noch die Formularbereiche angezeigt werden, die nach der getroffenen Auswahl noch nicht ausgefüllt sind. (Intelligente Formulare)
- Es sollen Pflichtfelder und Plausibilitätskontrollen eingearbeitet sein.
- Es soll vor dem endgültigen Versenden eine Gesamtübersicht des Formulars angezeigt werden. Dieses soll der Bürger im Bürgerkonto speichern können.
- Eine Zwischenspeicherung des Formulars im Bürgerkonto soll sichergestellt werden.

Wenn das Formular eine Unterschrift benötigt, muss ein Aufruf des Bausteins „Authentifizierung“ möglich sein.

Der Behörde muss das Formular in visueller und strukturierter Form übermittelt werden. Die visuelle Form (z. B. PDF, PDF/A) dient dem Sachbearbeiter zur leichteren Bearbeitung. Außerdem kann der strukturierte Datensatz (z. B. XML) so automatisch mittels Schnittstelle in das Fachverfahren/DMS übertragen werden.

4.6 Bescheid/Bekanntgabe

Die in den Verwaltungsprozessen entstehenden Dokumente einschließlich darin enthaltener Aufstellungen über anfallenden Gebühren, Kosten und Auslagen müssen dem Bürger als Bescheid oder Rechnung bekanntgegeben werden (im weiteren Verlauf dieses Kapitels allgemein als Dokumente bezeichnet).

Mit Blick auf die verschiedenen rechtlichen und technischen Möglichkeiten der elektronischen Zustellung sollte dem Bürger die Option gegeben werden, die Form der Zustellung zu wählen. Standardmäßig gehen die Projektpartner davon aus, dass eine Ablage solcher Dokumente - bei Vorhandensein - im Bürgerkonto erfolgt. In diesem Fall wird der Bürger zusätzlich über die Ablage der Dokumente per E-Mail benachrichtigt.

Neben der Ablage im Bürgerkonto können die Dokumente elektronisch über folgende Möglichkeiten zugestellt werden:

1. E-Mail
2. DE-Mail
3. E-POSTBRIEF

Hierbei ist folgendes zu beachten:

⁷ Ist innerhalb dieses Konzeptes von Formularen die Rede, so sind hierunter nicht nur Formulare in ihrer klassischen Form, sondern auch Dateneingabemasken auf xml-Basis zu verstehen.



- Zu 1.: Diese Art der Zustellung kann nur gewählt werden, wenn keine schützenswerten personenbezogenen Daten übermittelt werden. In allen anderen Fällen ist eine geeignete Verschlüsselung der E-Mail-Übertragung erforderlich.
- Zu 2.: Die DE-Mail erfüllt alle rechtlichen Bedingungen, besitzt aber nur eine geringe Verbreitung.
- Zu 3.: Der E-POSTBRIEF ist eine Alternative zwischen der elektronischen und postalischen Zustellung, die von der Deutschen Post angeboten wird. Die Dokumente werden über einen gesicherten Weg der Post elektronisch zugestellt. Für die Zustellung ist die Post verantwortlich (elektronisch oder herkömmlich auf dem Postweg).

Parallel zur Zustellung zum Bürger wird ein Bescheid mit Angabe der Aufbewahrungsfrist im DMS abgelegt.

Die Erstellung von Bescheiden kann aus einem Fachverfahren oder über einen Sachbearbeiter erfolgen. Als Dokumentenformat ist PDF, PDF/A zu verwenden. Um die weitere elektronische Verarbeitung und Übermittlung zu erleichtern (Standardisierung) ist dem Dokument ein XML-File mitzugeben, welches wichtige Metadaten enthält. Das Dokument darf nach der Erstellung nicht mehr änderbar sein. Nur „lesen“ und „drucken“ sollte zulässig sein.

In der Regel können Bescheide ohne Unterschrift - allerdings mit dem Zusatz „Dieses Dokument wurde maschinell erstellt und ist daher auch ohne Unterschrift gültig“ - versandt oder im Bürgerkonto abgelegt werden. Ist jedoch eine Unterschrift gefordert, muss das Dokument über den Baustein „Authentifizierung“ unterschrieben und mit einem Laufzettel (Informationen über Signaturen) versehen werden. Aufgrund der relativ hohen Kosten für eine qualifizierte Signaturkarte ist hier zunächst die Wirtschaftlichkeit zu prüfen.

Bescheide, bei denen ein Siegelerfordernis vorliegt, können nicht elektronisch abgewickelt werden. Wird eine Zustell- oder Empfangsbestätigung benötigt, sind die Zustellarten wieder getrennt zu betrachten.

- Bürgerkonto:** Der Bürger muss sein Einverständnis erklären, dass die abgelegten Dokumente als zugestellt gelten.
- E-Mail:** Eine Zustell- oder Empfangsbestätigung kann vom Empfänger zwar erteilt werden, diese hat aber keine rechtliche Grundlage, da der Empfänger nicht akkreditiert ist.
- E-POSTBRIEF:** Es kann die Zusatzleistung „Einschreiben Einwurf“ und „Einschreiben mit Empfangsbestätigung“ genutzt werden.
- DE-Mail:** Es gibt die Funktion „De-Mail-Einschreiben“ mit den Optionen Versand- und Abholbestätigung.

Die Zustellung eines Bescheides an einen Vormund oder Kopieempfänger ist grundsätzlich identisch. Die Verwaltung der Adressen obliegt dem jeweiligen Fachverfahren.

4.7 Bezahlservice / Payment

In den Verwaltungsvorgängen fallen üblicherweise Gebühren, Kosten und Auslagen (im folgenden ausschließlich „Gebühren“ genannt) etc. an. Diese sollen bei Online-Services - soweit möglich - medienbruchfrei erhoben werden können.

Zunächst muss unterschieden werden, ob bei der Durchführung des Online-Verfahrens die Gebühren direkt erhoben werden sollen oder ob der Bürger einen Bescheid erhält, in dem die Gebühren-

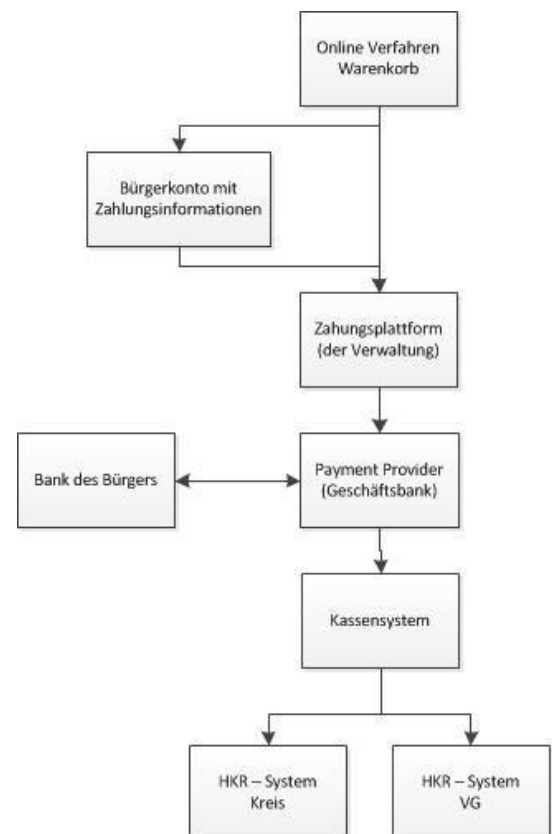
festsetzung enthalten ist. In diesem Fall erfolgt die Gebührenerhebung erst nach Abschluss des Verwaltungsverfahrens. Gleichwohl sollen auch hier für den Bürger Services zur Vereinfachung des Verfahrens angeboten werden.

4.7.1 Online-Bezahlvorgang als Gesamtprozess

Ausgangspunkt für den Online-Bezahlvorgang ist das Verwaltungsverfahren bzw. ein Warenkorb der Verwaltung. Sofern der Bürger seine Zahlungsinformationen im Bürgerkonto hinterlegt hat, werden diese zusammen mit den Zahlungsinformationen des Verwaltungsverfahrens, wie

- Zahlungsempfänger
- Aktenzeichen / Rechnungsnummer
- Gesamtsumme
- Zahlungsempfänger
- ggf. Empfänger für Teilsommen
- ggf. Teilsommen
- etc.

an die Zahlungsplattform übergeben. Die Zahlungsplattform ist ein IT-System, das von der Verwaltung oder im Auftrag der Verwaltung betrieben wird. Die Zahlungsplattform übergibt die Daten nunmehr an einen Payment-Provider. Ab hier erfolgt die Weiterverarbeitung durch externe Dienstleister mit ihren IT-Systemen. Dieser Teil des Gesamtprozesses ist vergleichbar mit den Bezahlprozessen von Online-Shops (Amazon, Zalando, Bahn etc.).



Der Prozess kann durch einen externen Dienstleister, der alle Einzelschritte unterstützt, durchgeführt werden; es können aber auch mehrere Dienstleister sein, die über Schnittstellen die Daten weitergeben.

Soweit der Bürger keine Zahlungsinformation im Bürgerkonto hinterlegt hat, erfolgt zunächst die Auswahl der Zahlungsweise durch den Bürger, wie etwa

- Online-Banking / Sofortüberweisung
- Kreditkarte
- PayPal
- etc.

Dabei bietet insbesondere PayPal intern wieder verschiedene Zahlungsweisen an.

Der Payment-Provider wickelt den Zahlungstransfer mit der Bank des Bürgers ab und gibt letztendlich eine Rückmeldung, dass die Bank des Bürgers die Zahlung bestätigt hat, an die Zahlungsplattform zurück. Die Zahlungsplattform gibt die Information über die erfolgreiche Abwicklung des Bezahlservices an das Fachverfahren / Warenkorb weiter und der Vorgang kann dort abgeschlossen werden.

Der Payment-Provider übergibt zusätzlich die Zahlungsinformationen als Gesamtbuchung an ein zentrales Kassensystem der Verwaltung weiter. Diese leiten die Informationen jeweils auch als Gesamtbuchung an die Kassensysteme der Verwaltungen weiter.



Der eigentliche Transfer des Geldes erfolgt in regelmäßigen Intervallen ebenfalls als Gesamtsumme. Die Verteilung der Gesamtsummen auf die Einzelbuchungen im HKR-Verfahren erfolgt innerhalb der HKR-Verfahren.

Dabei ergeben sich nachfolgende Einzelproblemstellungen:

4.7.2 Geldeingang nicht synchron zum Verwaltungsverfahren

Gerade bei Kreditkartenzahlung kann der Geldeingang bei der Verwaltung mehrere Wochen später erfolgen.

Bewertung:

Dies wird als unkritisch angesehen. Die Gebührenfestsetzung ist ein Verwaltungsakt. Auch im herkömmlichen Verfahren hat der Bürger in der Regel eine Frist von mehreren Tagen oder Wochen zur Bezahlung der Gebühren. Der Payment-Provider holt von der Bank des Bürgers eine „Zahlungsgarantie“ ein, sodass sich die Verwaltung auf den Eingang der Gebühr verlassen kann.

4.7.3 Kreditkarte und PayPal verursachen zusätzliche Transaktionskosten

Die Gebühren sollen die Kosten eines Verwaltungsvorgangs decken. Die Barzahlung von Gebühren bei der Kassenabteilung oder am Kassenautomaten der Verwaltung erzeugt auch derzeit schon Personal- und Maschinenkosten.

Bewertung:

Soweit die Transaktionskosten einer Online-Zahlung die o.g. Kosten nicht deutlich überschreiten, können die Transaktionskosten des Online-Verfahrens als Bestandteil der Verwaltungsgebühren angesehen werden.

4.7.4 Verteilung der Gesamtsummen auf die Einzelbuchungen im HKR-Verfahren

Lösungsansatz 1:

Übergabe der benötigten Buchungsinformationen vom Fachverfahren/Warenkorb an das HKR-Verfahren. Allerdings müssen die Gesamtbuchungen und die Einzelbuchungen zusammengeführt werden. Das kann zusätzlich noch erschwert werden, wenn durch das gewählte Zahlungsverfahren Provisionen einbehalten worden sind und somit die Einzelsummen nicht mehr stimmen.

Lösungsansatz 2:

Das HKR-Verfahren bekommt vom Fachverfahren/Warenkorb ebenfalls Gesamtbuchungen übermittelt. Dadurch reduziert sich zumindest der Aufwand für die Zuordnung der Einzelbuchungen. Das Problem der Provisionen ist damit noch nicht gelöst.

Lösungsansatz 3:

Wie 1 oder 2, allerdings sollen die Zahlungsdienstleister verpflichtet werden, die Provisionen als separate Rechnung zu erstellen.

Soweit die Bezahlung erst nach der Bekanntgabe des Bescheids erfolgen soll, legt das Fachverfahren / der Warenkorb den benötigten Buchungssatz im Bürgerkonto des Bürgers ab. Der Bürger meldet sich im Bürgerkonto an und startet dann den Online-Bezahlvorgang aus dem Bürgerkonto heraus. Alle weiteren Schritte sind die gleichen wie im Online-Bezahlvorgang-Gesamtprozess.

Es ist aber auch weiterhin möglich, die Gebühren per Überweisung oder bar in der Kasse der Verwaltung zu entrichten.



4.8 Anordnungswesen

Der Einsatz eines Moduls, das die dezentrale Erfassung von elektronischen Anordnungen ermöglicht, ist ein weiterer wichtiger Schritt zur Verwaltungsdigitalisierung. Bisherige Arbeitsabläufe mit papierhaften Belegen, die kostenintensiv und zeitaufwendig auf dem Postweg zwischen den Standorten verbracht werden mussten, werden in weiten Teilen überflüssig. Durch den konsequenten Einsatz der dezentralen elektronischen Erfassungskomponenten können, insbesondere in Verbindung mit einem Dokumentenmanagement-System, Arbeitsabläufe in Form einer belegarmen Rechnungsabwicklung und Mittelanmeldung in Gänze verbessert, beschleunigt und kostenbewusster gestaltet werden. Das gesamte Einsparpotenzial kann hier ausgeschöpft werden, wenn das elektronische Anordnungswesen mit der elektronischen Rechnung kombiniert wird.

Bei Einsatz des elektronischen Anordnungswesens sollen auch die Außenstellen die Möglichkeit haben, Anordnungen zu erfassen oder Mittel anzumelden. Dies könnte beispielsweise online über browserorientierte Eingabemasken erfolgen. Somit könnte direkt auf die Daten des Kassenprogramms zugegriffen werden, sodass keine doppelte Datenhaltung nötig wäre und die Daten immer aktuell wären. Außerdem wäre durch die so ermöglichte externe Mittelanmeldung die Haushaltsplanung fehlerresistenter und einfacher.

Die Erfassung von Anordnungen zu Eingangsbuchungen soll wahlweise direkt oder aber über ein Rechnungseingangsbuch erfolgen können. Außerdem soll auch die Möglichkeit bestehen, vorhandene DMS-/Scannerlösungen zur Erfassung von Rechnungen einzubinden, sodass die wichtigsten Daten aus der Rechnung beispielsweise mittels OCR-Erkennung automatisch in den Erfassungsclient importiert werden. Die Eingabemasken und Datenzugriffe sollen über die Benutzerverwaltung individuell angepasst werden können, sodass jeder Benutzer nur die für ihn notwendigen Felder angezeigt bekommt und die für ihn erforderlichen Daten (z.B. bestimmte Dienststellen, Produkte) bearbeiten kann. Außerdem soll auch jeder Benutzer seine individuellen Voreinstellungswerte für bestimmte Felder in den Eingabemasken haben.

Die Erfassungen sollen darüber hinaus auf mehrere Personen aufgeteilt werden können. So könnte ein Mitarbeiter beispielsweise die Erfassung der Grunddaten im Rechnungseingangsbuch übernehmen und ein anderer Mitarbeiter für die Ergänzung der Daten um die Buchungsstelle zuständig sein.

Zu beachten ist auch, dass bei der elektronischen Anordnungserfassung stets alle Stellen Zugriff auf die aktuellen Dokumente, die im kompletten Workflow digital vorgehalten werden, haben müssen.

Sowohl bei der Kreisverwaltung Cochem-Zell als auch bei der Verbandsgemeindeverwaltung Kaisersesch ist das Kassenprogramm mpsNF im Einsatz. Insofern kann eine Einführung des von der Firma mps entwickelten externen Erfassungs-Client (EEC) grundsätzlich in Erwägung gezogen werden.

4.9 Kommunikation mit anderen Behörden

Innerhalb zahlreicher Prozesse ergibt sich die Notwendigkeit mit beteiligten Behörden zu kommunizieren. Diese Kommunikation soll möglichst automatisiert und digitalisiert erfolgen. Aber nicht nur zwischen den Behörden, sondern auch zwischen den einzelnen Bausteinen innerhalb der Prozesse ist ein Datenaustausch erforderlich. Die Vielzahl an unterschiedlichen Fachverfahren und die damit verbundenen Dateiformate erschwert es Systemen und Benutzern aber, die Daten untereinander auszutauschen. Ohne Programmierung einer Schnittstelle ist die elektronische Weiterverarbeitung in der Regel nicht möglich. Im einfachsten Fall einer „Datenweitergabe“ werden schon eine Export- und eine Importschnittstelle benötigt. Die Entwicklungskosten für solche Schnittstellen erhöhen sich mit jedem weiteren Fachverfahren.

Um dem entgegenzuwirken ist es notwendig, die Kommunikation so weit wie möglich zu standardisieren. Für die Bausteine sollen folgende Standards verwendet werden:



Bausteine	Standards/Standartanwendungen
CMS Bürgerportal	Typo3, ionas3, Joomla
Bürgerkonto	XMeld, „xBürgerKonto“*
Authentifizierung	Governikus TBK**, eID
Leistungsfindung/-beschreibung	ZufiPlus Standard RLP, GSA Search, Open Search
Antragsmanagement	XFall, XDOMEA, CMIS
Bescheid / Bekanntgabe	XML, PDF, PDF/A
Bezahlservice / Payment	ZVP MV***, CompuTop/B&S cardservice
Elektronisches Anordnungswesen	XFinanz (Sollstellung)
Kommunikation mit anderen Behörden	VPS****, Ratsinformationssystem „gesicherte Informationsbereitstellung“, DE-Mail „gesicherte E-Mail Kommunikation“, XDOMEA, XPersonenstand, XMeld

* Im Rahmen des Projektes zu entwickeln

** Temporäres Bürgerkonto

*** Zahlungsverkehrs-Plattform
Mecklenburg-Vorpommern

**** Virtuelle Poststelle

Eine Etablierung solcher Standards ist auch aus Sicht der behördenübergreifenden Kommunikation sinnvoll. Daten könnten so medienbruchfrei übernommen werden und eine Neuerfassung der Daten entfällt.

5. Prozesse

Vorab soll die nachfolgende Tabelle einen kurzen Überblick über die Soll- und Istsituation sowie die diesbezüglichen Herausforderungen bei den ausgewählten Prozessen geben. Neben den bereits unter Gliederungspunkt 3. genannten Prozessen sind in der nachfolgenden Tabelle sowie unter Gliederungspunkt 5.13 auch Aussagen über verwaltungsinterne Prozesse enthalten:

Prozess	IST	SOLL	Herausforderung
Vermietung von Räumen	Telefonische oder persönliche Vorsprache, teilweise E-Mail; dezentrale Ressourcenverwaltung	zentrale, elektronische Lösung und Online-Buchung	- Übersicht zu allen Angeboten - Management der Ressourcen
Kursbuchung bei KVHS	elektronische Lösung mit Medienbrüchen u.a. bei der Rechnungserstellung	höhere Aktualität und weitere Automatisierung, Paymentlösung einbinden; Optimierung des Prozesses (z.B. Überbuchungen)	- höhere Aktualität - Paymentlösung einbinden
Bewerbung	Onlinelösung seit 08/2014 bei der Kreisverwaltung im Einsatz, aber einige technische Einschränkungen, begrenzte Funktionalität	Zentral für alle Verwaltungen bereitstellen, Zwischenspeicherung ermöglichen (Benutzerkomfort)	Optimierung bzw. Anlösung der vorhandenen technischen Lösung, Anbindung DMS / Fachverfahren
Auftragsvergabe	dezentrale Lösung	Zentralisierung der E-Vergabe	Arbeits- und Organisationsformen anpassen
Eltern-/Betreuungsgeld	formulargestützte, papiergebundene Lösung	elektronische Abwicklung und Übermittlung des Antrags (Workflow); automatische Integration in ELINA mittels Schnittstelle	Entwicklung einer Online-Lösung (in Zusammenarbeit mit dem Land)
Ratsinformationssystem	Informationssysteme zur Bereitstellung der Unterlagen im Web (nur) bei Kreisverwaltung vorhanden; teilweise Auszahlung an Mandatsträger automatisiert	- Suchdienst auf zentrale Datenbank implementieren - Bereitstellung einer zentralen Lösung für Bürger und Verwaltung	Anbindung der mobilen Lösungen der Abgeordneten (MDM-Strategie)
Anzeige von Eigentumswechsel bei Grundstücken und Gebäuden	dezentrale, formulargestützte, papiergebundene Lösung	zentrale, elektronische Lösung und Online-Meldung	Anbindung Register und Baugenehmigungsverfahren
Anmeldung zur Gebrauchsgüter- und Bodenbörse	Telefonische oder persönliche Anmeldung; veraltete technische Lösung	Modernisierung der Lösung, vollständige Automatisierung	vollständige Integration in Serviceportal
Sperrmüll- und Elektroschrottsorgung	elektronische Lösung vorhanden (teilweise mit Medienbrüchen)	Modernisierung der Lösung, vollständige Automatisierung; Webfrontend von der Fachanwendung	vollständige Integration in Serviceportal
Fahrerlaubnisbeantragung	formulargestützte, papiergebundene Beantragung	elektronischer Workflow	Nutzung neuer rechtlicher Regelungen (Schriftform)
Kraftfahrzeugzulassung	keine Online-Vorgänge	elektronische Abwicklung der Zulassungsvorgänge	Umsetzung iKFZ in Kooperation mit dem Land
Antrag auf Gewährung einer Zuwendung zur Förderung der Dorferneuerung	formulargestützte, papiergebundene Beantragung	ganzheitliche elektronische Abwicklung	Elektronische Abwicklung über Vertretungsberechtigte / Intermediäre
Verwaltungsinterne Prozesse	formulargestützte, papiergebundene Abwicklung interner Prozesse	elektronische interne Workflows auf der Basis eines interkommunalen Mitarbeiterportals	Wissensmanagement, Arbeits- und Organisationsformen anpassen

Im Rahmen der nachfolgenden Ausführungen werden die zwölf ausgewählten Prozesse nach ihrer kurzen verbalen Beschreibung grafisch dargestellt. Zur Visualisierung der Prozesse werden hier sogenannte Swimlane-Diagramme verwendet. Mittels dieser Darstellungsformen lassen sich Prozessabläufe und relevante Informationen schnell und unkompliziert erfassen. Insbesondere bei bereichsübergreifenden Prozessen bietet sich diese Modellierungsmethode an, da hierdurch die Zuständigkeiten eindeutig zugeordnet werden. Die im Laufe des Prozesses agierenden Akteure, bei denen es sich vorliegend zumeist um den Bürger und die Behörde handelt, werden durch die parallel verlaufenden Bahnen abgebildet. Außerdem werden innerhalb dieser Bahnen die den Akteuren zuzuordnenden Aufgaben und Ereignisse dargestellt. In der Folge wird dann die Anordnung der Bausteine innerhalb der jeweiligen Prozesse grafisch veranschaulicht. Hierbei ist zu beachten, dass innerhalb mancher Prozesse bestimmte Bausteine gar nicht und andere sogar mehrfach in Erscheinung treten. Außerdem hat jeder Prozess individuelle Anforderungen an die jeweiligen Bausteine. Auch diese werden nachfolgend erläutert, bevor dann mögliche Optimierungspotenziale, die sich aus einer weiteren Digitalisierung der Prozesse ergeben könnten, aufgeführt werden.



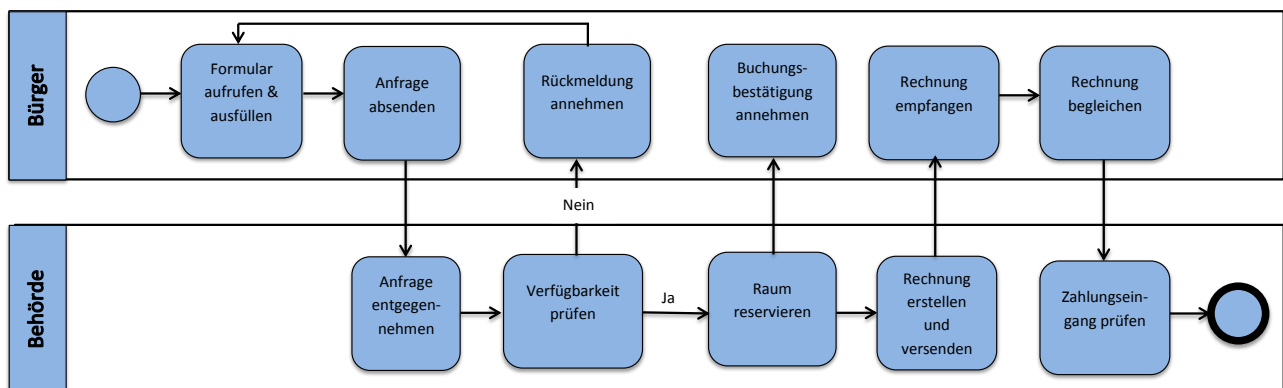
5.1 Vermietung von Räumen

Im Rahmen des Projektes wird sich mit der Vermietung von Ortsgemeindehallen und sonstigen Räumen des Landkreises, der Verbandsgemeinde und der Ortsgemeinden auseinandergesetzt. Hierfür ist eine IT-Lösung erforderlich, damit das gesamte Angebot erfasst und verwaltet werden kann. Bezüglich der Anmietung von Ortsgemeindehallen werden Terminabsprachen derzeit überwiegend per Telefon, E-Mail oder persönlicher Vorsprache dezentral getätigt, da dem Bürger keine Informationen über Verfügbarkeit oder Größe der Halle öffentlich zugänglich sind. Künftig soll der Bürger über eine Suchmaske ein Mietobjekt seiner Wahl finden. Eine Übersicht mit verschiedenen Auswahlkriterien wie z. B. Größe, Ausstattung, Kosten und Verfügbarkeit soll ihm dabei helfen. An dieser Stelle ist auch eine Möglichkeit einzubinden, Fragen an die Behörde direkt online zu stellen. Hat der Bürger ein Mietobjekt ausgewählt, startet er über ein Formular eine Anfrage. Ab diesem Zeitpunkt wird die Halle für neue Anfragen geblockt. Nun wird entschieden, ob die Halle an den Bürger vermietet wird. Bei einer negativen Entscheidung ist der Bürger zu informieren und der Terminblocker für die Halle zu entfernen. Bei einem positiven Entscheid muss der Mieter die Satzungsbedingungen der Halle erfüllen. Dazu wird ihm ein elektronischer Vertrag zugeschickt, den er, je nach Wichtigkeit, niederschwellig oder mit elektronischer Signatur versehen, wieder zurückschickt. Dieser wird dann in einem Fachverfahren oder im DMS abgelegt. Wenn keine Kautions erhoben wird, ist der Status der Halle auf vermietet zu setzen. Bei einer Kautionspflicht ist über die Bausteine „elektronisches Anordnungswesen“ und „Bezahlsystem“ die Kautions zu vereinnahmen. Wird der Kautionsbetrag nach einer bestimmten Frist nicht bezahlt, wird die Halle wieder freigegeben und der Mieter darüber informiert. Ist der Mietvertrag und die eventuelle Kautionszahlung abgeschlossen, muss ein Termin zur Schlüsselübergabe vereinbart werden. Gleichzeitig wird auch der Hallenwart über den Termin informiert. Er erfasst die Zählerstände von z. B. Wasser und Strom vor und nach der Hallennutzung und trägt diese mit eventuellen anderen Verbrauchsdaten in eine Webanwendung ein. Nach Eingang dieser Informationen wird im HKR-System eine Rechnung erstellt und dem Mieter per E-Mail zugesendet oder im Bürgerkonto abgelegt. Je nachdem, ob der Kautionsbetrag höher oder niedriger als der Rechnungsbetrag ist, muss über den Baukasten „Bezahlsystem“ eine Auszahlung oder eine Einzahlung veranlasst werden.

An eine zu implementierende Webanwendung sind folgende Eigenschaften zu stellen:

- Sie muss mandantenfähig sein, um die verschiedenen Träger der Einrichtungen abdecken zu können.
- Es muss eine rollenbasierte Rechtevergabe möglich sein, um die verschiedenen Eingabestellen (Bürgermeister, Hallenwart, Sachbearbeiter) zu realisieren.
- Es muss eine Schnittstelle zu den übrigen Bausteinen (z. B. Anordnungswesen) möglich sein.

Grafisch lässt sich der vorab beschriebene Prozess folgendermaßen darstellen:



Grafische Darstellung des Prozesses „Raumvermietung“



Die unter Gliederungsziffer 4. beschriebenen Bausteine treten dabei in der nachfolgend beschriebenen Reihenfolge auf. Hierbei unterscheidet sich die Anordnung der Bausteine bei einer Abwicklung des Prozesses ohne Bürgerkonto gegenüber der Abwicklung mit Bürgerkonto.

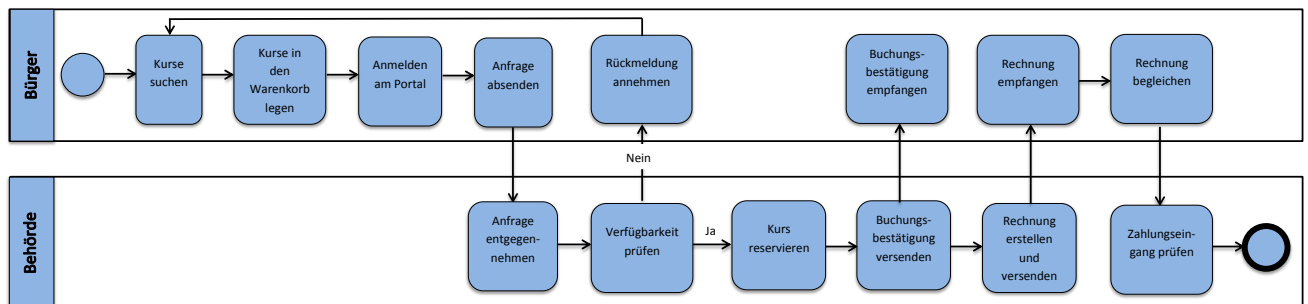
Ohne Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
04 Leistungsfindung/-beschreibung
05 Antragsmanagement
06 Bescheid/Bekanntgabe
08 Anordnungswesen

Mit Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
02 Bürgerkonto
04 Leistungsfindung/-beschreibung
05 Antragsmanagement
06 Bescheid/Bekanntgabe
08 Anordnungswesen

An die Bausteine sind hierbei besondere Anforderungen zu stellen. So sind standardisierte Formulare und Dokumente zu verwenden. Vor der Leistungserbringung ist ein Bezahlservice für den Geldeingang einzurichten. Zudem soll eine automatische Erstellung eines Genehmigungsbescheides erfolgen, welcher auf dem Postweg, aber vorzugsweise auf elektronischem Weg zugestellt werden soll. Bei dem elektronischen Anordnungswesen sind nur Geldeingänge zu berücksichtigen.

5.2 Kursbuchung bei der Kreisvolkshochschule (KVHS)

Der Bürger kann auf der Internetseite der KVHS nach den angebotenen Kursen suchen. Dies kann entweder durch Eingabe eines Begriffs/Kursnummer in ein Suchfeld oder durch Auswahl einer Kategorie erfolgen. Hat der Bürger den gewünschten Kurs gefunden, wird gleichzeitig der Status des Kurses „nach dem Ampelsystem“ angezeigt (z. B. freie Plätze verfügbar / wenige Plätze / ausgebucht). Durch einen Klick auf den gewünschten Kurs, wird dieser in den Warenkorb gelegt. Über einen Link oder über den Button „Warenkorb“ gelangt der Bürger zu seinem Warenkorb. Von dort aus gelangt er zu einer Eingabemaske, wo seine persönlichen Daten abgefragt werden und mittels der seine eigentliche Anmeldung getätigt wird.



Grafische Darstellung des Prozesses „Kursbuchung bei der KVHS“

Die Anordnung der Bausteine stellt sich bei diesem Prozess wie folgt dar:

Ohne Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
04 Leistungsfindung/-beschreibung
05 Antragsmanagement
03 Authentifizierung
07 Bezahlservice/Payment
09 Kommunikation mit anderen Behörden
06 Bescheid/Bekanntgabe

Mit Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
02 Bürgerkonto
04 Leistungsfindung/-beschreibung
05 Antragsmanagement
03 Authentifizierung
07 Bezahlservice/Payment
09 Kommunikation mit anderen Behörden
06 Bescheid/Bekanntgabe

Hierbei werden intelligente und standardisierte Formulare und Dokumente oder Dateneingabemasken be-



nötigt, von denen die Daten automatisiert in das eingesetzte Fachverfahren „LISSY“ übertragen werden. Zur Authentifizierung ist hier eine Identifikation mittels PIN/Passwort ausreichend. Derzeit werden den Bürgern die Kursgebühren noch per Bescheid auf dem Postweg in Rechnung gestellt.

Dies kann künftig elektronisch per E-Mail oder mittels Ablage in das Bürgerkonto erfolgen. Im Rahmen der Kursabwicklung sind sowohl Geldein- als auch Geldausgänge zu verbuchen. So sind Auszahlungsanordnungen beispielsweise zu erstellen, um die Dozenten honorare auszuzahlen. Per Annahmeanordnung werden hingegen die zu vereinnahmenden Kursgebühren, die erst nach der Leistungserbringung bzw. nach den ersten Unterrichtseinheiten zu zahlen sind, zum Soll gestellt. Mit anderen Stellen oder Behörden ist insbesondere im Rahmen von Raumreservierungen zu kommunizieren. Dies geschieht momentan überwiegend telefonisch, soll künftig aber entsprechend dem unter Gliederungsziffer 5.1 dargestellten Prozess „Vermietung von Räumen“ erfolgen.

Auch bei diesem Prozess ist durchaus noch elektronisches Optimierungspotenzial vorhanden. Im Rahmen des E-Government-Projektes soll das Verfahren der Kursbuchung weiter verbessert werden. So soll der Kursstatus ständig aktualisiert werden können und nicht wie zurzeit nur über Nacht aktualisiert werden. Ist ein Kurs ausgebucht oder liegt er bei einem anderen Bürger im Warenkorb, so soll eine Meldung erscheinen, dass der Kurs ausgebucht ist oder bereits in einem anderen Warenkorb liegt. Außerdem soll der Kurs nach 15 Minuten automatisch aus dem Warenkorb gelöscht werden, wenn bis dahin keine endgültige Buchung erfolgt ist. Zudem soll eine Verknüpfung zwischen Fachverfahren und Bürgerkonto bestehen, sodass der Bürger bei der Buchung eines Kurses seine persönlichen Daten automatisch in die Eingabemaske übertragen lassen kann.

Buchungsbestätigungen, Rechnungen und Bescheide sollen, falls vorhanden, im persönlichen Bürgerkonto hinterlegt werden können und zusätzlich per E-Mail versendet werden.

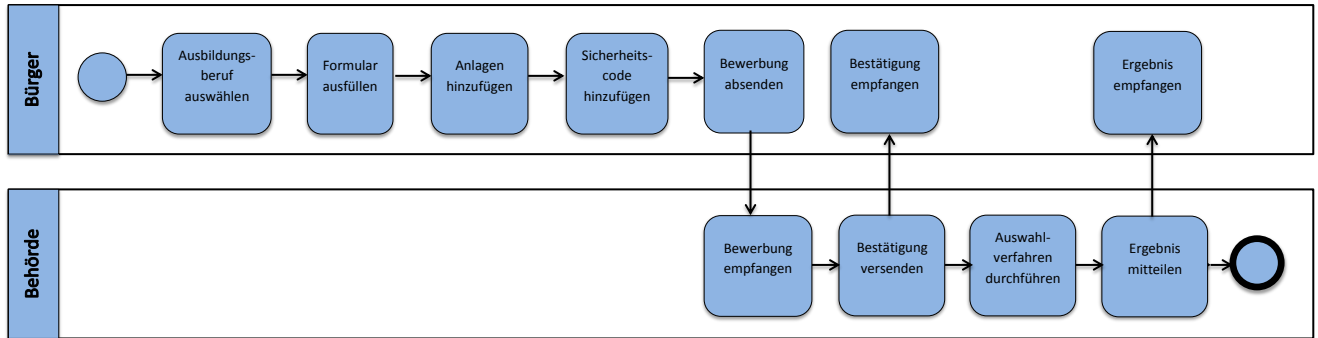
Derzeit besteht bei Online-Anmeldungen lediglich die Zahlungsmöglichkeit „Abbucher“. Künftig soll eine Erweiterung auf alle im Baustein „Payment“ vorgesehenen Zahlungsmöglichkeiten erfolgen.

5.3 Bewerbung

Das Online-Bewerbungsverfahren wird seit dem 13.08.2014 bei der Kreisverwaltung durchgeführt, nachdem der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit in Rheinland-Pfalz die Anmeldung zum Datenschutzregister mit Schreiben vom 21.07.2014 formell bestätigte. Um sich online zu bewerben, müssen die Bewerber in dem hierzu auf der Homepage des Landkreises hinterlegten Formular die abgefragten Daten eintragen. Dieses Formular enthält sowohl Felder mit optionalen als auch mit Pflichtangaben. Sind die Pflichtfelder nicht ausgefüllt, so kann die Bewerbung nicht übermittelt werden. Der Bewerber hat die Möglichkeit, Anlagen an seine Bewerbung anzuhängen. Die Größe der Anhänge ist jedoch begrenzt. Vor dem Absenden der Bewerbung ist ein Sicherheitscode einzugeben.

Beim Versand der Bewerberdaten per E-Mail wird eine S/MIME-Verschlüsselung eingesetzt. Dadurch wird gewährleistet, dass nur die zuständigen Mitarbeiter im Personalreferat die verschlüsselte E-Mail öffnen können. Im Textfeld enthält die E-Mail sämtliche Angaben des Bewerbers. Außerdem werden die Daten in einer Excel-Datei (csv) an die E-Mail angehängen.

Zudem sind in der E-Mail alle Anlagen des Bewerbers (z. B. Zeugnisse, Praktikumsbescheinigungen, Zertifikate) beigefügt. Sobald die Bewerbung erfolgreich an das Postfach der Kreisverwaltung übermittelt wurde, erhält der Bewerber als Eingangsbestätigung eine automatisierte E-Mail mit einem Standardtext. Der restliche Ablauf des Bewerbungs- und Auswahlverfahrens erfolgt auf nicht-elektronischem Weg.



Grafische Darstellung des Prozesses „Bewerbung“

Auch hier kann der Prozess wieder ohne oder mit Bürgerkonto abgewickelt werden.

Ohne Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
04 Leistungsfindung/-beschreibung
05 Antragsmanagement
06 Bescheid / Bekanntgabe

Mit Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
02 Bürgerkonto
04 Leistungsfindung/-beschreibung
05 Antragsmanagement
06 Bescheid / Bekanntgabe

Im Rahmen des Antragsmanagement sind standardisierte Formulardokumente vorzusehen, die sowohl Pflichtfelder als auch optional auszufüllende Felder enthalten. Besondere Authentifizierungsverfahren sind zur Abbildung des Prozesses nicht erforderlich. Die Bewerber, die für eine Einstellung in Frage kommen, werden ohnehin zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen, bei dem sie persönlich identifiziert werden. Ein Bezahlservice sowie das Anordnungswesen sind in dem Prozess nicht erforderlich. Ebenso erfolgt keine Kommunikation mit anderen Behörden.

Elektronisches Optimierungspotenzial ist hier noch weiter vorhanden. Das Verfahren soll im Kontext des E-Government-Projektes weiter optimiert werden. So soll dem Bewerber die bisher nicht bestehende Möglichkeit zur Verfügung gestellt werden, die eingegebenen Daten zwischenspeichern. Dieses Erfordernis könnte sich ergeben, wenn der Bewerber aus inhaltlichen oder zeitlichen Gründen nicht in der Lage ist, die Bewerbung zu finalisieren. Derzeit muss der Bewerber in diesem Fall mit der kompletten Dateneingabe neu beginnen. Außerdem soll es dem Bewerber ermöglicht werden, sich die bisher eingegebenen Daten sowohl nach Abschluss als auch während der Bewerbung zusammengefasst in einem PDF-Dokument anzeigen zu lassen. Dieses PDF-Dokument soll er dann ausdrucken und, falls seitens des Bewerbers eine Registrierung erfolgte, in seinem Bürgerkonto oder alternativ in einer lokalen Datenablage abspeichern können.

Einladungen zu Vorstellungsgesprächen und Absagen wurden bisher auf dem Postweg versendet. Auch diesbezüglich ist künftig eine Übermittlung per E-Mail oder eine Nachricht, die im Bürgerkonto abgelegt wird, vorgesehen. Außerdem sollen die eingereichten Unterlagen den im Laufe des Bewerbungsprozesses zu beteiligenden Mitarbeitern und Interessenvertretern, wie Personalrat, Schwerbehindertenvertretung, Gleichstellungstelle, Datenschutzbeauftragter, digital zur Verfügung gestellt werden. Dies soll bestenfalls mittels des Dokumenten-Management-Systems (DMS) erfolgen. Die Zugriffsmöglichkeit soll für die zu beteiligenden Personen aber temporär begrenzt werden. Da das DMS in der Kreisverwaltung aber noch nicht hausweit verbreitet ist, könnten die benötigten Informationen für den Übergangszeitraum hilfsweise per E-Mail in verschlüsselter Form an die zu beteiligenden Personengruppen übermittelt werden.

Die vom Landrat zu unterzeichnenden Einstellungsschreiben wurden bisher postalisch, sollen aber künftig elektronisch übermittelt werden. Mit diesem Einstellungsschreiben wurden dem Einzustellenden bisher schriftliche Bescheinigungen zur kostenfreien Beantragung, beispielsweise von Führungs- oder Gesundheitszeugnis, übermittelt. Auf diesen Bescheinigungen wurde bislang ein Siegel

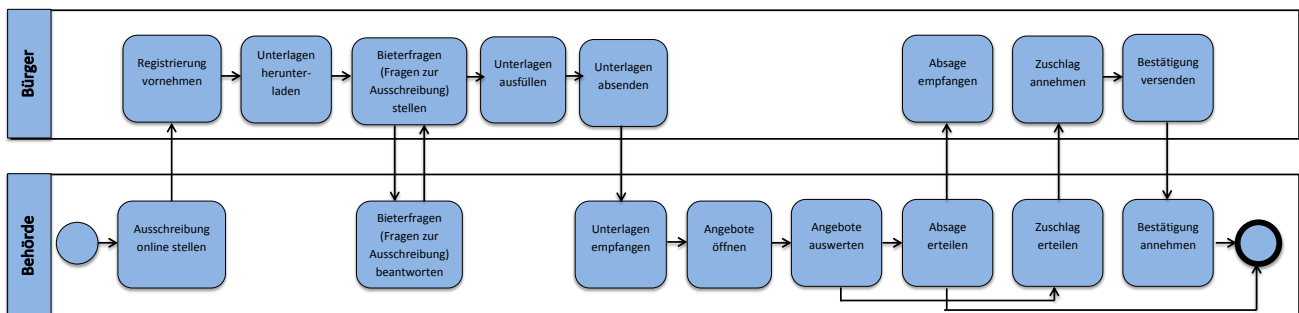
der Kreisverwaltung angebracht. Insofern ist zu prüfen, ob diese Dokumente auch auf elektronischem Weg übermittelt werden können.

5.4 Auftragsvergabe

Die Fachbereiche der Kreisverwaltung, aus deren Bereich ein Auftrag im förmlichen Verfahren zu vergeben ist, kontaktieren die Vergabestelle und übermitteln dieser das entsprechende Leistungsverzeichnis. Die Ausschreibung von Aufträgen erfolgt mittels der elektronischen Vergabeplattform ELVIS der Firma Subreport. Hier werden die Ausschreibungen durch die Mitarbeiter der Vergabestelle der Kreisverwaltung mittels Eintragung der benötigten Daten in die bestehenden Eingabemasken angelegt. Die Plattform erstellt dann automatisch die benötigten Formblätter gemäß VHB (Vergabehandbuch des Bundes). Die auf diese Weise erstellten Vergabeunterlagen werden gemeinsam mit der Leistungsbeschreibung sowie etwaigen Anlagen auf die Vergabeplattform hochgeladen. Das Leistungsverzeichnis wird den Bietern bei VOB-Ausschreibungen als GAEB- und PDF-Datei, bei VOL-Ausschreibungen als Word- oder Excel-Datei sowie zusätzlich als PDF-Datei zur Verfügung gestellt. Die übrigen Unterlagen werden als PDF-Dokumente oder – wenn sie vom Bieter bearbeitet werden müssen – im Word-Format eingestellt. Die Angebotsunterlagen können vom Bieter elektronisch oder schriftlich abgegeben werden. Bei der Ausschreibung von Bauleistungen sind schriftlich eingereichte Angebote nach § 13 Abs. 1 Nr. 1 der VOB/A immer zuzulassen. Sie müssen unterzeichnet sein und werden von den Mitarbeitern der Vergabestelle eingescannt. Das Scannen dient dabei nur der elektronischen Archivierung im DMS. Die elektronisch übermittelten Angebote sind mit einer fortgeschrittenen oder einer qualifizierten elektronischen Signatur nach dem Signaturgesetz zu versehen. Im Falle der schriftlichen Angebotserstellung füllt der Bieter die Dateien am PC oder per Hand aus und übermittelt die Dokumente anschließend postalisch oder persönlich an die Vergabestelle. Bei der elektronischen Angebotsabgabe füllt der Bieter die bearbeitbaren Dokumente (im GAEB-, Word- oder Excel-Format) digital aus und stellt diese signiert auf der Vergabeplattform ein. Nach Ablauf der Angebotsfrist wird die Submission vorgenommen und eine Niederschrift über die Öffnung der Angebote verfasst. Im Rahmen der Submission werden sowohl die postalisch eingegangenen Angebote als auch die elektronisch eingestellten Angebote geöffnet. Bei Ausschreibungen nach VOB wird das Submissionsergebnis online auf der Vergabeplattform veröffentlicht. Die Erstellung des Preisspiegels gestaltet sich hierbei bei Vorliegen elektronischer Angebote wesentlich komfortabler als bei schriftlichen Angeboten, da in diesem Fall die vom Bieter eingereichte GAEB-Datei mit den angebotenen Preisen in die AVA-Software importiert werden kann.

Laut Auskunft der Vergabestelle werden aber rund 80% der Angebote auf schriftlichem Weg eingereicht. Abschließend erfolgt durch die Mitarbeiter der Vergabestelle ein schriftlicher Vergabevorschlag, in den die Ergebnisse der Angebotsprüfung händig eingetragen werden, an den für die Leistung zuständigen Fachbereich.

Zur Nutzung der Vergabeplattform ist eine kostenlose Registrierung erforderlich. Die Bieter haben jedoch für jede heruntergeladene Ausschreibung 11,90 € an die Firma Subreport zu zahlen. Dazu ist die Erteilung einer elektronischen Einzugsermächtigung erforderlich. Der Download der Vergabeunterlagen erfolgt als ZIP-Datei. Der Prozess lässt sich grafisch folgendermaßen darstellen:



Grafische Darstellung des Prozesses „Auftragsvergabe“



Ohne Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
04 Leistungsfindung/-beschreibung
03 Authentifizierung
05 Antragsmanagement
06 Bescheid/Bekanntgabe

Mit Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
02 Bürgerkonto
04 Leistungsfindung/-beschreibung
03 Authentifizierung
05 Antragsmanagement
06 Bescheid/Bekanntgabe

Zur Authentifizierung der Bieter ist aufgrund der oben genannten Rechtsgrundlage die fortgeschrittene elektronische Signatur oder die qualifizierte elektronische Signatur zu fordern. Bezahlservices und das Anordnungswesen sind von dem Prozess nicht betroffen. Die für das Herunterladen der Ausschreibung zu zahlende Gebühr ist unmittelbar an Subreport zu zahlen. Die Bezahlung der erbrachten Leistung oder des erstellten Gewerkes erfolgt durch den sachlich zuständigen Fachbereich. Die Kommunikation mit diesem soll möglichst auf digitalem Weg erfolgen. So ist auch der Vergabevorschlag per E-Mail an den Fachbereich zu übermitteln.

Bisher wickeln sowohl die Kreisverwaltung als auch die vier Verbandsgemeindeverwaltungen im Landkreis ihre Auftragsvergaben eigenständig und isoliert voneinander ab. Im Sinne eines veraltungsebenenübergreifenden E-Governments soll aber eine kreisweite Vergabestelle eingerichtet werden, die ihre Auftragsvergaben elektronisch durchführt. Aus diesem Grund hat die Kreisverwaltung bereits Kontakt zu den Bürgermeistern der Verbandsgemeinden im Landkreis aufgenommen, um die Implementierung einer solchen kreisweiten Vergabestelle voranzutreiben.

Außerdem wäre es sowohl für potenzielle Anbieter als auch für die Kommunalverwaltungen sinnvoll, wenn in Rheinland-Pfalz oder sogar in Deutschland nur mit einer Vergabepattform gearbeitet würde. Derzeit existieren hingegen verschiedene offizielle Plattformen von EU, Bund und Ländern sowie zahlreiche privatwirtschaftliche Plattformen.

Innerhalb des bisherigen Prozesses erhalten Bieter, die sich im Bieterverzeichnis der Kreisverwaltung registriert haben, Hinweise auf aktuell ausgeschriebene Leistungen oder Gewerke. Diese Benachrichtigungen erfolgen per E-Mail. Hierzu muss von der Vergabestelle aber das Bieterverzeichnis durchgearbeitet und die Benachrichtigung manuell veranlasst werden. Dies könnte künftig optimiert werden, indem eine Webanwendung mit Registrierung zur Verfügung gestellt wird. So könnten alle registrierten Anbieter stets automatisch über aktuelle Ausschreibungen informiert werden. Im zu erstellenden kommunalen Bürgerportal soll außerdem eine schnelle und unkomplizierte Findung von Ausschreibungen möglich sein.

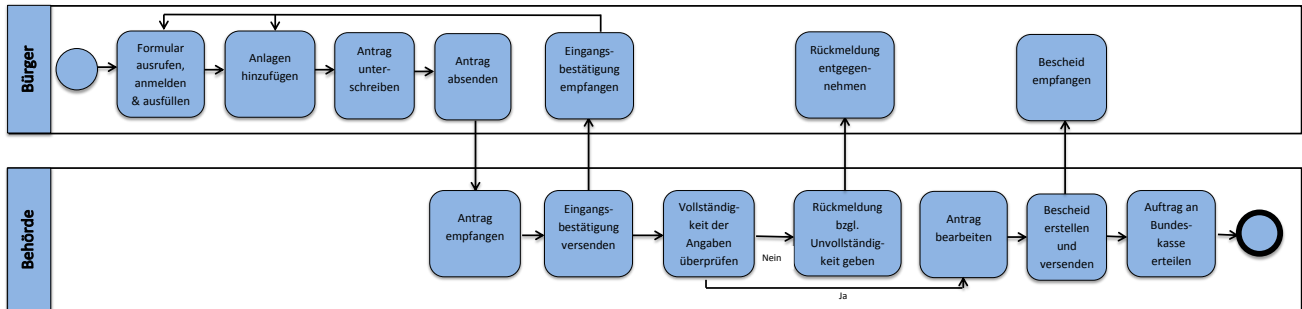
Zu einer Erhöhung der Quote der digital einreichenden Anbieter könnte es beitragen, wenn in diesem Fall keine Gebühr für das Herunterladen der Angebotsunterlagen zu zahlen wäre. Hierzu müssten die Beträge dann aber in Form einer Pauschale von der Kreisverwaltung an Subreport gezahlt werden. Gemäß der Richtlinie 2014/24/EU des europäischen Parlaments und des Rates über die öffentliche Auftragsvergabe vom 26. Februar 2014 müssen öffentliche Auftraggeber bei EU-Vergaben unentgeltlich einen uneingeschränkten und vollständigen direkten Zugang anhand elektronischer Mittel zu den Auftragsunterlagen anbieten. Dies bedeutet u.a., dass das Herunterladen der Vergabeunterlagen ohne Registrierung und gebührenfrei möglich sein muss.

5.5 Eltern-/Betreuungsgeld

Die Bearbeitung von Anträgen auf Eltern- und Betreuungsgeld erfolgt bei der Kreisverwaltung durch dieselbe Stelle. Darüber hinaus ähneln sich die Prozessabläufe bei diesen beiden Antragsverfahren.

Das Formular zur Beantragung des Elterngelds steht dem Bürger im Internet, durch Aushändigung bzw. Zusendung durch die Elterngeldstelle oder durch Ausgabe in den Geburtskliniken zur Verfügung. Die Einreichung des Antrags erfolgt durch Zusendung per Post oder persönliche Abgabe mit den dazugehörigen Unterlagen bei der Elterngeldstelle. Im Anschluss erfolgt die Bearbeitung und

Bescheiderstellung. Das Elterngeld wird anschließend durch die Bundeskasse ausgezahlt. Über das normale Verfahren hinaus kann es noch zu Änderungsanträgen oder Vorbehaltsbescheiden kommen. Auch das Formular zur Beantragung des Betreuungsgelds erhält der Bürger per Internet oder durch Aushändigung bzw. Zusendung durch die Betreuungsgeldstelle. Die Einreichung des Antrags erfolgt hier ebenso durch Zusendung per Post oder persönliche Abgabe mit den dazugehörigen Unterlagen bei der Betreuungsgeldstelle. Im Anschluss erfolgt die Bearbeitung und Bescheid-erstellung. Das Betreuungsgeld wird durch die Bundeskasse ausgezahlt. Auch hier sind Änderungsanträge oder Vorbehaltsbescheide möglich.



Grafische Darstellung des Prozesses „Eltern-/Betreuungsgeld“

Ohne Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
04 Leistungsfindung/-beschreibung
05 Antragsmanagement
03 Authentifizierung
09 Kommunikation mit anderen Behörden
06 Bescheid/Bekanntgabe
08 Anordnungswesen

Mit Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
02 Bürgerkonto
04 Leistungsfindung/-beschreibung
05 Antragsmanagement
03 Authentifizierung
09 Kommunikation mit anderen Behörden
06 Bescheid/Bekanntgabe
08 Anordnungswesen

Für beide Verfahren gibt es einen landesweit einheitlichen Vordruck, der den Bürgern über das Kommunalportal zur Verfügung gestellt werden kann. Der Bürger sollte dieses Formular online ausfüllen und elektronisch an die Kreisverwaltung übermitteln können. Hier muss es eine Schnittstelle geben, sodass die eingegebenen Daten automatisch in das Fachverfahren „ELINA“ integriert werden. Die Identifikation kann durch Hochladen und Anfügen der Geburtsurkunde an das ausgefüllte Formular erfolgen. Das Formular ist bislang von beiden Elternteilen zu unterzeichnen. Für diese Anforderung wurde bisher innerhalb der Modellkommune noch keine Lösungsmöglichkeit gefunden.

Von der Eltern- bzw. Betreuungsgeldstelle werden Bescheide über die Höhe des Eltern- bzw. Betreuungsgelds erstellt, die den Antragstellern bisher in Papierform übermittelt werden. Die Auszahlungen erfolgen durch die Bundeskasse, sodass bei diesen Prozessen der Baustein Payment nicht zu berücksichtigen ist. Der Baustein Anordnungswesen ist aber trotzdem im Prozess enthalten, da die Anordnungen an die Bundeskasse von der Kreisverwaltung zu erstellen sind. Die Anordnungen werden derzeit gefaxt, sollen künftig aber per E-Mail übermittelt werden. Im Rahmen dieser Antragsverfahren erfolgen vielfältige Kommunikationen mit der Bundeskasse, zu anderen Elterngeldstellen, zum Jobcenter, zum Arbeitgeber und zur Krankenkasse des Antragstellers sowie zu Finanzbehörden, die künftig überwiegend elektronisch abzuwickeln sind.

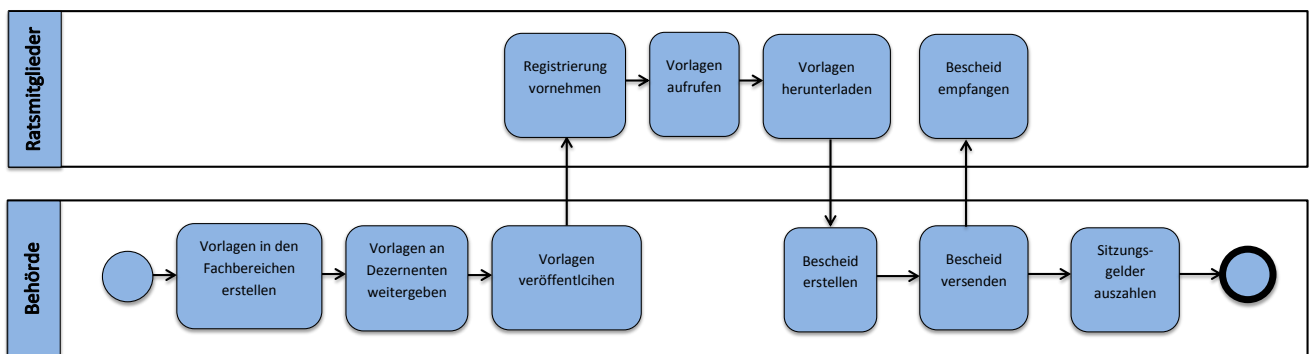
5.6 Ratsinformationssystem

In den Verwaltungen werden zur Sitzungsvor- und -nachbereitung Sitzungsmanagementsysteme eingesetzt, welche den digitalen Workflow gewährleisten. Diese Fachanwendungen bieten standard-

mäßig webbasierte Gremien- und Bürgerinformationssysteme an. Über diese Systeme können Bürger öffentliche und Mandatsträger öffentliche und nichtöffentliche Unterlagen einsehen und herunterladen. Eine Anmeldung für den Bürger ist hierfür nicht notwendig. Der Mandatsträger muss sich allerdings authentifizieren. Die Ratsinformationssysteme sollen aus wirtschaftlichen Gründen nicht neu für das Bürgerportal entwickelt, sondern „angebunden“ werden. Auszuzahlende Sitzungsgelder der Mandatsträger werden über Sitzungsmanagementsysteme abgewickelt. Auszahlungsinformationen sollen künftig über den Baustein „Bescheid/Bekanntgabe“ den Mandatsträgern zugestellt werden. Die Auszahlung soll über die Bausteine „Anordnungswesen“ und „Bezahlsystem“ abgewickelt werden.

Um die Benutzung von Bürgerkonto und Sitzungsmanagementsystem für Mandatsträger zu vereinfachen, ist zu prüfen, ob eine Vertrauensstellung zwischen den zwei Systemen implementiert werden kann. Hierdurch wäre nur eine Anmeldung nötig, um in beiden Systemen zu arbeiten. Für den Bürger ist dieses nicht von Nöten da er mit oder ohne Anmeldung alle öffentlichen Inhalte angezeigt bekommt. Bei der Kreisverwaltung werden alle Vorlagen für den Kreistag sowie dessen Ausschüsse über das datenbankbasierte Fachverfahren „session“ personalisiert erstellt. Dies erfolgt mittels des Moduls Session / Sitzungsdienst dezentral in den Fachbereichen. Anschließend werden die Vorlagen dann z.T. digital weitergeleitet.

Weiterhin ist das Modul SessionNet im Einsatz. Es dient als Auskunftssystem für alle Mitarbeiter der Behörde (Amtsinformationssystem) und wird auf einem internen Webserver ausgeführt. SessionNet hat weitere Anbindungen an einen externen Webprovider. Dort werden die Informationen für die Bürger vorgehalten (Bürgerinformationssystem).



Grafische Darstellung des Prozesses „Ratsinformationssystem für Ratsmitglieder“

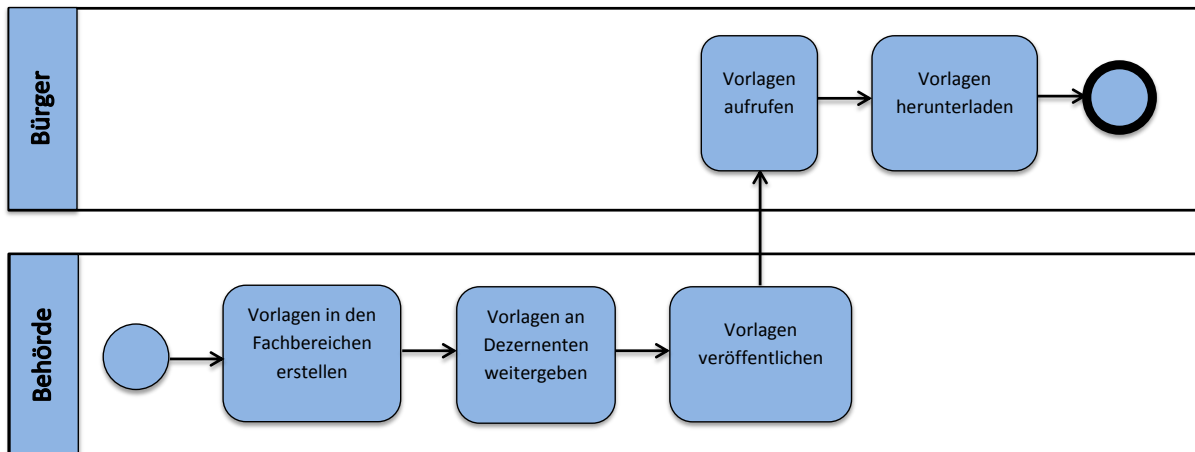
Des Weiteren haben die Ratsmitglieder über einen geschützten Bereich Zugang zu ihren Sitzungsunterlagen, Niederschriften usw. (Ratsinformationssystem). Derzeit wird daran gearbeitet, alle Mitglieder des Kreistags mit Tablet-PCs auszustatten, sodass sie während den Sitzungen online auf die Vorlagen zugreifen können. Bezüglich dieses Prozesses ist zu beachten, dass die Bescheiderstellung sowie die Auszahlung der Sitzungsgelder unabhängig von den vorgehenden Prozessschritten zu betrachten ist, da sie auch zu erfolgen hat, wenn keine Unterlagen elektronisch abgerufen werden. Der Baustein Payment ist hier nur für Geldausgänge vorzuhalten.

Die Nutzung des Ratsinformationssystems durch die Ratsmitglieder kann sowohl ohne als auch mit Registrierung im Bürgerkonto erfolgen. Es ist eine Identifikation mittels PIN/Passwort erforderlich.

Ohne Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
04 Leistungsfindung/-beschreibung
03 Authentifizierung
06 Bescheid/Bekanntgabe
07 Bezahlservice/Payment

Mit Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
02 Bürgerkonto
04 Leistungsfindung/-beschreibung
03 Authentifizierung
06 Bescheid / Bekanntgabe
07 Bezahlservice/Payment

Die Bürger haben, wie auch die nachfolgenden Abbildungen zeigen, ebenfalls die Möglichkeit, Informationen aus dem Ratsinformationssystem mit oder ohne Anmeldung im Bürgerkonto abzurufen.



Grafische Darstellung des Prozesses „Ratsinformationssystem für Bürger“

Ohne Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
04 Leistungsfindung/-beschreibung

Mit Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
02 Bürgerkonto
04 Leistungsfindung/-beschreibung

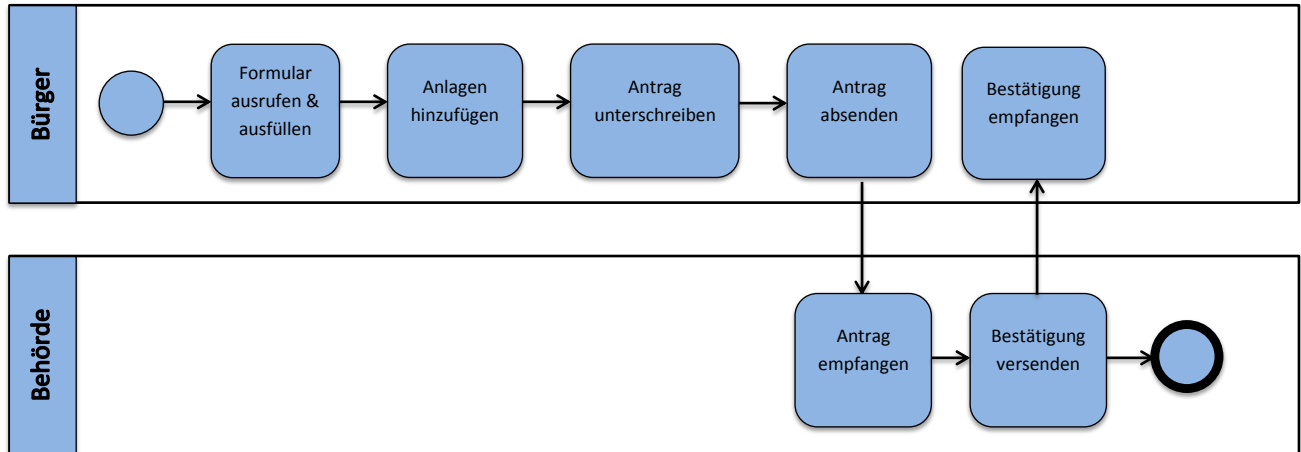
5.7 Anzeige von Eigentumswechseln bei Grundstücken und Gebäuden

Der Eigentumswechsel ist vom Bürger genauso wie eine Adress- oder Namensänderung bei verschiedenen Behörden anzuzeigen. Der Eigentumswechsel ist sowohl dem Kreiswasserwerk, dem Bereich der Abfallentsorgung sowie dem Abwasserwerk zu melden.

Für die Anzeige beim Bereich der Abfallentsorgung wird auf der Internetseite der Kreisverwaltung ein ausfüllbares PDF-Formular zur Verfügung gestellt. Das ausgefüllte Formular ist auszudrucken und sowohl vom bisherigen als auch vom neuen Eigentümer zu unterschreiben. Das unterschriebene Formular erhält die Kreisverwaltung per Post, per Fax oder als E-Mail-Anhang. Die Eingabe der Daten erfolgt dann händig durch die Mitarbeiter der Verwaltung im Kassenprogramm „mpsNF“. Dort erfolgt dann die Abrechnung der Abfallgebühren.

Zur Zahlung der Wassergeldgebühren beim Kreiswasserwerk werden die Eigentümer der jeweiligen Grundstücke herangezogen. Hierzu ist auf der Homepage des Landkreises ein ausfüllbares Dokument zur Verfügung gestellt. Auch dieses ist auszudrucken, vom bisherigen sowie vom neuen Eigentümer zu unterzeichnen sowie dem Kreiswasserwerk per Post, Fax oder als E-Mail-Anhang zu übermitteln. Das Einpflegen der Daten ins Fachverfahren erfolgt zurzeit händig durch den Sachbearbeiter.

Auch auf der Homepage der Verbandsgemeinde Kaisersesch wird ein Vordruck auf Anzeige des Eigentumswechsels vorgehalten. Dieses Formular kann aber nicht online ausgefüllt, sondern muss ausgedruckt und händig vervollständigt, vom Käufer und Verkäufer unterzeichnet sowie an die Verwaltung übermittelt werden. Das Abwasserwerk akzeptiert grundsätzlich aber auch die telefonische Mitteilung über den Eigentümerwechsel. Die Grundbuchumschreibung ist rein rechtlich notwendig für die weitere Bearbeitung des Eigentümerwechsels beim Abwasserwerk. Bis die Umschreibung erfolgt kann es bis zu 5 Monaten oder länger dauern. Deshalb wird auch vorher schon die Bearbeitung eingeleitet.



Grafische Darstellung des Prozesses „Anzeige von Eigentumswechseln bei Grundstücken und Gebäuden“

Sowohl bei den zuständigen Stellen der Kreisverwaltung als auch bei der Verbandsgemeindeverwaltung kann die Anzeige nach oder ohne vorherige Anmeldung im Bürgerkonto erfolgen.

Ohne Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
04 Leistungsfindung/-beschreibung
05 Antragsmanagement

Mit Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
02 Bürgerkonto
04 Leistungsfindung/-beschreibung
05 Antragsmanagement

Zur Anzeige des Eigentümerwechsels ist ein einheitliches „Formular“ zu entwerfen, welches alle Informationen, die in den einzelnen Behörden (Fachbereichen) benötigt werden, enthält.

Bisher musste der Bürger den Eigentumswechsel mittels dreier eigenständiger Mitteilungen dem Kreiswasserwerk, dem Bereich der Abfallentsorgung sowie dem Abwasserwerk separat anzeigen. Die hierdurch angestoßenen Prozesse liefen grundlegend zwar recht ähnlich, im Detail aber doch leicht unterschiedlich ab. Künftig soll sich auf einen Prozessablauf verständigt werden. Damit der Bürger nicht jede Behörde einzeln kontaktieren muss, wird eine zentrale Eingabestelle geschaffen, bei der er die Daten einmalig eingibt. Hierzu ist eine Dateneingabemaske zu erstellen, in der alle von den drei Stellen benötigten Daten abgefragt werden.

Sollte eine der zuständigen Stellen bestimmte Daten nicht benötigen, so können diese von ihr einfach ignoriert werden. Außerdem soll nach der Dateneingabe automatisch ein PDF-Dokument erstellt werden, was dem Bürger sowie den drei betroffenen Stellen in den Verwaltungen simultan nach Absendung durch den Bürger automatisch per E-Mail übermittelt wird. Gleichzeitig sind hier wieder Schnittstellen erforderlich, damit die Daten automatisch in die drei eingesetzten Fachverfahren integriert werden können. Die PDF-Dokumente sollen im DMS archiviert werden.

Im Rahmen des online-Verfahrens soll auf die beiden Unterschriften vom Käufer und Verkäufer verzichtet werden. Stattdessen würde ein Nachweis des Eigentumsübergangs ausreichen. Ein solcher Nachweis kann in Form eines Grundbuchauszugs erfolgen. Um diese Funktion zur Verfügung zu stellen, müsste an das bestehende Formular eine Upload-Möglichkeit angebunden werden.

Zudem muss die Möglichkeit geschaffen werden, Dokumente wie z. B. fotografierte Wasseruhren oder Übergabeprotokolle anzufügen. Hierdurch ist eine erhöhte Glaubwürdigkeit der Daten gewährleistet. Alle Eingaben und Anlagen sollen zu einer PDF-Datei zusammengefasst werden und an alle Behörden und den Bürger per E-Mail gesandt werden. In den Behörden ist das Dokument im idealen Fall in einem DMS abzulegen. Zur Umsetzung soll der Baustein „Antragsmanagement“ verwendet werden.



Im Optimalfall kann auf Nachweise aber sogar komplett verzichtet werden. In diesem Fall kann stattdessen auf eine bei den Vorkaufsrechtsstellen in den Bauabteilungen der Verbandsgemeindeverwaltungen ohnehin vorliegende Kopie des Kaufvertrages zurückgegriffen werden. Diese sollen den drei betroffenen Stellen per E-Mail übermittelt werden.

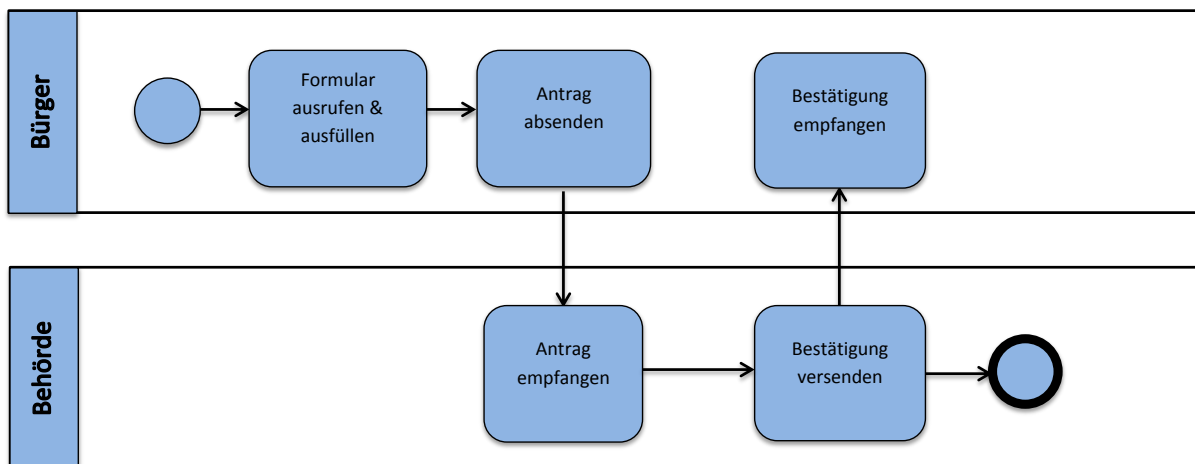
Sollte eine telefonische Anzeige erfolgen, so soll der jeweilige Sachbearbeiter die Daten genauso wie der Bürger zu Hause am PC in die Eingabemaske eingeben, sodass der Vorgang angelegt ist und somit die erforderlichen Daten auch wieder an die betroffenen Stellen automatisch weitergeleitet werden können.

Da auf die Unterschriften verzichtet wird, soll ein Nachweis über die Zählerstände erfolgen. Hierzu soll der Zähler fotografiert und die Datei hochgeladen werden. Alternativ kann auch ein Übergabeprotokoll hochgeladen werden.

5.8 Anmeldung zur Gebrauchsgüter- und Bodenbörse

Die Gebrauchsgüter- und Bodenbörse ist ein Service im Rahmen der Abfallvermeidung, der kostenlos für die Bürger im Landkreis Cochem-Zell angeboten wird. Hier können weiter verwendbare Gegenstände, Materialien oder unbelastete Böden angeboten oder nachgefragt werden. Die gesuchten oder abzugebenden Gegenstände und Materialien werden in den Kreisnachrichten für zwei Wochen veröffentlicht. Die Anmeldung kann optional telefonisch oder per Online-Formular, das auf der Homepage des Landkreises abrufbar ist, erfolgen. Mit dem ausgefüllten Formular erhält die Verwaltung auch die Kontaktdaten des Bürgers per E-Mail. Bei telefonischer Kontaktaufnahme gibt der zuständige Sachbearbeiter die erforderlichen Daten unmittelbar in eine selbst erstellte Access-Datenbank ein.

Aktuell erfolgt die Anmeldung meist telefonisch. Die Mitarbeiter tragen in diesen Fällen während dem Gespräch die benötigten Daten sofort in eine Access-Datenbank ein. Zur Anmeldung eines Gegenstandes bei der Gebrauchsgüter- und Bodenbörse werden Name, Wohnort, Telefonnummer, E-Mailadresse und eine Beschreibung des einzustellenden Gegenstandes benötigt. Die Beschreibung muss in ein Freitextfeld eingetragen werden. Der dort eingetragene Text wird von den Mitarbeitern auf bestimmte Schlagworte, die nicht in dem Text vorkommen dürfen (z. B. günstig), durchsucht und entsprechend abgeändert. Aus dieser Access-Datenbank wird ein Excel-Bericht erstellt und an die Pressestelle per E-Mail weitergeleitet. Derzeit besteht zwar für die Inserenten die Verpflichtung, den Verkauf eines inserierten Gegenstandes mitzuteilen, dieser wird jedoch häufig nicht nachgekommen.



Grafische Darstellung des Prozesses „Anmeldung zur Gebrauchsgüter und Bodenbörse“



Ohne Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
04 Leistungsfindung/-beschreibung
05 Antragsmanagement
06 Bescheid / Bekanntgabe

Mit Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
02 Bürgerkonto
04 Leistungsfindung/-beschreibung
05 Antragsmanagement
06 Bescheid / Bekanntgabe

Die Bausteine Bezahlservice und Anordnungswesen sind in diesem Prozess nicht zu berücksichtigen, da hier lediglich eine vermittelnde Tätigkeit vorliegt.

Die vom Bürger in die neu zu gestaltenden Masken eingegebenen Daten sollen per automatisiertem Workflow in die eingesetzte Access-Datenbank übergeben werden. Ob die von einem ehemaligen Mitarbeiter erstellte Access Datenbank weiter betrieben werden kann oder ob eine andere Variante der Datenhaltung zum Einsatz kommt, muss noch geklärt werden. Die Übermittlung der zu veröffentlichenden Dokumente an die Pressestelle erfolgt momentan per E-Mail als Datenexport aus der Datenbank in eine Excel-Datei und soll zukünftig über das DMS erfolgen. Da das DMS noch nicht in allen Bereichen der Kreisverwaltung eingesetzt wird, könnten die benötigten Informationen für den Übergangszeitraum hilfsweise weiterhin per E-Mail übertragen werden.

Das Angebot befindet sich derzeit nur in den Kreisnachrichten, die als Printmedium jedem Haushalt im Landkreis zur Verfügung gestellt werden. Ein Online-Angebot besteht derzeit nur insoweit, als dass die Börse als PDF-Dokument im Internet zur Verfügung gestellt wird.

Beim angestrebten Online-Verfahren soll nach Eingang der Anmeldung eine automatische Bestätigungsmail an den Antragsteller gesendet werden. Darin wird angezeigt, welche Daten übernommen wurden. Sind alle Daten korrekt, muss der Antragsteller die Richtigkeit der Angaben bestätigen. Diese E-Mail dient neben der Überprüfung der richtigen Eingaben auch der Vorbeugung von missbräuchlicher Nutzung der Online-Anmeldung. Nach der Bestätigung soll eine Veröffentlichung im Bürgerportal erfolgen. Bürger, die das Online-Verfahren nutzen, haben dabei gegenüber Bürgern, die telefonisch tätig sind, den Vorteil, dass sie früher agieren können. Diese frühzeitige Veröffentlichung soll für den Bürger einen Anreiz zur elektronischen Abwicklung darstellen.

Ein weiterer Service für Nutzer des Online-Verfahrens wird eine weitere automatisierte E-Mail sein. Diese fragt nach einem bestimmten Zeitfenster den Verkaufstatus des Artikels ab und bietet gleichzeitig die Möglichkeit, dass die Frist der Veröffentlichung noch einmal verlängert wird. Eine Dauerveröffentlichung soll jedoch nicht möglich sein. Welche Art von Anwendung oder Datenbank diese Funktionalitäten erfüllen können, muss im Rahmen der Umsetzung geklärt werden.

Zu beachten ist, dass das auszufüllende Formular bisher keinen Datenschutzhinweis enthält. Bei der Abwicklung über das Bürgerportal soll ein entsprechender Hinweis angebracht werden.

5.9 Sperrmüll- und Elektroschrottsorgung

Bis zum Juni 2013 wurden die bei der Kreisverwaltung per E-Mail gestellten Sperrmüll- und Elektroschrottsorgungsanmeldungen manuell vom Sachbearbeiter eingegeben. Anschließend wurden neue Voraussetzungen für eine elektronische Antragsannahme geschaffen.

Für das Sperrmüllprogramm hat der Softwareanbieter „SEE EDV“ mit seinem Vertragspartner „IBDIGITAL“ einen Provider zur Verfügung gestellt, der auf seiner Internetseite eine Datenbank bereithält. In dieser Datenbank sind die Ortschaften, Straßen, Abfallarten und Abfuhrtermine voreingetragen. Diese Internetseite wird unabhängig von der Firma IBDIGITAL betrieben.

Durch die neu implementierte Internetseite kann der Bürger mittels der Option „Sperrmüllauftragsannahme per Internet“ die Erfassung der relevanten und personenbezogenen Daten selbst übernehmen. Seitens der Kreisverwaltung erfolgt dann lediglich eine Überprüfung der eingegebenen



Daten auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit. Danach werden diese an das Sperrmüllprogramm übergeben.

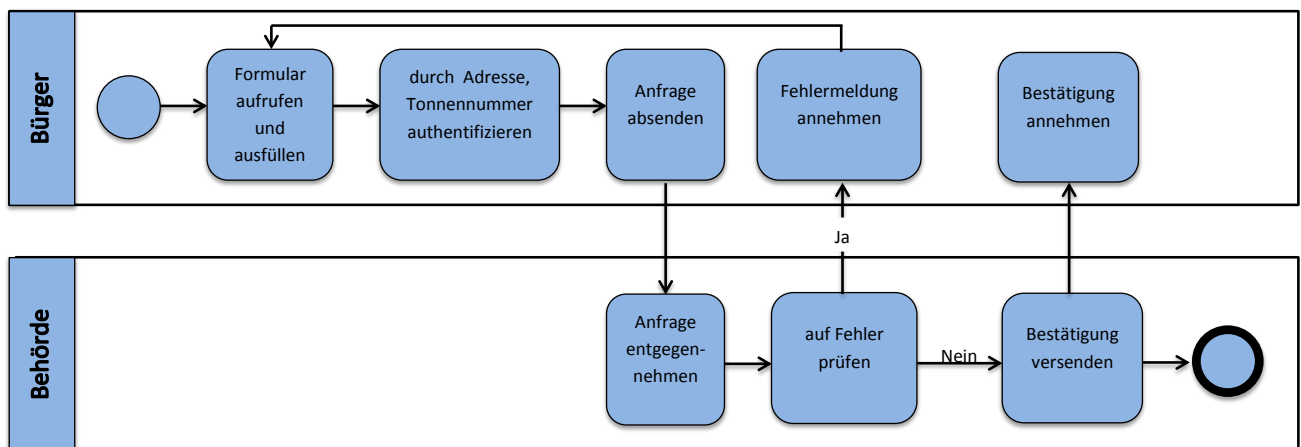
Durch einen Link auf der Homepage der Kreisverwaltung gelangt der Bürger zu einer Internetseite (www.sperrmuell-cochem-zell.de), wo er zunächst auswählen kann, ob er Elektroschrott oder Sperrmüll anmelden möchte. Hat er eine der beiden Abfallarten ausgewählt, muss er in Dropdown-Feldern Wohnort und Straße selektieren. Die übrigen Pflichtfelder, wie beispielsweise „Name“, „Telefonnummer“, „E-Mail“ und „Tonnenummer“, muss der Bürger manuell ergänzen.

Im nächsten Schritt bestimmt der Bürger seine Abfallart, also die Art des Elektroschrotts oder die des Sperrmülls, und abschließend trifft er eine Terminauswahl. Die eingegebenen Daten werden in einer Bestelltabelle auf dem Server von IBDIGITAL gespeichert und von dem Sachbearbeiter der Kreisverwaltung verschlüsselt (Format:SSL128bit; per FTP-Protokoll) abgerufen. Eine Löschung der personenbezogenen Daten erfolgt automatisch nach 30 Tagen.

Die Internetanmeldungen werden im Programm abgelegt. Das Programm zeigt dem Mitarbeiter evtl. Fehlermeldungen (z.B. falsche Mülltonnenummer, Mengenüberschreitung) an. Anmeldungen ohne Fehler sind auch sichtbar, werden aber automatisch ins Sperrmüllprogramm übernommen.

Die Mitarbeiter überwachen täglich die Tourenauslastung, sodass der Bürger nur Termine angezeigt bekommt, die auch tatsächlich möglich sind. Der Bürger erhält zwei Rückmeldungen per Mail. Einmal eine Eingangsbestätigung mit dem Hinweis, dass eine weitere Mail folgt und eine zweite, indem der Abholtermin bestätigt wird.

Auch dieser Prozess lässt sich in einem Diagramm wie folgt darstellen:



Grafische Darstellung des Prozesses „Anmeldung von Sperrmüll- und Elektroschrottsorgung“

Die Anordnung der Bausteine mit und ohne Bürgerkonto lässt sich folgendermaßen abbilden:

Ohne Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
04 Leistungsfindung/-beschreibung
03 Authentifizierung
05 Antragsmanagement
06 Bescheid / Bekanntgabe

Mit Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
02 Bürgerkonto
04 Leistungsfindung/-beschreibung
03 Authentifizierung
05 Antragsmanagement
06 Bescheid / Bekanntgabe

Künftig soll der Antragsteller nicht mehr auf die Internetseite www.sperrmuell-cochem-zell.de weitergeleitet werden. Stattdessen sollen die Daten mittels einer Eingabemaske innerhalb des Bürgerportals abgefragt werden. Außerdem ist bei Inanspruchnahme des Bürgerkontos eine automatische Integration der Daten aus dem Konto in das Verfahren sicherzustellen.



In das Fachverfahren des Bereichs Abfallentsorgung soll auch die Zahl der bisherigen Tonnenleerungen aufgenommen und durch die Bürger elektronisch abgefragt werden können. Bisher wenden sich die Bürger sehr oft an die Verwaltung und fragen diese Information ab. Diese Abfrage soll ebenso über das Bürgerkonto geschehen können.

5.10 Fahrerlaubnisbeantragung

Um erstmalig einen Führerschein zu beantragen, muss der Bürger bisher persönlich bei der Kreisverwaltung erscheinen. Neben dem Vorzeigen des Personalausweises, von dem auch eine Kopie für die Akte erstellt wird, müssen auch ein aktueller Sehtest, ein Nachweis über lebensrettende Sofortmaßnahmen und ein biometrisches Lichtbild eingereicht werden.

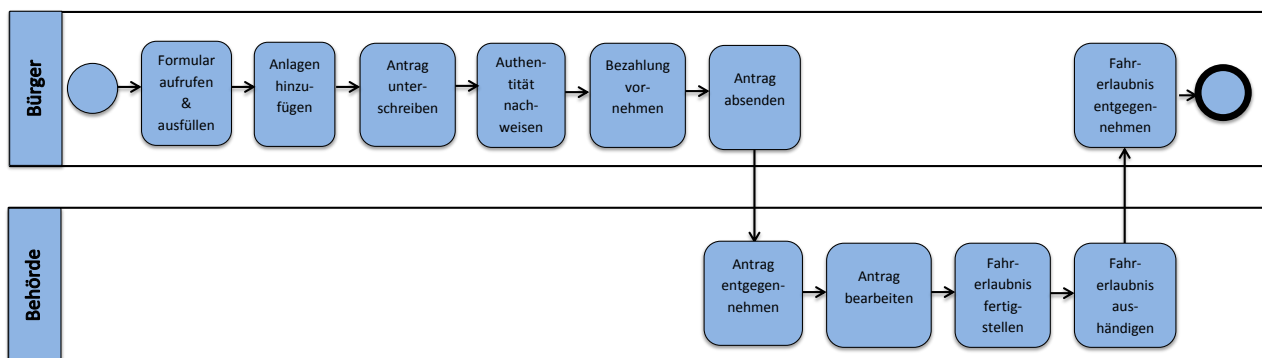
Zudem muss eine dokumentenechte Unterschrift auf einem speziellen Aufkleber geleistet werden. Bei Antragstellung bei der Kreisverwaltung wird die anfallende Gebühr sofort entrichtet, die Antragstellung bei der Verbandsgemeindeverwaltung erfolgt auf Rechnung.

Sind alle Unterlagen vorgelegt, die Gebühr entrichtet und die Unterschrift geleistet, erfolgt die Beantragung des Führerscheins durch den Mitarbeiter. Die Beantragung wird durch händige Eingabe in das Führerscheinprogramm „FSW“ geleistet. Ein Ausdruck der im „FSW“ geleisteten Daten wird per Post an die Bundesdruckerei übermittelt.

Von dort wird dann der Führerschein an die Verwaltung geschickt. Ab 2016 ist dies nur noch online über das Verfahren „DIGANT“ möglich. Eine entsprechende Schnittstelle ist schon eingerichtet. Dann ergeht ein Prüfauftrag als verschlüsselte E-Mail an den TÜV Köln. Der Führerschein oder unter Umständen auch die vorläufige Fahrerlaubnis, werden per Post an den zuständigen TÜV geschickt. Besteht der Antragsteller die Prüfung, schickt der TÜV eine Onlinebescheinigung über die bestandene Prüfung. Diese wird vom Mitarbeiter entschlüsselt und in das Fachverfahren eingebunden.

Hat der Antragsteller das zu erreichende Lebensjahr bereits vollendet, erhält er den Führerschein nach erfolgreicher Prüfung durch den Prüfer des TÜV. Ist der Antragsteller jünger, muss er den Führerschein bei der Kreisverwaltung abholen.

Auch dieser Prozess lässt sich mittels eines Swimlane-Diagramms sowie einer Übersicht über die Anordnung der Bausteine übersichtlich darstellen:



Grafische Darstellung des Prozesses „Fahrerlaubnisbeantragung“



Ohne Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
04 Leistungsfindung/-beschreibung
05 Antragsmanagement
03 Authentifizierung
07 Bezahlservice/Payment
09 Kommunikation mit anderen Behörden

Mit Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
02 Bürgerkonto
04 Leistungsfindung/-beschreibung
05 Antragsmanagement
03 Authentifizierung
07 Bezahlservice/Payment
09 Kommunikation mit anderen Behörden

Für die Erstellung des Führerscheins ist vom Bürger eine Gebühr zu entrichten. Insofern ist der anzunehmende Betrag im Anordnungswesen zum Soll zu stellen. Die Zahlung der Gebühr wird spätestens bei Beginn der Bearbeitung fällig. In der Regel wird die Gebühr jedoch schon bei Antragstellung entrichtet. Soll die Zahlung künftig auch online ermöglicht werden, muss es nachvollziehbar sein, ob der Antragsteller seine Gebühr schon entrichtet hat oder nicht, bevor die Antragsbearbeitung erfolgt. Dazu wäre es sinnvoll, eine Schnittstelle vom Kassensverfahren mpsNF zurück in das Fachverfahren einzurichten. So wäre nachvollziehbar, ob ein Zahlungseingang bereits vorliegt. Möchte ein Antragsteller kein Online-Bezahlverfahren nutzen, muss die Möglichkeit bestehen, den Antrag in eine PDF-Datei umzuwandeln und auszudrucken.

Eine wichtige Anforderung an ein Online-Verfahren seitens der Mitarbeiter ist es, dass eine automatisierte Statusmeldung des entsprechenden Antragsverfahrens für die Antragsteller zur Verfügung steht. Dadurch erhofft man sich weniger Anrufe bzgl. des Bearbeitungsfortschritts.

Die digitale Einreichung der vorzulegenden Unterlagen, wie Sehtestbescheinigung, Nachweis über lebensrettende Sofortmaßnahmen und biometrisches Lichtbild, stellt kein größeres Hindernis dar.

Das Problem besteht vielmehr darin, dass die dokumentenechte Unterschrift nicht medienbruchfrei abbildbar ist. In Deutschland wäre die Unterschrift auf dem Führerschein entbehrlich, da der Führerschein nicht als Ausweisdokument dient. Dies ist jedoch durch EU-Recht vorgeschrieben, weil der Führerschein in manchen EU-Mitgliedsstaaten als Ausweisdokument anerkannt wird. Eine Lösung für diesen Medienbruch scheint deshalb in nächster Zeit nicht möglich. Ein möglicher Lösungsansatz könnte eventuell sein, die Unterschrift für den Personalausweis vom Einwohnermeldeamt anzufordern und diese zu verwenden. Da sich die Unterschrift einer Person jedoch gerade im Alter zwischen 16 und 18 Jahren stark verändern kann, ist es fraglich, ob die Unterschrift des Personalausweises noch als „gültig“ angesehen werden kann. Die zu leistende dokumentenechte Unterschrift könnte künftig aber auch bei einer Verbandsgemeindeverwaltung erfolgen, während der Antrag online abgesendet werden kann. Die Verbandsgemeindeverwaltung wird den Aufkleber und eine anzufertigende Kopie des Personalausweises dann an die Kreisverwaltung übermitteln, sodass der Bürger nicht mehr den Weg zur evtl. weiter entfernten Kreisverwaltung auf sich nehmen muss.

5.11 Kraftfahrzeugzulassung

In allen Kommunen des Landes Rheinland-Pfalz ist ab November 2014 flächendeckend die Lösung Viato Z im Einsatz. Das Land ist hier der Entwicklungsgemeinschaft der Länder Hessen, Hamburg und dem hessischen IT-Dienstleister ekom21 beigetreten, um die bestehende Lösung KFZJSP abzulösen. Die Software wird zunächst für drei Jahre beim Landesbetrieb Daten und Information (LDI) in Mainz betrieben. Für den Benutzer-Support übernimmt die KommWis die Federführung.

Alle Zulassungsvorgänge werden mit Viato Z von den Mitarbeitern der Kreisverwaltung in einer Onlineanwendung bearbeitet. Die Palette der Dienstleistungen reicht dabei von A wie Außerbetriebsetzungen über S wie Saisonkennzeichen bis Z wie Zulassung von Oldtimern. Alle Fahrzeugdokumente werden dabei in einem Zentralen DMS System (2charta), welches ebenfalls beim LDI betrieben wird, abgelegt.



Momentan arbeiten auf Bundesebene Arbeitsgruppen daran, ein Deutschland-Online-KFZ Verfahren zu schaffen. Mit diesem soll es zukünftig möglich sein, KFZ-Angelegenheiten auch online zu erledigen. Das Vorhaben hat zunächst zum Ziel, die Fahrzeugzulassung durch Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik für standardisierbare Anwendungsfälle (Außerbetriebsetzung und Wiederzulassung) bürgerfreundlicher und für die Verwaltung möglichst automatisiert und effizient zu gestalten. Dieses Ziel wurde in zwei Stufen (Stufe 1: Zulassung „ohne Behördengang“; Stufe 2: Online-Verfahren) umgesetzt und durch Piloten erprobt.

Die von Hamburg entwickelten Online-Vorgänge sind umfassend mit Vertretern des Bundes, der Länder, der Kommunen, der Inneren Sicherheit und dem Datenschutz erörtert worden. Die Entwicklung der Vorgänge wurde durch das Kraftfahrtbundesamt, das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, das Statistische Bundesamt und von Vertretern der Wirtschaft unterstützt. Kernelement der neuen Online-Vorgänge ist die Einführung neuer Zulassungsdokumente für die Nutzung eines verdeckten Sicherheitscodes in den Stempelplaketten und der Zulassungsbescheinigung Teil I (ZB I) sowie eines Plakettenträgers für den Versand der Dokumente bei der Online-Wiederzulassung. Zudem sind die nationalen E-Government-Basiskomponenten nPA, De-Mail und ePayment (ePayBL) Bestandteil der Verfahren.

Diese Innovationen ermöglichen die Online-Außerbetriebsetzung und Online-Wiederzulassung aus der „Ferne“. Sie können gut in das bestehende Zulassungssystem integriert werden und fördern die Verbreitung von E-Government in Deutschland.

Aktuell gestalten sich die Abmelde- und Wiederzulassungsprozesse noch wie nachfolgend erläutert:

Um ein Fahrzeug abzumelden, kann der Bürger jede Zulassungsstelle bundesweit aufsuchen. Dazu muss er die Fahrzeugpapiere, also Zulassungsbescheinigung Teil I und Zulassungsbescheinigung Teil II sowie die Kfz-Kennzeichen mitbringen. Der Mitarbeiter der Zulassungsstelle gibt die Daten der Fahrzeugpapiere in das örtliche Fahrzeugregister, Vitao Z, ein. Nachdem die Gebühr erhoben wurde und der Bürger eine Abmeldebestätigung unterschrieben hat, werden die Siegel seiner Nummernschilder abgeschabt. Danach wird der Vorgang im örtlichen Fahrzeugregister beendet und es erfolgt eine automatische, elektronische Meldung an das Zentralregister des Kraftfahrtbundesamtes.

Von dort aus erfolgt eine Mitteilung an die Versicherungsgesellschaft, bei der das Auto versichert war, und an das Hauptzollamt zwecks Kostenabrechnung für Steuer und Versicherung.

Möchte der Bürger sein Fahrzeug wieder zulassen, legt er den Mitarbeitern der für ihn zuständigen Kfz-Zulassungsstelle seine Fahrzeugpapiere und ggf. auch seine alten Kennzeichen vor. Zudem muss er einen gültigen TÜV-Nachweis, seinen Personalausweis, die elektronische Versicherungsbestätigungsnummer sowie einen Nachweis über seine Kontoverbindungen vorlegen. Der Mitarbeiter erfasst die Daten der Fahrzeugpapiere im örtlichen Fahrzeugregister, kassiert die Gebühr, befestigt die neuen Siegelplaketten und schließt den Vorgang im örtlichen Fahrzeugregister ab. Auch bei diesem Vorgang erfolgt eine automatische, elektronische Mitteilung an das Zentralregister des Kraftfahrtbundesamtes. Die Versicherungsgesellschaft sowie das Hauptzollamt erhalten eine Benachrichtigung über den Zulassungsvorgang zwecks Kostenabrechnung.

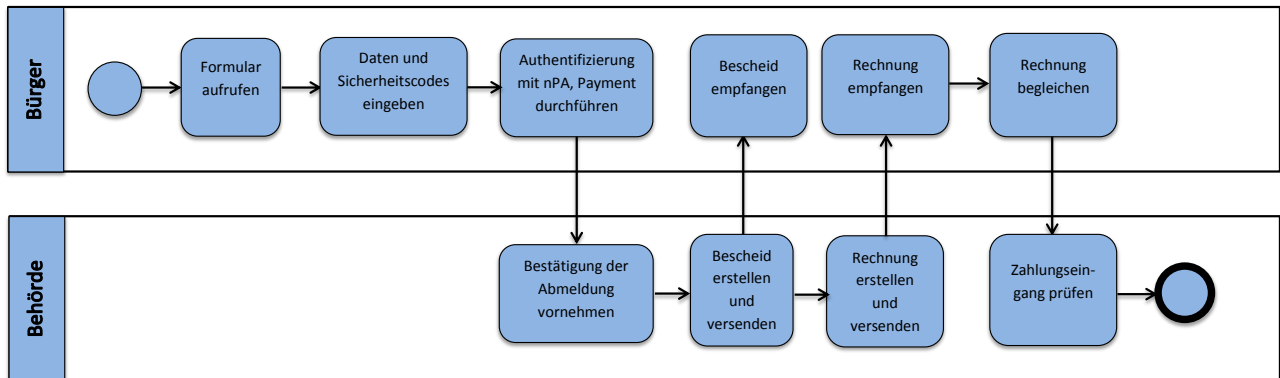
Bei Einführung der Online-Verfahren sehen Unternehmen insbesondere Effizienzvorteile bei Online-Außerbetriebsetzungen von Fahrzeugflotten. Die Verwaltung kann ihre Vorgänge insgesamt effizienter gestalten und die Verwaltungsmodernisierung fördern. Weitere Vorteile sind ein verringertes Missbrauchsrisiko durch die neuen Stempelplaketten und eine erhöhte Verkehrssicherheit durch den elektronischen Nachweis der Hauptuntersuchung. Zudem wird durch einen Verwaltungszugang aus der Ferne die Daseinsvorsorge im ländlichen Raum unterstützt und damit dem demographischen Wandel Rechnung getragen. Mit dem von Rheinland-Pfalz entwickelten Standard XKfz können erstmalig alle Kfz-spezifischen Datenströme über einheitliche Schnittstellen ausgetauscht werden. Damit werden insbesondere für Wirtschaft und kommunale Rechenzentren Entwicklungskosten für Fachverfahren reduziert und Produktinnovation gefördert. Nähere Informationen können dem



Sonderrundschreiben des Landkreistages Rheinland-Pfalz Nr. S 209/2013 vom 18.03.2013 entnommen werden.

Die Umsetzungen in Rheinland-Pfalz sehen in einer ersten Stufe die Einführung der Online-Abmeldung inkl. nPa und Payment vor. Diese soll ab dem 01.01.2015 möglich sein.

Dieser Prozess lässt sich wie folgt abbilden:



Grafische Darstellung des Prozesses „Abmeldung von Kraftfahrzeugen“

Ohne Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
04 Leistungsfindung/-beschreibung
05 Antragsmanagement
03 Authentifizierung
07 Bezahlservice/Payment
06 Bescheid/Bekanntgabe

Mit Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
02 Bürgerkonto
04 Leistungsfindung/-beschreibung
05 Antragsmanagement
03 Authentifizierung
07 Bezahlservice/Payment
06 Bescheid/Bekanntgabe

Die zweite Phase der Online-Wiederzulassung befindet sich gerade in der Feinkonzeptentwicklung und soll voraussichtlich in 2016 umgesetzt werden.

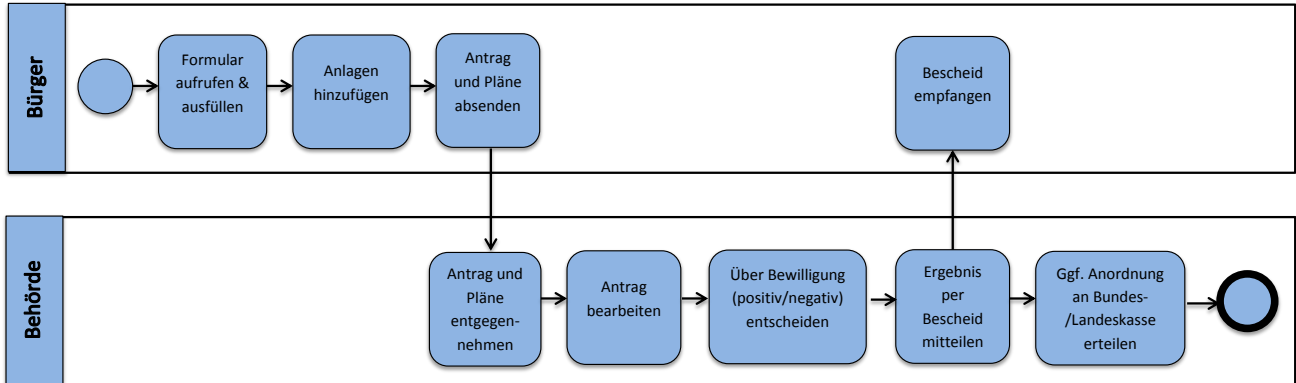
Die Einführung weiterer KFZ Vorgänge wird momentan in einem Grobkonzept niedergeschrieben. Im Rahmen des Modellprojektes sollen die Lösungen, die von Bund und Land entwickelt werden, abgewartet und in das Bürgerportal integriert sowie an das Bürgerkonto angebunden werden. Sobald die KFZ Onlinelösungen verfügbar und das Bürgerportal etabliert ist, soll dann eine Verknüpfung beider Plattformen möglich sein, sodass beispielsweise die Einbindung des Prozesses der Online-Abmeldung durchgeführt werden kann.

5.12 Antrag auf Gewährung einer Zuwendung zur Förderung der Dorferneuerung

Anträge zur Förderung im Rahmen der Dorferneuerung können sowohl von Privatpersonen als auch von Ortsgemeinden gestellt werden. Im Rahmen des Projekts wird ausschließlich der erste Fall betrachtet. Bei den öffentlichen Anträgen sind die Prozesse komplexer, da hier auch die ADD und eventuell das Ministerium zu beteiligen sind. Der Antrag steht derzeit nur als 2-seitige PDF-Datei zum Download zur Verfügung. Daher muss der Antrag ausgedruckt, ausgefüllt, unterschrieben und mit allen dazugehörigen Anlagen (Planunterlagen, Bilder, Skizzen, Kostenaufstellungen) an die Kreisverwaltung gesendet werden. Hier wird er eingescannt und im DMS abgelegt. Anliegende Planunterlagen werden zum Teil aber aufgrund ihrer Größe nicht eingescannt.



Anschließend erfolgt die Prüfung und ggf. die Erstellung des begünstigenden Bescheids. In diesen Fällen kann der Antragsteller mit der geförderten Maßnahme bereits beginnen. Dies kann zum einen die Genehmigung über einen vorzeitigen Baubeginn und zum anderen ein Bewilligungsbescheid sein. Der Bewilligungsbescheid wird, im Gegensatz zur Genehmigung über einen vorzeitigen Baubeginn, vom Landrat unterschrieben.



Grafische Darstellung des Prozesses „Antrag auf Gewährung einer Zuwendung zur Förderung der Dorferneuerung“

Auch bei diesem Prozess wird wieder eine Vielzahl von Bausteinen benötigt.

Ohne Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
04 Leistungsfindung/-beschreibung
05 Antragsmanagement
09 Kommunikation mit anderen Behörden
06 Bescheid/Bekanntgabe
08 Anordnungswesen

Mit Bürgerkonto
01 „CMS“ Bürgerportal
02 Bürgerkonto
04 Leistungsfindung/-beschreibung
05 Antragsmanagement
09 Kommunikation mit anderen Behörden
06 Bescheid/Bekanntgabe
08 Anordnungswesen

Die Anforderungen an ein Unterschriftserfordernis seitens des Bürgers sind bei diesem Prozess eher niedrig einzuschätzen. Statt des bisherigen Downloads wäre es auch denkbar, eine Eingabemaske zu erarbeiten, die dann online gestellt wird und direkt am PC ausgefüllt und abgesendet werden kann. Dabei ist allerdings zu berücksichtigen, dass dem Antrag oft umfangreiche Anlagen wie z. B. Baupläne anzufügen sind. Es muss also gewährleistet werden, dass eine große Datenmenge zum Upload zur Verfügung steht. Außerdem ist ein komplett medienbruchfreies Verfahren aufgrund der Baupläne oft nicht möglich, da diese zu groß zum Einscannen sind. Das Einscannen von Rechnungen ist unproblematisch, da keine Originale der Rechnungen zwingend erforderlich sind. Die Antragsbearbeitung und Archivierung erfolgt dann im DMS.

Im Falle einer Bewilligung erfolgt die Auszahlung der bereitgestellten Fördermittel je nach Fördertopf durch die Bundeskasse oder die Landesoberkasse (LOK) Trier. Grundlage für die Auszahlung ist eine Anordnung der Kreisverwaltung an die vorgenannten Kassen. An diese Anordnung sind hohe Anforderungen gestellt. Unter anderem muss diese in Papierform erfolgen. Hier wäre der Gesetzgeber gefordert, diese Regelung entsprechend zu ändern.

Die Übersendung der Bescheide könnte auch auf elektronischem Wege erfolgen. Allerdings wäre in diesem Fall nicht die Unterschrift des Landrates enthalten. Diese ist aus rechtlicher Sicht auch nicht nötig. Die Bescheide haben aber für die Antragsteller eine Art „Urkundencharakter“, sodass sie ggf. auf die Unterschrift des Landrates Wert legen. Da es sich um eine überschaubare Anzahl von jährlichen Anträgen handelt (ca. 100 pro Jahr), wäre deshalb die Lösung vorstellbar, dass die Bewilligungsbescheide zukünftig sowohl elektronisch als auch – wenn gewünscht - in Papierform mit Un-



terschrift des Landrates übersendet werden. Alternativ hierzu könnten die vom Landrat unterzeichneten Schreiben eingescannt und per E-Mail versendet werden.

Die Anträge können sowohl vom Bürger als auch von einem Bevollmächtigten (z. B. Architekt) gestellt werden. Für diesen Fall ist zu klären, wie eine entsprechende Vertretungsvollmacht abgebildet werden kann. Mögliche Lösungsansätze könnten sein, dass jeder Vertreter ein eigenes Bürgerkonto besitzt und jedem Vorgang eine eindeutige Vorgangsnummer zuordnet wird.

5.13 Verwaltungsinterne Prozesse

Verwaltung findet nicht nur im Verhältnis Bürger zur Behörde, sondern auch innerhalb der Verwaltung statt. Auch hier verfügt E-Government über ein erhebliches Potenzial. Interne Abläufe können sukzessive auf Workflow-Anwendungen umgestellt werden. Dies kann Vereinfachung sowie Beschleunigung der Aufgabenerledigung bedeuten. Sowohl die Verwaltungen (Bedienstete und Dienststelle) als auch die Bürger können von einer guten Umsetzung profitieren, indem weniger Ressourcen an Personal, Geld und Zeit verbraucht werden.

Neben komplexen Softwarelösungen von Herstellern bieten sich zahlreiche kleine Lösungen des täglichen Miteinanders an. Am Beispiel der Kreisverwaltung Cochem-Zell werden nachfolgend einige exemplarisch benannt.

Elektronischer Dienstreiseantrag

Dienstreisen werden derzeit mittels Word-Vordruck aus dem Mitarbeiterinformationssystem gestellt. Die Anträge werden elektronisch ausgefüllt und im Anschluss ausgedruckt, unterzeichnet sowie dem Vorgesetzten zur Unterschrift vorgelegt. Die Genehmigungen der Dienstreisen könnten künftig über einen elektronischen Workflow erfolgen.

Fortbildungsantrag

Fortbildungsanträge werden aktuell mittels Word-Vordruck aus dem Mitarbeiterinformationssystem erstellt, ausgedruckt, unterzeichnet und in Papierform weiterverarbeitet. Die diesbezüglichen Antrags- und Genehmigungsverfahren könnten in Zukunft ebenfalls über einen elektronischen Workflow erfolgen.

Verbesserungsvorschläge

Im Rahmen des Vorschlagswesens sind die Verwaltungsmitarbeiter aufgefordert, neue und innovative Ideen vorzubringen, die möglichst zu einer Optimierung der Verwaltungsorganisation, der Arbeitsabläufe sowie der Arbeitsmittel führen sollen. Verbesserungsvorschläge werden hierzu mittels eines Word-Vordruckes aus dem Mitarbeiterinformationssystem erstellt. Da die Vorschläge auch ohne Unterschrift anerkannt werden, haben die Mitarbeiter bereits jetzt die Möglichkeit den Vorschlag als Word- oder PDF-Dokument an eine E-Mail beizufügen. Dies erfolgt laut Auskunft des zuständigen Fachbereiches ca. in der Hälfte der Fälle. Die andere Hälfte der Vorschläge wird auf schriftlichem Wege eingereicht. Hier soll künftig ein elektronischer Workflow installiert werden, sodass die Übertragung des Vorschlags automatisch und ausschließlich auf elektronischem Wege erfolgt. Auch die Bestätigung des Einganges eines Vorschlages erfolgt derzeit in schriftlicher Form, soll künftig aber elektronisch erfolgen. Das Gleiche gilt für die Mitteilung des Bewertungsergebnisses. Da die Verbesserungsvorschläge vertraulich zu behandeln sind, sollen sämtliche Mitteilungen innerhalb des Prozesses verschlüsselt erfolgen, sodass ein Dritter bei einer Weiterleitung der E-Mails nicht die Möglichkeit hat, sich den Inhalt anzeigen zu lassen.

Zugriffe der Bediensteten außerhalb des Arbeitsplatzes

Die dienstlichen Regelungen wie Dienstvereinbarungen, Dienstanweisungen, Vordrucke, Rundschreiben, Personalratsinformationen usw. sind im Mitarbeiterinformationssystem hinterlegt. Der



Zugriff auf die elektronische Ablage ist nur während der Arbeitszeit möglich, da er über den persönlichen Zugang zum EDV-System der Kreisverwaltung stattfindet.

Über das Bürgerkonto könnten Bedienstete auch die Möglichkeit erhalten, von außerhalb ihres Arbeitsplatzes bspw. auf Notfallpläne, Anleitungen (z.B. bzgl. Verlust des Türeingangschlüssels, des Schlüssels, oder des dienstlichen Handys, Laptop, usw.) zuzugreifen.

Außerdem könnten sich beispielsweise auch im Ruhestand oder in Elternzeit befindende Mitarbeiter nach Registrierung im Bürgerkonto über Veranstaltungen des Arbeitgebers (z.B. Betriebsausflüge, Karnevalsveranstaltungen, Mitarbeiterversammlungen) informieren.

6. Behördennummer 115

6.1 Funktionsweise der 115

Als optimale Ergänzung zu einem veraltungsebenenübergreifenden E-Government-Angebot kann die einheitliche Behördennummer 115, die für Bürger und Unternehmen den direkten telefonischen Draht in die Verwaltung und eine einheitliche Nummer für alle Behördenanliegen darstellt, bezeichnet werden. Sie vernetzt, auf freiwilliger Basis teilnehmende, Kommunen, Länder und Bundesbehörden⁸ durch ein gemeinsames Wissensmanagement. Aus diesem Grund ist die Einführung der 115 im Rahmen des Projektes vorgesehen. Neben den beteiligten Modellkommunen sollten hier auch die übrigen Verbandsgemeinden und Ortsgemeinden sowie deren Leistungen integriert werden. Finanziert wird die 115 gemeinsam von Bund und Ländern. Die Kommunen stellen die dezentrale Infrastruktur vor Ort bereit. Dabei ist die 115 der erste Bürgerservice mit einem einheitlichen Serviceversprechen. Die 115-Teilnehmer haben sich auf folgende Standards geeinigt:

- Die 115 ist von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar.
- 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen.
- 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet.
- Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf.

Die 115 wirkt positiv nach innen und außen. Die Bürger erhalten schnell und verlässlich Auskünfte und Hilfestellung bei Fragen zu Leistungen der öffentlichen Verwaltung. Das Servicecenter garantiert dabei eine einheitliche und gleichbleibend hohe Antwortqualität, da die Auskünfte auf standardisierten und kontinuierlich gepflegten Informationen beruhen. Im Gegensatz zu einer klassischen Telefonzentrale, die im wesentlichen Anrufe in die Verwaltung vermittelt, werden Anfragen in einem Servicecenter durch geschultes Personal freundlich und möglichst fallabschließend beantwortet. Die Suche nach zuständigen Stellen entfällt. Die Verwaltung profitiert durch die Nutzung der 115-Wissensdatenbank von einer verbesserten Auskunftsbasis. Die Etablierung von Servicestandards mit messbaren Kriterien wie Erreichbarkeit, Weiterleitungsquote an zuständige (Fach-) Stellen, Antwortzeit und Antwortkompetenz bedeuten eine Qualitätsverbesserung in der Bearbeitung von Anfragen. Die Einführung der 115 bietet allgemein die Chance, Arbeitsprozesse zu optimieren und technisch zu unterstützen (bspw. Beantwortungs-Workflows innerhalb der angeschlossenen Verwaltung). Die Nutzung des Wissens wird strukturiert und kommt somit auch den Fachverwaltungen zugute (bspw. durch Speicherung und Wiederverwendung von Antwortbausteinen als FAQs). Dies kann sich auch positiv auf die Zusammenarbeit zwischen den fachlich zuständigen Stellen auswirken. Das aufbereitete Wissen kann zudem Synergien in die Bereiche „Internetredaktion“ und Presse ergeben. Erfolgt der Anschluss über ein Landesportal, kann der Pflegeaufwand noch weiter reduziert werden. Der Service gegenüber der Öffentlichkeit wird durch eine verbesserte Erreichbarkeit, serviceorientierte Arbeitsweise und kürzere Bearbeitungszeit professionalisiert. Das Servicecenter trägt zum modernen Erscheinungsbild der Verwaltung bei.

⁸ aktuell ca. 340 Kommunen, 12 Bundesländer und der Bund



6.2 Betrieb in Rheinland-Pfalz

In Rheinland-Pfalz sind derzeit vier 115-Servicecenter in den Städten Koblenz, Ludwigshafen, Mainz und Trier in Betrieb. Insgesamt können so in Rheinland-Pfalz ca. 1.000.000 Einwohner den Bürgerservice nutzen und telefonische Auskünfte zu Themen der Verwaltung erhalten. Dabei werden durch das Servicecenter Trier die Auskünfte für die Stadt Trier und den Landkreis Trier-Saarburg erbracht. Das Servicecenter Ludwigshafen beauskunftet neben den dort angeschlossenen rheinland-pfälzischen Kommunen auch die gesamte Metropolregion Rhein-Neckar. Inklusive der in Baden-Württemberg und Hessen liegenden kommunalen Gebietskörperschaften können dort derzeit ca. 1,7 Mio. Bürger den Service nutzen. Das Servicecenter in Mainz plant für 2015 einen Ausbau des Services auch für die Landkreise Mainz-Bingen und Alzey-Worms. Ziel ist eine flächendeckende Erreichbarkeit der 115.

Seit Juli 2014 wird in Rheinland-Pfalz als zentrale 115-Softwarelösung „Infodienst telefonische Servicecenter“ (IDTSC) eingesetzt. IDTSC wird innerhalb eines Länderverbundes mit sieben Bundesländern eingesetzt und weiterentwickelt, was eine wirtschaftliche und zukunftssichere Lösung garantiert. Die 115-Landeslösung, welche über entsprechende Verwaltungsvereinbarungen den 115-Servicecentern durch das Land Rheinland-Pfalz bereitgestellt wird, nutzt als zentrale Datenquelle die Services „bus.rlp“ und „rlpDirekt“ oder die konsolidierte Datenbank. Die Landesredaktion stellt eine Vielzahl von qualitätsgesicherten Leistungsbeschreibungen bereit, die von den Kommunen lediglich um kommunalspezifische Informationen ergänzt werden müssen. Der Aufwand für die Erstellung und Aktualisierung von eigenen Dienstleistungsbeschreibungen wird somit minimiert. An zentraler Stelle vorgenommene Datenaktualisierungen werden für alle Nutzer wirksam und müssen nicht mehrfach gepflegt werden. Alle rheinland-pfälzischen Kommunen können „bus.rlp“ und „rlpDirekt“ nutzen und die kommunalen Leistungen auf dieser Plattform pflegen und weiterverwenden.

6.3 Einführungsmöglichkeiten

Für die Teilnahme am 115-Verbund stehen verschiedene Möglichkeiten zur Auswahl:

- Integration eines bestehenden Servicecenters in den 115-Verbund.
- Aufbau eines eigenen Servicecenters und Integration in den 115-Verbund.
- Anschluss als Informationsbereitsteller an ein bestehendes Multicenter an (115-Servicecenter, das Auskünfte für mehrere Kommunen erteilt).

Während der Auf- oder Ausbau eines eigenen Servicecenters für Großstädte im Regelfall keine größere Hürde darstellt, bietet es sich für die Modellkommunen aus wirtschaftlichen Überlegungen⁹ an, das „Volumen“ zu bündeln und ein Servicecenter gemeinsam mit anderen Kommunen aufzubauen oder sich an bereits existierende Servicecenter anzuschließen. Technisch ist der Anschluss an den 115-Verbund in vielfältigen Modellen möglich. Die Kommunen müssen dazu die entsprechenden organisatorischen Infrastrukturen schaffen.

Bei entsprechender Datenpflege (Leistungsbeschreibungen, Organisationen, Ansprechpartner) im bus.rlp oder rlpDirekt könnten die Modellkommunen die 115 schnell und unkompliziert einführen. Dazu wird in Rheinland-Pfalz von Seiten des Innenministeriums der Anschluss an ein bereits bestehendes 115-Servicecenter empfohlen. Bei diesem Anbindungsmodell an den 115-Verbund erbringt ein Servicecenter Dienstleistungen auch für andere Städte oder Kreise. Der Aufbau und Betrieb eines eigenen Servicecenters entfällt in diesem Fall und die bereits vorhandenen Infrastrukturen und Kenntnisse des bestehenden Servicecenters werden ressourcenschonend genutzt. So kann die 115 den Bürgern kurzfristig und kostengünstig zur Verfügung gestellt werden. Folgende Schritte wären dazu zu veranlassen:

⁹ Laut Auskunft der zuständigen Stelle des Innenministeriums Rheinland-Pfalz ist von der Schaffung eines eigenen Servicecenters aus wirtschaftlichen Gründen bei einer Einwohnerzahl unter 200.000 abzusehen.



- Suche eines Kooperationspartners im 115-Verbund (aufgrund der räumlichen Nähe ggf. Koblenz oder Trier)
- Abschluss einer Kooperationsvereinbarung
- Bereitstellung des zu beauskunftenden Wissens im bus.rlp oder rlpDirekt (mindestens die Top 100 Leistungen)
- Durchlauf des Integrationsworkflows

Um die optimale Lösung für die Modellkommunen zu realisieren, sind Gespräche und Verhandlungen mit den bestehenden Servicecentern zu führen. Hierbei gilt es herauszufinden, zu welchen Konditionen sich an ein bestehendes Servicecenter angebunden werden kann. Es ist dabei geplant, die Personalressourcen zum Großteil selbst zur Verfügung zu stellen, sodass die Anrufe durch Personal der Modellkommunen beantwortet werden können. Durch den Kooperationspartner sind aber die in den Randzeiten eingehenden Anrufe sowie der Überlauf an Anrufen zu übernehmen.

7. Datenschutz und Datensicherheit

7.1 Datenschutz

Das Verbot zur Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten mit Erlaubnisvorbehalt ist Bestandteil des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Gemäß §3 Nr.1 des BDSG versteht man unter personenbezogenen Daten Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbarer natürlicher Person. Das sind z. B. Name, Anschrift, Geburtsdatum, Beruf, Lichtbild, Einkommen, Kfz-Kennzeichen, Kontonummer, Versicherungs- oder Personal-Nummer, IT-Benutzername, IP-Adresse. Laut § 4 des BDSG darf eine Verarbeitung nur dann erfolgen, wenn dies durch das BDSG, das Landesdatenschutzgesetz oder andere Rechtsvorschriften vorgesehen ist oder wenn die betroffene Person einwilligt.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Zweckbindung der erhobenen oder gespeicherten Daten. Diese dürfen nur für den Zweck verwendet werden, für den sie erhoben wurden. Sofern personenbezogene Daten z.B. im Zusammenhang mit dem Bürgerkonto erhoben werden, müssen die Datenschutzvorgaben berücksichtigt und die Erlaubnis zur Nutzung vom Benutzer eingeholt werden. Bei der Registrierung des Benutzers kann dies mit einer Checkbox und einem Link zur Datenschutzerklärung erfolgen.

Die Datenschutzerklärung muss den Anforderungen des anwendbaren Datenschutzgesetzes (Landesdatenschutzgesetz, BDSG) entsprechen. Je nach Ausgestaltung des Bürgerkontos ist daran zu denken, dass z.B. auf die Verwendung der Daten in Cookies, Social Media und Web Analytics hingewiesen wird.

Im Rahmen der Umsetzung der angestrebten E-Government-Lösungen ist es von besonderer Bedeutung, dass der Datenschutz nicht zur Pflichtübung verkümmert, sondern als unverzichtbares Prinzip zur Erhaltung der Akzeptanz digitaler Verfahren festgeschrieben wird. Insoweit soll auch der Landesdatenschützer frühzeitig in die weitere Umsetzung der beabsichtigten E-Government-Lösungen eingebunden werden.

7.2 Datensicherheit

IT-Infrastrukturen in denen Anwendungen, wie z.B. ein Bürgerportal, betrieben werden, müssen über ein Informationssicherheitsmanagement verfügen. Dieses kann sich an internationalen Standards, wie ISO 27001, orientieren oder an der deutschen Adaption ISO 27001 auf Basis von IT-Grundschutz des BSI, beschrieben in den BSI-Standards 100-1 bis 100-4. Das BSI empfiehlt konkrete Sicherheitsmaßnahmen, die im BSI-Grundschutzkatalog gesammelt dargestellt sind.



IT-Sicherheit muss in den Bereichen Organisation, Personal, Infrastruktur und Technik verankert sein. E-Government-Anwendungen werden normalerweise in bestehende IT-Infrastrukturen integriert, die unterschiedliche Umsetzungslevel der IT-Sicherheit haben können. Wichtig ist, dass die Anwendungen unter Aspekten der Vertraulichkeit, der Integrität und der Verfügbarkeit bewertet und dementsprechende Schutzmaßnahmen ergriffen werden. Die Bewertung kann, gemäß BSI, durch eine Feststellung des Schutzbedarfs erfolgen.

Die Schutzbedarfskategorien werden im Vorfeld bestimmt und normalerweise in normal, hoch und sehr hoch unterteilt. Anhand von Schadensszenarien und der Bedeutung für die Geschäftsprozesse wird der Schutzbedarf in den Schutzziele Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit nach den Schutzbedarfskategorien gewichtet. Anhand dieser Einordnung werden die zu ergreifenden Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz der E-Government-Anwendung definiert.

Aus dem Schutzbedarf einer Anwendung leitet sich der Schutzbedarf der weiteren, in das Verfahren involvierten Komponenten, wie IT-Systeme, Kommunikationsverbindungen und Räumen ab. Das heißt, dass alle Komponenten des Anwendungsbetriebs denselben Schutzbedarf erhalten wie die Anwendung.

Technische Weiterentwicklungen, organisatorische und infrastrukturelle Anpassungen sorgen dafür, dass Sicherheitsanforderungen und Maßnahmen, die zum Schutz der Anwendungen definiert wurden, immer in Bewegung sind und ständig überprüft und angepasst werden müssen. Somit ist auch die Sicherheit von E-Government-Anwendungen als ein fortlaufender Prozess und nicht als statische „Einmal-Bewertung“ zu betrachten.

8. Akzeptanzmanagement

Die Projektpartner waren sich dahingehend einig, dass es für den Erfolg des Projektes von besonderer Bedeutung sein wird, bei den Mitarbeitern ihrer Behörden frühzeitig Akzeptanz oder besser sogar Motivation, Interesse und Begeisterung hierfür zu erzeugen. Die Einbeziehung der Mitarbeiter wurde auch deshalb als so wichtig eingeschätzt, da die zu implementierenden E-Government-Lösungen letztendlich auch von ihnen umzusetzen sein werden und ihr Gelingen wesentlich von deren Engagement abhängig sein wird. Außerdem sollen sie auch als Multiplikator für die Bevölkerung dienen. Hierzu sind sie insbesondere dadurch prädestiniert, dass sich ihre Wohnorte über den kompletten Landkreis bzw. die gesamte Verbandsgemeinde Kaisersesch verteilen. Auf der anderen Seite sollte es kaum möglich sein, bei der Bevölkerung Interesse für die E-Government-Anwendungen zu erzeugen, wenn sie schon bei den eigenen Mitarbeitern nicht auf die nötige Akzeptanz stoßen. Es ist ferner zu beachten, dass von den Mitarbeitern der Verwaltung ein enorm wichtiger Beitrag zur Öffentlichkeitsarbeit im Rahmen des Projektes zu leisten ist. Einerseits werden sie in ihrer Freizeit von anderen Bürgern auf das Projekt angesprochen, über das sie in diesem Zusammenhang möglichst positiv berichten sollen. Andererseits ist auch ein Großteil der durchzuführenden Öffentlichkeitsarbeit von den Mitarbeitern aktiv zu erbringen. So sind sie gefordert, nach Inbetriebnahme des Bürgerportals und Implementierung der ersten E-Government-Anwendungen, die Bürger an ihrem Arbeitsplatz auf die neu geschaffenen Möglichkeiten sowie deren Vorteile und die daraus zu erzielenden Einsparungen aufmerksam zu machen. Damit diese Leistung durch die Mitarbeiter erbracht wird, ist bei ihnen aber vorab die nötige Akzeptanz und Motivation zu erzeugen. Insoweit kann ein gemeinsames Erarbeiten und Umsetzen der Abläufe als unabdinglich bezeichnet werden.

Daneben spricht für eine frühzeitige Beteiligung des Personals aber auch, dass bei einer rein zentralen Abbildung der Prozesse das Fachwissen und die praktischen Erfahrungen der Mitarbeiter unberücksichtigt bleiben würden. Von besonderer Wichtigkeit ist es in diesem Zusammenhang, auch die Führungskräfte der betroffenen Verwaltungseinheiten rechtzeitig zu beteiligen, damit diese ihren Mitarbeitern eine positive Einstellung gegenüber dem Projekt vorleben und auch dafür Sorge tragen, dass trotz der weiterhin bestehenden zu erledigenden Pflichtaufgaben der Bereiche, die entsprechenden zeitlichen Ressourcen zur Mitarbeit im Projekt zur Verfügung gestellt werden.



Aus diesem Grund wurden die dezentralen Fachbereichsleiter der Kreisverwaltung im Rahmen von Fachbereichsleiterbesprechungen regelmäßig über das bisherige sowie das geplante weitere Vorgehen im Projekt informiert. Darüber hinaus wurde eine zentrale Steuerungsgruppe implementiert, der neben den Verwaltungsleitung auch die den Fachbereichsleitern vorgesetzten Leiter der Geschäftsbereiche (Dezernenten) angehören. Durch dieses Vorgehen konnte eine möglichst breite „Rückendeckung“ für das Projekt erreicht werden. So waren die Mitarbeiter und Führungskräfte aus den dezentralen Verwaltungseinheiten bereits bei der Auswahl der im Rahmen des Projektes elektronisch abzubildenden Prozesse sowie bei der Darstellung der Ist-Situation im Rahmen des Sachstandsberichts beteiligt. Außerdem wurden sie vorbereitend auf die durchzuführenden Workshops im Rahmen einer per E-Mail abgewickelten Umfrage gebeten, die Anforderungen der aus ihrem Bereich abzubildenden Prozesse an die Bausteine darzulegen. In Zusammenarbeit wurden die zur Digitalisierung vorgesehenen Prozesse dann auch grafisch dargestellt.

Neben den betroffenen Mitarbeitern wurde auch der Personalrat als Multiplikator für das gesamte Personal zu den Workshops eingeladen, was zur Folge hatte, dass regelmäßig der Personalratsvorsitzende oder einer seiner Stellvertreter an den zu erarbeitenden Lösungen mitarbeitete. Auch diese Maßnahme führte zu einer erhöhten Akzeptanz für das E-Government-Projekt bei der gesamten Verwaltungsbelegschaft. Die Einbindung des Personalrats wird auch schon alleine deshalb für erforderlich gehalten, weil E-Government eine grundlegende Umgestaltung von Verfahren und Strukturen in den Verwaltungen der Modellkommunen bedeutet. Insofern sollen neben Bürgerfreundlichkeit und Wirtschaftlichkeit auch Aspekte wie Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie die Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten bei einer erfolgreichen Umsetzung von E-Government-Lösungen Berücksichtigung finden.

9. Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit ist ein zentraler Erfolgsfaktor für die Einführung neuer E-Government-Angebote durch die öffentliche Verwaltung. Die Gefahr bei vielen E-Government-Vorhaben liegt oftmals darin, dass eine schnelle Verbreitung und Nutzung als selbstverständlich vorausgesetzt wird, zumal der rechtliche Charakter öffentlicher Leistungen („Der Bürger muss über uns regelmäßig Leistungen beziehen“) und die offensichtlichen Vorteile der elektronischen Abwicklung („Durch Nutzung der E-Government-Angebote entfallen persönliche, zeitraubende Behördengänge beim Bürger“) diese Annahme untermauern.

Während diese Gedanken nachvollziehbar und berechtigt sind, ist jedoch festzuhalten, dass die Intensität von Verwaltungskontakten bei Bürgern in der Regel eher gering ausfällt. Typische, regelmäßig genutzte Verwaltungsleistungen, wie beispielsweise die Beantragung eines Reisepasses bzw. Personalausweises oder die Beantragung eines Anwohnerparkausweises fallen maximal in jährlichen - oder noch größeren - Intervallen an.

Die geringe Intensität von Verwaltungskontakten führt bei einfachen Verwaltungsleistungen dazu, dass nur ein geringes Wissen über die Durchführung der elektronischen Angebote vorhanden ist und die Aufwände für die elektronische Durchführung (u.a. Informieren, Kauf von Lesegeräten, Installation, Registrieren) in keinem Verhältnis zum Nutzen stehen.

Bei punktuellen Lebensereignissen, wie beispielsweise Geburt, Heirat, Todesfall oder Hausbau, die ein hohes Maß an Verwaltungskontakten erfordern und die Verwaltungsadressaten sehr stark belasten, bieten E-Government-Angebote in der Regel einen sehr hohen Zusatznutzen und eine sehr hohe Entlastung. Derartige Ereignisse treten jedoch eher selten auf. Der hohe zeitliche und psychische Druck sowie mangelndes Wissen führen dazu, dass auch weiterhin der reguläre Weg zur Behörde gewählt wird. Eine Auseinandersetzung mit den elektronischen Angeboten findet nicht statt.

Des Weiteren bestehen oftmals Bedenken hinsichtlich der Sicherheit und der Zuverlässigkeit von E-Government-Angeboten. Da die dort verarbeiteten Daten eine hohe Sensibilität aufweisen und eine zuverlässige Durchführung im rechtlichen Sinn eine hohe Bedeutung für die Bürger hat, wirken sich



solche Bedenken erheblich auf die Akzeptanz und die Nutzung von E-Government-Angeboten aus.¹⁰

Eine zielgerichtete und professionelle Öffentlichkeitsarbeit kann diesen Nutzungsbarrieren entgegenwirken, indem die Öffentlichkeitsarbeit die Bürger proaktiv über die Möglichkeiten elektronischer Verwaltungsangebote informiert, über die konkrete Nutzung aufklärt und Vertrauen hinsichtlich Sicherheit und Zuverlässigkeit bei allen Beteiligten schafft. Wie eine solche Öffentlichkeitsarbeit konkret aussehen kann, wird in den folgenden Abschnitten in Grundrissen beschrieben.

9.1 Was?

Zunächst ist festzulegen welche konkreten E-Government-Angebote der Verwaltung Gegenstand einer entsprechenden Öffentlichkeitsarbeit sein sollen. Zielführend ist, sich zunächst auf drei Eckpfeiler zu fokussieren. Dazu gehören das Bürgerportal als zentraler Einstieg für den Bürger, der nPA sowie DE-Mail als zentrale Infrastrukturen zur rechtssicheren Abwicklung von elektronischen Verfahren und die Behördenrufnummer 115 als zentraler Ansprechpartner für alle Verwaltungsaspekte des Bürgers.

Bürgerportal

Die Öffentlichkeit muss hinsichtlich der Möglichkeiten des Bürgerportals informiert werden. Die Möglichkeit, Verwaltungsdienstleistungen gänzlich elektronisch abzuwickeln und dabei ein gleiches Maß an Rechtssicherheit zu haben, wie bei regulären Behördengängen, soll eine zentrale Botschaft der Öffentlichkeitsarbeit sein.

Dabei sollen vor allem die Vorteile für den Bürger, wie beispielsweise die Zeitersparnis, der höhere Komfort in der Beantragung und die Transparenz des Verfahrens herausgestellt werden. Um frühzeitig etwaigen Sicherheitsbedenken entgegenzuwirken, soll die hohe Sicherheit des Portals und die im Einsatz befindlichen Sicherheitsvorkehrungen in einer verständlichen, bürgernahen und offenen Weise kommuniziert werden.

Es ist davon auszugehen, dass das Bürgerportal zunächst nur einen geringen Funktionsumfang bieten wird. Hier ist es wichtig, den anfänglichen Funktionsumfang ehrlich zu kommunizieren und gegenüber der Öffentlichkeit eine verlässliche, realistische und transparente Ausbauplanung bezüglich der einzelnen Funktionen und Verfahren zu transportieren.

nPA und DE-Mail

Da eine weit verbreitete Nutzung von nPA und DE-Mail eine Grundvoraussetzung für ein leistungsfähiges Bürgerportal darstellen, müssen diese beim Bürger kommuniziert werden. Wichtig ist hierbei, dem Bürger zu erklären, warum nPA und DE-Mail gebraucht werden und welchen Mehrwert diese technischen Verfahren bieten. Diese Erklärungsleistung mag zunächst überflüssig erscheinen, da nPA und DE-Mail rechtlich festgelegt sind. Doch an dieser Stelle muss allerdings bedacht werden, dass sowohl der nPA als auch die DE-Mail in der initialen Nutzung zeitliche und finanzielle Aufwände bedeuten und der Bürger deshalb der Notwendigkeit solcher Investitionen mit Skepsis begegnet. Vor diesem Hintergrund ist also aktiv um Verständnis beim Bürger zu werben.

Wichtige Multiplikatoren hierfür könnten beispielsweise die Mitarbeiter der Einwohnermeldeämter oder der KFZ-Zulassungsstelle sein. Ein entscheidender Erfolgsfaktor wird sein, dass mit bereits umgesetzten Maßnahmen geworben wird.

¹⁰ Für die Bedeutung Datenschutz- und Sicherheitsaspekten vgl. auch die Ergebnisse des aktuellen E-Government Monitor <http://www.egovernment-monitor.de/news/artikel/article/egovernment-monitor-2014-nutzung-und-akzeptanz-von-digitaler-verwaltung-im-internationalen-vergleich.html>



Bei der Kommunikation sollen nicht nur die Mehrwerte für die Bürgerinteraktionen mit der eigenen Verwaltung aufgezeigt werden, sondern auch die Mehrwerte im Umgang mit anderen Verwaltungsträgern und Unternehmen aus der Privatwirtschaft. Dabei können Partnerschaften mit entsprechenden Akteuren für die Öffentlichkeitsarbeit von Vorteil sein.

115

Die Nummer 115 soll als die zentrale Anlaufstelle für alle Fragen der öffentlichen Leistungserbringung und des lokalen Gemeinwesens beworben werden. Um die Mehrwerte und das Potenzial der 115 vollständig auszunutzen, soll eine klare Strategie hinsichtlich der Rolle der 115 nach außen vertreten werden. Deshalb sollen weitere Telefondienste in der Außenkommunikation nach Möglichkeit auf spezielle Problemfelder beschränkt werden. Für den Bürger muss klar sein, dass die 115 in allen Fragen eine kompetente Anlaufstelle ist und unnötige Aufwände erspart bleiben können, wenn die richtige Leistung oder der richtige Ansprechpartner für das eigene Anliegen gefunden werden soll.

9.2 Wo?

Eine gute Öffentlichkeitsarbeit findet zunächst, wie bereits unter Gliederungspunkt 8. ausgeführt, am Arbeitsplatz der Mitarbeiter und damit innerhalb der eigenen Behörde statt. Fundiertes Wissen und Vertrauen der Mitarbeiter in die eigenen E-Government-Angebote stellen den größten Multiplikator für eine erfolgreiche Kommunikation dieser Angebote dar, denn die Mitarbeiter können so aktiv im Rahmen ihrer Bürgerkontakte für die Angebote werben und Informationen in ihr soziales Umfeld weitertragen. Die Öffentlichkeitsarbeit muss jedoch in besonderem Maß in der jeweiligen Region erfolgen. Hier gilt es neben dem Bürger vor allem solche Akteure anzusprechen, die stark in der Gesellschaft vernetzt sind. Dazu gehören Sport- und Kulturvereine ebenso, wie regional verbundene Unternehmen und die ansässigen Parteien.

Ferner sollen die eigenen E-Government-Angebote und Erfolge aber auch landes- und bundesweit kommuniziert werden. Das Ziel einer solchen landes- und bundesweiten Kommunikation soll es sein, neue Partner für den Erfahrungsaustausch und gemeinsame Projekte zu gewinnen und ein positives und modernes Image nach außen zu transportieren.

9.3 Wie?

Eine konsequente Mehrkanalstrategie in der Kommunikation ist unerlässlich für den Erfolg der Öffentlichkeitsarbeit. Dies bedeutet, dass sowohl das Internet als auch reguläre Printmedien, Radio und lokale Veranstaltungen genutzt werden sollen um das E-Government-Angebot in die Breite zu tragen. Besonders die Tendenz, sich im digitalen Zeitalter auf das Internet und Soziale Medien zu fokussieren, hat sich in der Vergangenheit als wenig zielführend herausgestellt.¹¹ Erst durch eine Vernetzung der einzelnen Kanäle können deren Stärken optimal genutzt werden. Ein Beispiel für ein derartiges vernetztes Vorgehen stellt eine breitflächige Kommunikation der neuen E-Government-Angebote über Zeitungen, Radio und eigene Internetauftritte dar. Die erstmalige Bekanntmachung soll nicht nur auf das Angebot selbst verweisen, sondern auch auf Social Media Auftritte oder lokale Veranstaltungen, die weiterführende Informationen vermitteln und es erlauben, mit dem Bürger ins Gespräch zu kommen.

¹¹ Ein prominentes Beispiel ist der Versuch von Pepsi gewesen, im Rahmen seines RefreshProjekt hauptsächlich über Soziale Medien die eigenen Produkte zu bewerben. Die Verengung der Marketing-Aktivitäten hat letztlich zu Umsatzeinbußen geführt und die Wichtigkeit einer ausgewogenen Kommunikationsstrategie aufgezeigt. Siehe <http://www.social-media-knigge.de/index.php/2011/05/13/lapsus-der-woche-%E2%80%93-weniger-ist-mehr-oder-pepsi-geht-die-kohlensaure-aus/>



10. Zeitplanung

Die Planung der zeitlichen Umsetzung der einzelnen Prozesse und Bausteine des Projektes erfolgte vor dem Hintergrund der voraussichtlich erforderlichen personellen und monetären Ressourcen sowie zu erwartender Fallzahlen.

Außerdem wurde hierbei auch betrachtet, inwieweit bei Prozessen Synergien erreicht werden können bzw. eine verwaltungsübergreifende Umsetzung möglich ist.

Aus diesem Grund wurde bei den Prozessen die zeitliche Priorität auf die Anzeige von Eigentumswechseln gelegt, da hier vom Bürger sowohl dem Bereich der Abfallentsorgung als auch dem Kreiswasserwerk sowie dem Abwasserwerk der Verbandsgemeinde dieselben Unterlagen zu übermitteln sind.

Während die Umsetzung hier im ersten Halbjahr 2015 geplant ist, sollen im zweiten Halbjahr noch vier weitere Prozesse implementiert werden.

Außerdem ist die Umsetzung sämtlicher Bausteine für das Jahr 2015 anvisiert.

Denn zur kompletten Realisierung der Prozesse werden alle Bausteine benötigt. Im Einzelnen ergibt sich die nachfolgend tabellarisch dargestellte Zeitplanung:

	2015					
	I. Quartal	II. Quartal	III. Quartal	IV. Quartal		
Bausteine	„CMS“ Bürgerportal					
	Leistungsfindung/-beschreibung					
	Anordnungswesen					
					Antragsmanagement	
					Authentifizierung	
					Bescheid/Bekanntgabe	
					Bezahlservice/Payment	
					Kommunikation mit anderen Behörden	
Bürgerkonto						
Prozesse	Anzeige von Eigentumswechsel					
					Kursbuchungen bei der Kreisvolkshochschule	
					Sperrmüll- und Elektroschrottentsorgung	
					Vermietung von Räumen	
					Anmeldung zur Gebrauchsgüter- und Bodenbörse	
Verwaltungsinterne Prozesse						



		2016			
		I. Quartal	II. Quartal	III. Quartal	IV. Quartal
Prozesse	Eltern- und Betreuungsgeld				
	Ratsinformationssystem				
	Fahrerlaubnisbeantragung und Kraftfahrzeugzulassung				
			Antrag Dorferneuerung		
		Bewerbung			
		Auftragsvergabe			
		2017			
		Integration weiterer Prozesse			

Zu beachten ist, dass für die technische Umsetzung auf keine vorhandene Gesamtlösung zurückgegriffen werden kann. Außerdem würden komplette Neuentwicklungen den zeitlichen und finanziellen Rahmen der beteiligten Kommunen sprengen. Daher müssen auf dem Markt befindliche Einzelkomponenten ausgewählt und so modifiziert werden, dass sie reibungslos miteinander funktionieren. Da es auch für das Bürgerkonto in seinem geplanten Funktionsumfang bisher noch keine Musterlösung auf dem Markt gibt, ist dieser neu zu entwickeln. Es kann sich somit unterjährig das Erfordernis ergeben die Zeitplanung wegen vorher nicht absehbarer Entwicklungen anzupassen.

Neben den in der obigen Tabelle aufgelisteten Prozessen und Bausteinen ist im Jahr 2015 auch die Einführung der einheitlichen Behördennummer 115 vorgesehen.

11. Ressourceneinsatz

Durch die Einführung des E-Government-Konzeptes in den Kommunen können Verwaltungsprozesse zukünftig in ihrer Effizienz erheblich gesteigert werden. Der medienbruchfreie Einsatz elektronischer Mittel kann durch einen geringeren Aufwand und mit einem erheblichen größeren Nutzen erbracht werden. Es ergeben sich insbesondere folgende Effizienzsteigerungen:

- Optimierung der Prozesse
- Geringerer Zeitaufwand für die Prozessbearbeitung
- Effizienterer Personaleinsatz
- Höherer Automatisierungsgrad
- Sachkostenreduzierung (papierloses Arbeiten)
- Reduzierung des Dokumenten-/Archivierungsaufwandes

Die Steigerung der Effizienz wird für die Behörden in erster Linie in Verwaltungsprozessen mit hohen Fallzahlen zu erreichen sein, da hier die dauerhaften Einsparungen im Verhältnis zu den zu erwartenden Investitionskosten am höchsten ausfallen werden. Eine detaillierte Wirtschaftlichkeitsbetrachtung wurde zunächst nicht durchgeführt, da die Ermittlung der prozessbezogenen Kosten und Leistungen nur unter einem sehr hohen Zeit- und Kostenaufwand innerhalb des Projektes durchzuführen wären.

Die Ermittlung der sachspezifischen Investitionskosten für die Umsetzung des E-Government-Konzeptes in den unterschiedlichen Verwaltungsebenen können in gewissem Rahmen nur ge-



schätzt werden, da eine spezifische Ausschreibungsdefinition bisher noch nicht erstellt wurde. Nachfolgend werden insbesondere die Kosten für die einmalige Einrichtung sowie die Kosten des laufenden Betriebs prognostiziert.

Im Rahmen des Zeitplanes für die Umsetzung der einzelnen Bausteine und Prozesse können das Bürgerportal (CMS), die Leistungsfindung, Leistungsbeschreibung und das Antragsmanagement in der ersten Phase mit geschätzten Kosten von ca. 150.000 Euro umgesetzt werden. Diese Schätzung basiert auf der Grundlage bereits auf dem Markt erhältlicher Web-Anwendungen, die auf die besonderen Anforderungen des Konzeptes angepasst werden müssen.

Das unter Gliederungspunkt 4.2. beschriebene Bürgerkonto ist in diesem Umfang bisher nicht erhältlich und muss daher mit all seinen Facetten neu entwickelt werden. Für diese Entwicklung werden Kosten in Höhe von ca. 200.000 Euro erwartet.

Für die Authentifizierung und die Autorisierung werden Kosten in Höhe von 100.000 Euro zugrunde gelegt. Besonderer Kostentreiber in diesem Bereich ist die Authentifizierung über den eID-Service, der in weiten Bereichen noch nicht realisiert ist und in das bestehende System implementiert werden muss.

Für die Umsetzung der Prozesse ist es notwendig, dass die Daten zwischen den beteiligten Bausteinen medienbruchfrei miteinander kommunizieren. Hierfür werden entsprechende Schnittstellen benötigt. Diese müssen in Behörden mit unterschiedlichen Fachverfahren jeweils eingebunden werden. Pro Schnittstelle werden Kosten in Höhe von bis 15.000 Euro erwartet.

In Bezug auf die Aufwandsbereiche Content und Administration können pauschale Abschätzungen für den Aufwand in der Alltagsorganisation herangezogen werden. Diese Informationen basieren auf Erfahrungen verschiedener Projekte und können höher aber auch niedriger ausfallen. Der Aufwand ist von verschiedenen Dimensionen abhängig und kann sich innerhalb der Umsetzung erhöhen.

Tätigkeiten im Rahmen der Content-Erstellung und Pflege des Bürgerportals:

- Texterstellung (mengenabhängig)
- Interne Kommunikation und Abstimmung (steigt exponentiell mit der Anzahl der Stakeholder)
- Recherche Inhalte (steigt mit den Planmengen)
- Bilder Recherche und Bearbeitung (mengenabhängig)
- CMS Pflege und Weiterbearbeitung (mengenabhängig)
- Kontinuierliche Weiterentwicklung und Verbesserung: CMS und Inhalte inklusive neue Formate (ist von den Zielen abhängig)

Die Tätigkeiten sind in Abhängigkeit von dem Umfang der redaktionellen Umsetzung (Zentralredaktion oder verteilte Redaktion) zu sehen und werden nachfolgend unter diese Prämisse betrachtet.

Grad und Umfang des Portals	Aufwand (Vollzeitäquivalent)	Kostenaufwand nach KGSt (Entgeltgruppe 8 Entwicklungsstufe 3)
Große Inhaltsumgebung (verteilt)	80 PT / Monat (4,0)	ca. 23.000 Euro
Mittlere Inhaltsumgebung (teilweise verteilt)	40 PT / Monat (2,0)	ca. 11.500 Euro
Kleine Inhaltsumgebung (zentral)	10 PT / Monat (0,5)	ca. 2.900 Euro



Tätigkeiten im Rahmen der Fach- und Anwendungsadministration:

- Benutzer und Berechtigungen (ist von der Fluktuation und der Anzahl der Benutzer abhängig) verwalten
- Redaktionsunterstützung bei technischen Fragen (abhängig von der Qualifikation der Mitarbeiter und Redakteure, anzahlabhängig)
- Erweiterung von Templates und Vorlagen im CMS (abhängig von den Anforderungen und Entwicklungserweiterungen)
- Koordination mit der systemtechnischen Administration und dem Systembetrieb (Abhängig von Anzahl der beteiligten Stakeholder, Anzahl der Besprechungen und Projektsitzungen)

Die Tätigkeiten sind in Abhängigkeit zu der Größe der Systemumgebung zu sehen und werden nachfolgend unter dieser Prämisse betrachtet.

Grad und Größe der Systemumgebung	Aufwand (Vollzeitäquivalent)	Kostenaufwand nach KGSt (Entgeltgruppe 8 Entwicklungsstufe 3)
Große Systemumgebung (verteilt)	40 PT / Monat (2,0)	ca. 11.500 Euro
Mittlere Systemumgebung (teilweise verteilt)	10-20 PT / Monat (0,5-1,0)	ca. 2.900 Euro/ 5.800 Euro
Kleine Systemumgebung (zentral)	4 PT / Monat (0,2)	ca. 1.150 Euro

12. Zusammenfassung

Im Rahmen der durchgeführten Workshops wurde festgestellt, dass sich aus den neun im Modell genannten Bausteinen nicht nur die unter Gliederungsziffer 5. beschriebenen, sondern auch zahlreiche andere Verwaltungsprozesse aus den beteiligten dezentralen Verwaltungseinheiten modellieren lassen. Es zeigte sich somit, dass sich jegliche Prozesse, unabhängig davon, aus welcher Verwaltungseinheit oder aus welcher Behörde sie stammen, aus den betrachteten Bausteinen zusammensetzen lassen. Insofern kann festgehalten werden, dass das entwickelte Modell auch auf andere Kommunen übertragbar ist. Von besonderer Bedeutung für das Modell ist ebenso seine Anpassungsfähigkeit bezüglich neuer Anforderungen. Dem wird das Modell gerecht, indem es beliebig um weitere Prozesse erweitert werden kann. Außerdem ist auch eine Anpassung innerhalb der Bausteine, beispielsweise bei Veränderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen möglich, ohne dass die Funktionsfähigkeit des Modells an sich davon beeinträchtigt wird.

Bezüglich der für die Einführung eines ganzheitlichen E-Governments nötigen Ressourcen kann rückblickend bereits zum jetzigen Zeitpunkt festgestellt werden, dass allein der Prozess der Erstellung des vorliegenden Konzeptes für die beteiligten Projektpartner angesichts der begrenzten zur Verfügung stehenden personellen sowie finanziellen Ressourcen eine enorme Herausforderung darstellt, die nur unter Nutzung der hohen Motivation der beteiligten Mitarbeiter zu bewältigen war. Darüber hinaus belastet ein solches Projekt nicht nur die zeitlichen Ressourcen der unmittelbar am Projekt beteiligten Mitarbeiter, sondern auch der übrigen Verwaltungseinheiten, aus deren Bereich Prozesse zur Digitalisierung vorgesehen sind und die beispielsweise im Rahmen der Beantwortung von Umfragen oder der Teilnahme an Workshops ihren Beitrag zum Erfolg des Projektes beizutragen haben.

Insgesamt kann also schon jetzt festgehalten werden, dass die komplette Erstellung und insbesondere Umsetzung eines derartigen E-Government-Konzeptes für Verwaltungen in der vorliegenden Größenordnung alleine nicht realisierbar ist. Die Anschaffung oder Programmierung aller zur Umsetzung des E-Government-Konzeptes nötigen Komponenten sowie insbesondere der benötigten



Schnittstellen zu den zahlreichen in der Kommunalverwaltung eingesetzten Fachverfahren würde die Tragfähigkeit einzelner kommunaler Haushalte weit übersteigen. Außerdem ist es auch nicht zielführend und zu arbeits- und kostenintensiv, wenn jede Kommune ihre eigene E-Government-Konzeption entwickelt. Insofern zeigte sich der bisherige Weg, generisch vorzugehen und insoweit stellvertretend für die anderen Kommunen im Land eine Blaupause zu entwickeln, als der richtige. Darüber hinaus sollen auch bei der Umsetzung der konzipierten Lösungen Synergien geschaffen werden, indem Programme oder Schnittstellen von Kommunen gemeinsam oder bestenfalls von Seiten des Landes im Auftrag aller Kommunen beschafft oder in Auftrag gegeben werden.

Unabhängig von den finanziellen Ressourcen kann aber auch das zur Konzipierung und Umsetzung notwendige E-Government-spezifische und technische Wissen nicht in einzelnen Kommunalverwaltungen vorgehalten werden. Insofern zeigte sich im Laufe des Projektes, dass es die richtige und gleichermaßen notwendige Entscheidung war, die Kooperationspartner, wie beispielsweise das Landesinnenministerium oder die kommunalen Spitzenverbände am Projekt zu beteiligen.

Andererseits kann aber auch bilanziert werden, dass die Konzipierung einer E-Government-Lösung für Kommunen durch das Land oder den Bund am Ziel vorbeiführen würde. Es zeigt sich, dass das in den Kommunalverwaltungen vorliegende Wissen sowie die hier gemachten Erfahrungen unentbehrlich für den Aufbau einer kommunalen E-Government-Strategie sind. Dieses detaillierte und praxisbezogene Fachwissen, das zum Großteil auch durch langjährige Erfahrung entstanden ist, kann auf Landes- oder Bundesebene in dieser Form nicht umfassend vorliegen oder vorgehalten werden. Insofern kann ein arbeitsteiliges und gleichzeitig gemeinschaftliches und abgestimmtes Vorgehen von Bund, Land und Kommune bei der Konzipierung und Umsetzung neuer E-Government-Lösungen als alternativlos bezeichnet werden.

Denn ein funktionsfähiges und bürgernahes E-Government kann nur erreicht werden, wenn es zwar einerseits von den Kommunen selbst entwickelt wird, aber andererseits von Seiten der übergeordneten Instanzen das benötigte E-Government-spezifische Fachwissen, auf Landesseite schon vorhandene Dienste sowie finanzielle Unterstützung zur Verfügung gestellt werden.



Anlage 1: Glossar

Begriff	Erläuterung
Aktenzeichen	Kennzeichen einer Akte, gebildet aus der Betreffseinheit auf der untersten Gliederungsstufe des Aktenplans in Verbindung mit Zusätzen für die erleichterte Zuordnung einzelner Dokumente sowie der Zuordnung der Akten innerhalb der Registratur.
Akzeptanzmanagement	Die Planung und Durchführung von Maßnahmen, die dazu dienen bei Anwendern oder Betroffenen die Akzeptanz für ein Produkt oder eine veränderte Situation zu fördern.
Anordnungswesen	Die Gesamtheit aller Maßnahmen der Verwaltung einer Gebietskörperschaft, durch die der Haushaltsplan ausgeführt, der Zahlungsverkehr abgewickelt und Wertgegenstände verwaltet werden.
Aufbewahrungsfrist	Geltende Frist, die definiert, wie lang eine Akte oder ein Vorgang nach z.d.A.-Verfügung innerhalb der aktenführenden Stelle aufzubewahren ist. Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist erfolgt die Aussonderung.
Authentifizierung	Die aus der Sicht des Überprüfers erfolgte Identifizierung eines Benutzers. Dabei wird eine Echtheit bezeugt oder überprüft. Die Überprüfung kann über folgende Verfahren erfolgen: <ul style="list-style-type: none"> • mit Kenntnis einer Information (Login u. Passwort, Kontonummer u. PIN o. ä.) oder • der Anwesenheit eines eindeutigen körperlichen Merkmals (Fingerabdruck, Handballenabdruck, Iriserkennung o. ä.)
Authentizität	Unveränderlichkeit und Manipulationssicherheit von Aufzeichnungen.
Berechtigungszertifikat	Eine Art staatliche "Erlaubnis" für Dienstanbieter aus den Bereichen E-Government und E-Business, um persönliche Daten aus dem neuen Personalausweis (nPA) auslesen und für ihre Zwecke nutzen zu dürfen
Biometrie	Ein einstufiges Authentifizierungsverfahren, wobei messbare physiologische Charakteristika wie der Fingerabdruck oder Gesichtsmerkmale sowie verhaltensbedingte Merkmale wie die Stimme herangezogen werden, um einen Anwender zu authentifizieren.
Bürgerdesktop	Ein Account mit personenbezogenem Erscheinungsbild, das personenbezogene Informationen kennt. Daten einer Person oder eines Unternehmens sowie immer wieder stattfindende Transaktionen bestimmen das Bild und die Inhalte des Bürgerdesktops.
Bürgerkonto	Vgl. Bürgerdesktop
Bürgerportal	Bildet eine elektronische Kommunikationsplattform im Internet. Seine Dienste sollen einen sicheren elektronischen Geschäftsverkehr ermöglichen.
Content Management System (CMS)	Ein Redaktionssystem, mit dessen Hilfe der Inhalt z.B. von Websites verwaltet wird. Dabei erfolgt eine Trennung von eigentlichem redaktionellem Inhalt und dem Layout.



Datenschutz	Gesetzlich definierter Handlungsrahmen, in dem personenbezogene Daten erfasst, verwendet und gespeichert werden dürfen.
De-Mail	Ein staatlich geprüfter Dienst für eine rechtssichere Kommunikation im Internet. Im Unterschied zu der E-Mail ist De-Mail ein verschlüsselter Kommunikationsdienst, der den sicheren Versand von offiziellen Dokumenten über das Internet ermöglicht.
Digitalisierung	Umwandlung analoger Aufzeichnungen in ein digitales Format.
Dokumentenmanagementsystem (DMS)	System zur Erfassung, Speicherung, und Verwaltung von Dokumenten, deren Wiederauffindung und Darstellung. Die Speicherung erfolgt häufig in eine Datenbank oder ein Archivsystem.
E-Government	Durchführung von Prozessen der öffentlichen Willensbildung, der Entscheidung und der Leistungserstellung in Politik, Staat und Verwaltung unter intensiver Nutzung der Informationstechnik.
eID-Funktion	Dient dem sicheren Identitätsnachweis per Internet. Die eID-Funktion des neuen Personalausweises (nPA) wird von Diensteanbieter in ihre Web-Angebote (Dienste) integriert und kann dann je nach Bedarf von Ausweisinhabern genutzt werden. Dabei wird die gegenseitige Authentisierung der beiden Kommunikationsparteien (Ausweisinhaber und Diensteanbieter) ermöglicht.
Elektronische Signatur	Daten in elektronischer Form, die anderen elektronischen Daten beigefügt oder logisch mit ihnen verknüpft sind und die zur Authentifizierung dienen.
E-Postbrief	Eine Alternative zwischen der elektronischen und postalischen Zustellung, die von der Deutschen Post angeboten wird. Die Dokumente werden über einen gesicherten Weg der Post elektronisch zugestellt.
Extensible Markup Language (XML)	Dient der Beschreibung sowie dem Austausch von komplexen Datenstrukturen. Es ist eine erweiterbare Auszeichnungssprache mit der andere Auszeichnungssprachen um strukturierte Informationen erweitert werden können.
Fachverfahren	Für eine spezifische Fachaufgabe entwickelte IT-Lösung innerhalb einer Behörde.
HKR-Verfahren	Im automatisierten Verfahren für das Haushalts-, Kassen- und Rechnungswesen des Bundes (HKR-Verfahren) werden alle Maßnahmen zur Ausführung des Haushaltplans, zur Abwicklung des Zahlungsverkehrs, zur Buchführung und zur Rechnungslegung in einem hierarchischen System miteinander verknüpfter Konten gebucht.
Identitätsmanagement	Beinhaltet die zielgerichtete, sichere Verwaltung und Pflege digitaler Identitäten mit ihren Attributen innerhalb einer Organisation. Unter digitaler Identität versteht man die Sammlung von personenbezogenen Attributen, die eine Person im Umfeld von IT-Diensten eindeutig kennzeichnet.
Informationssystem	System zur Speicherung, Wiederauffindung, Bewahrung, Organisation und Verwaltung sowie Auswertung von Informationen. Dient der Unterstützung von Geschäftsprozessen.
Interoperabilität	Fähigkeit unterschiedlicher Systeme, möglichst nahtlos zu-



	sammenzuarbeiten.
IT-Architektur	Eine IT-Architektur umfasst sämtliche IT-Elemente zur Gestaltung einer Organisation. Innerhalb einer IT-Architektur Informations-, Anwendungs- und Technologiearchitektur unterschieden. Diese Betrachtungsebene fokussiert demnach nicht die einzelne Anwendung, sondern betrachtet die gesamte IT-Landschaft einer Organisation.
Laufzettel	Dokumentiert, welches System welches Authentifizierungs-niveau angestoßen hat und welche Daten bei erfolgreicher Authentifizierung an das Fachverfahren übergeben worden sind.
Lebenslage	Lebenslage bezeichnet ein thematisches Strukturierungskriterium für Verwaltungsleistungen in der Behörden-Kunden-Kommunikation im Rahmen des Lebenslagenprinzips.
LeiKa-Schlüssel	Eine 14-stellige, in vier Bereiche und eine Instanz gegliederte Zahlenfolge, die zur eindeutigen Identifizierung einer Verwaltungsleistung und deren Herkunft verwendet werden kann.
Medienbruchfrei	Bedeutet, dass die gesamte Kommunikation der Verwaltung mit den Bürgern elektronisch erfolgt.
Mehrkanalstrategie	Einsatz mehrerer Kommunikationskanäle. Dabei werden die genutzten Kanäle i.d.R. miteinander synchronisiert und koordiniert.
Metadaten	Beschreibende Informationen.
Modellkommune	Vom Bundesministerium des Inneren (BMI) ausgewählte Kommunen, die E-Government-Anwendungen konzeptionieren und umsetzen sollen, um aufzuzeigen, welche Potenziale das E-Government auf kommunaler Ebene besitzt.
Natürliche Person	Von natürlichen Personen spricht man im Zusammenhang der Rechtsfähigkeit. So versteht man darunter den Mensch als Träger von Rechten und Pflichten.
Neuer Personalausweis (nPA)	Vgl. eID-Funktion
Öffentlichkeitsarbeit	Das Bemühen von Organisationen oder Institutionen, der Öffentlichkeit eine vorteilhafte Darstellung der erbrachten Leistungen zu geben.
Optical Character Recognition (OCR)	Die optische Zeichenerkennung, auch Texterkennung genannt, extrahiert Texte aus Ihren Bildern. Dadurch werden gescannte Dokumente oder elektronisch empfangene Telefaxe durchsuchbar.
Plausibilitätskontrolle	Methode, mit der ein Wert oder allgemein ein Ergebnis daraufhin überprüft wird, ob es überhaupt plausibel, also annehmbar, einleuchtend und nachvollziehbar sein kann oder nicht.
PIN-Brief	Ein nach der Registrierung postalisch versendeter Brief, der dem Schutz der PIN dient. Die Erzeugung des PIN-Briefes setzt eine Geschäftsfähigkeit der Person voraus.
Portable Document File (PDF)	Weitgehend offenes Format zum Austausch unveränderbarer Dokumente, das die Integration von Metadaten, elektronischen Signaturen, Hyperlinks sowie eigenständige Dateien ermöglicht.
Primärinformationen	Daten mit denen der ID-Check aus dem Melderegister abgefragt wird. Dazu gehören die E-Mail-Adresse und Personendaten wie Name, Vorname, Anschrift (Ort und Straße), Geburts-



	datum und Geschlecht.
Qualifizierte elektronische Signatur	Nach dem deutschen Signaturgesetz eine fortgeschrittene elektronische Signatur, die auf einem, zum Zeitpunkt ihrer Erzeugung gültigen, qualifizierten Zertifikat beruht und mit einer sicheren Signaturerstellungseinheit (SSEE) erstellt wurde.
Schlagwortwolke („tag cloud“)	Eine Methode zur Informationsvisualisierung, bei der eine Liste aus Schlagworten flächig angezeigt wird, wobei einzelne unterschiedlich gewichtete Wörter größer oder auf andere Weise hervorgehoben dargestellt werden.
Token	Eine Hardwarekomponente zur Identifizierung und Authentifizierung von Benutzern. Durch eine Methode, die als Zwei-Faktoren-Authentifizierung bekannt ist, sorgt ein Security-Token für zusätzliche Sicherheit: Der User hat eine persönliche Identifikationsnummer, die ihn als Besitzer dieses speziellen Geräts ausweist.
Vorschlagswesen	Partizipatives Optimierungssystem mit dem Ziel, das Ideenpotenzial aller Mitarbeiter in einer Organisation zu nutzen. Es handelt sich um einen Teil des Ideenmanagements.
Wissensmanagement	Planung, Budgetierung und Organisation aller ökonomischen Handlungen und Maßnahmen, die im Zusammenhang mit der Erzeugung neuen Wissens und der Verwaltung des bereits vorhandenen Wissens stehen.
Workflow	IT-gestützte Abfolge von Tätigkeiten, die zur Schaffung eines Produktes dienen und in einem direkten Zusammenhang stehen.



Anlage 2: Kombinationsmöglichkeiten der Benutzerregistrierung

	natürliche Person	in RP wohnhaft	nicht in RP wohnhaft	Unternehmen	minderjährig	Bevollmächtigter	nPA /eAT vorhanden
natürliche Person		Fall 1.	Fall 2. b)		Fall 2.c)	Fall 2.c)	alle Fälle
in RP wohnhaft	Fall 1.			Fall 2.a)	Fall 2.c)	Fall 2.c)	alle Fälle
nicht in RP wohnhaft	Fall 2.a)			Fall 2. b)	Fall 2.c)	Fall 2.c)	alle Fälle
Unternehmen		Fall 2.a)	Fall 2. b)			Fall 2.c)	alle Fälle
minderjährig	Fall 2.c)	Fall 2.c)	Fall 2.c)				alle Fälle
Bevollmächtigter	Fall 2.c)	Fall 2.c)	Fall 2.c)	Fall 2.c)			Fall 2.c)
nPA /eAT vorhanden	alle Fälle	alle Fälle	alle Fälle	alle Fälle	alle Fälle	Fall 2.c)	



Anlage 3: Methoden der Benutzerregistrierung

	natürliche Person	in RP wohnhaft	nicht in RP wohnhaft	Unternehmen	minderjährig	Bevollmächtigter	nPA /eAT vorhanden
natürliche Person		Online-Formular zur Datenerfassung und Abfrage des Melderegisters;	persönliche Vorsprache oder postal. Übersendung der Unterlagen		persönliche Vorsprache, Registrierungsstelle	persönliche Vorsprache, Registrierungsstelle	mittels eID
in RP wohnhaft	Online-Formular zur Datenerfassung und Abfrage des Melderegisters;			persönliche Vorsprache oder postal. Übersendung der Unterlagen	persönliche Vorsprache, Registrierungsstelle	persönliche Vorsprache, Registrierungsstelle	mittels eID
nicht in RP wohnhaft	persönliche Vorsprache oder postal. Übersendung der Unterlagen			persönliche Vorsprache oder postal. Übersendung der Unterlagen	persönliche Vorsprache, Registrierungsstelle	persönliche Vorsprache, Registrierungsstelle	mittels eID
Unternehmen		persönliche Vorsprache oder postal. Übersendung der Unterlagen	persönliche Vorsprache oder postal. Übersendung der Unterlagen			persönliche Vorsprache, Registrierungsstelle	mittels eID
minderjährig	persönliche Vorsprache, Registrierungsstelle	persönliche Vorsprache, Registrierungsstelle	persönliche Vorsprache, Registrierungsstelle				mittels eID
Bevollmächtigter	persönliche Vorsprache, Registrierungsstelle	persönliche Vorsprache, Registrierungsstelle	persönliche Vorsprache, Registrierungsstelle	persönliche Vorsprache, Registrierungsstelle			persönliche Vorsprache, Registrierungsstelle
nPA /eAT vorhanden	mittels eID	mittels eID	mittels eID	mittels eID	mittels eID	persönliche Vorsprache, Registrierungsstelle	