Heidekreis
Mitten in Niedersachsen – mitten im Leben.

Pilotprojekt
»Modellkommune E-Government«

Zweiter Bericht: Konzept für weitere E-Government-Anwendungen

28. August 2015

Inhalt

1	**Kontext**	**5**
1.1	Das Projekt »Modellkommune E-Government«	5
1.2	Zu diesem Dokument	6
2	**Strategische Prämissen**	**7**
2.1	Ableitung von E-Government aus einer Gesamtstrategie der Verwaltungsentwicklung	7
2.2	Fokus auf systematischer Verbesserung der verwaltungsinternen Abläufe	7
2.3	Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung	8
2.4	Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation	8
2.5	Kooperative Umsetzung von E-Government	8
3	**E-Government-Vorhaben**	**9**
3.1	Auswahlkriterien	9
3.2	Rahmenprojekt »Digitale Verwaltung«	9
3.3	Vorhaben im Handlungsfeld Planen	10
3.3.1	Regionales Raumordnungsprogramm	10
3.3.2	Bergrechtliche Verwaltungsverfahren	12
3.3.3	Flurbereinigungsverfahren	14
3.3.4	Grundstücksverkehrsausschuss	15
3.4	Vorhaben im Handlungsfeld Bauen und Denkmalschutz	16
3.4.1	Elektronisches Baulastenverzeichnis	16
3.4.2	Verwaltungsleistungen im Brandschutz	18
3.4.3	Verwaltungsleistungen im Denkmalschutz	19
3.4.4	Verwaltungsleistungen im Bauordnungsrecht	21
3.4.5	Verwaltungsleistungen zur Wohnungsbauförderung	22
3.5	Vorhaben im Handlungsfeld Immissionsschutz	23
3.5.1	Überwachung immissionsschutzrechtlich relevanter Anlagen	23
3.5.2	Immissionsschutzrechtliche Bescheide	25
3.5.3	Immissionsschutzrechtliche Berichtspflichten	27
3.6	Vorhaben im Handlungsfeld Natur- und Landschaftsschutz	28
3.6.1	Verwaltungsleistungen zu Schutzgebieten und Schutzobjekten	28
3.6.2	Verwaltungsleistungen im Artenschutz	31
3.7	Vorhaben im Handlungsfeld Wasserrecht	33
3.7.1	Verwaltungsleistungen im Grundwasserschutz / Bohrungen	33
3.7.2	Verwaltungsleistungen im Grundwasserschutz / Feldberegnung	35
3.7.3	Verwaltungsleistungen im Grundwasserschutz / Trink- und Betriebswasser	36
3.7.4	Verwaltungsleistungen im Grundwasserschutz / Erdwärmenutzung	37
3.8	Vorhaben im Handlungsfeld Soziales	38

3.8.1 Pilotvorhaben zur elektronischen Posteingangsbearbeitung in der Betreuungsstelle 38
3.9 Leistungsübergreifende E-Government-Vorhaben 39
3.9.1 Konzeption, Entwicklung und Implementierung der XÖV-Schnittstelle XFall/Behördenzusammenarbeit 39

4 Vernetzung und Kooperation 42
4.1 Integration von Basisdiensten der Landesverwaltung 42
4.2 Vernetzung mit externen Verwaltungen 42
4.2.1 Vernetzung mit kreisangehörigen Kommunen 42
4.2.2 Vernetzung mit Landkreisen 44
4.2.3 Vernetzung mit Behörden anderer Verwaltungsebenen 44
4.2.4 Kooperation mit Verbänden und Wirtschaft 45
4.3 Kooperation mit Dienstleistungsunternehmen im IT-Betrieb 45

5 Standardisierung 46
5.1 Strategische Prämissen 46
5.2 Verwaltungsinterne IT-Standardisierung 46
5.3 XÖV-Standard XFall/Behördenzusammenarbeit 46

6 Zugang zu Verwaltungsleistungen 47
6.1 Strategische Prämissen 47
6.2 Präferierte Zugangswege 47
6.3 E-Government-Marketing 49

7 Prozessgestaltung 50
7.1 Strategische Prämissen 50
7.2 Prozessanalyse und Prozessverbesserung 50
7.3 Elektronische Aktenführung 50
7.4 Elektronische Sachbearbeitung 51
7.5 Integration elektronischer Kommunikation 51
7.6 Integration von Fach- und Geodatenmanagement in die elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung 52
7.7 Elektronische Auslieferung 52
7.8 Elektronische Bezahlung 52
7.9 Elektronische Archivierung 52

8 Ressourceneinsatz 53
8.1 Personelle Ressourcen 53
8.2 Finanzielle Ressourcen 53
8.3 Rationalisierungseffekte 53

9 Beitrag zum Leitfaden: Erfolgsbedingungen für E-Government 54
9.1 Qualitätsanspruch und Veränderungskultur 54

9.2 Entwicklungsfähigkeit: Personal und Leitung 54
9.3 Steuerung und Qualitätsmanagement 55
9.4 Recht 55
9.5 Informations- und Kommunikationstechnologie 55
9.6 Markt: Kundenbedürfnisse und Kundenkommunikation 56
9.7 Kooperation in der Verwaltungsentwicklung 56

10 Kontakt 57

1 Kontext

1.1 Das Projekt »Modellkommune E-Government«

Seit August 2014 gehört der Landkreis Heidekreis zu den bundesweit acht Kommunalverwaltungen, die am Projekt »Modellkommune E-Government« des Bundesministeriums des Innern (BMI) teilnehmen. Diese gemeinsame Initiative von Bundes- und Kommunalverwaltung zielt darauf, die Regelungen des im Juli 2013 verabschiedeten E-Government-Gesetzes des Bundes (EGovG) musterhaft auf die Praxis der kommunalen Verwaltungsentwicklung anzuwenden.

In den Modellkommunen sollen Erfahrungen bei der Anwendung des Rechtsrahmens gewonnen, dokumentiert, teilnehmerübergreifend ausgewertet und schließlich verallgemeinert werden. Die Ergebnisse fließen in einen »E-Government-Leitfaden« ein, der als konkrete Hilfestellung für die IT-gestützte Verwaltungsentwicklung in den Kommunalverwaltungen der Bundesrepublik konzipiert ist. Neben strategischen Orientierungen sollen vor allem Hinweise auf Erfolgsbedingungen und Risiken, aber auch Best-Practice-Beispiele aus den Modellkommunen enthalten sein. Mit dem Modellprojekt verbindet sich zudem die Erwartung, in der praktischen Anwendung des E-Government-Gesetzes Schlussfolgerungen für die weitere Ausgestaltung der strategischen Initiativen und Rahmenbedingungen auf Bundes- und Landesebene zu gewinnen. Nicht zuletzt soll das gemeinsame Engagement von BMI und Modellkommunen einen Impuls für die IT-orientierte Verwaltungsentwicklung geben, der mehr als nur die unmittelbar teilnehmenden Verwaltungen erreicht.

Vor diesem Hintergrund hat sich der Heidekreis im ersten Jahr seiner Teilnahme am Modellprojekt aktiv in die konzeptionelle und praktische Zusammenarbeit der Modellkommunen eingebracht. Neben dem Austausch mit den Projektpartnern und der Öffentlichkeitsarbeit zum Modellprojekt stand dabei selbstverständlich die konkrete konzeptionelle und praktische Arbeit in der Landkreisverwaltung im Mittelpunkt. Darüber hinaus initiierte der Heidekreis gemeinsam mit der Fachhochschule Harz, Fachbereich Verwaltungswissenschaften, ein kooperatives Forschungsprojekt zur Wirkungsdimension von E-Government.

Illustration: Informationsmaterial des Heidekreises zu Vorhaben aus dem Projekt »Modellkommune E-Government«, CeBIT 2015

1.2 Zu diesem Dokument

Im ersten Bericht zum Modellprojekt (»Sachstandsbericht E-Government« vom 27.12.2014, im Folgenden als *Sachstandsbericht* referenziert) sind sowohl die Ausgangsbedingungen als auch die strategischen Festlegungen für die IT-orientierte Verwaltungsentwicklung im Heidekreis ausführlich dargelegt worden.

Darauf aufbauend sollen im vorliegenden zweiten Bericht die konzeptionellen Grundlagen und die fachliche Projektstruktur für die nun folgende Umsetzungsphase des Modellprojekts im Heidekreis beschrieben werden. Der Bericht ist entsprechend der Vorgaben wie folgt gegliedert:

- Im **Abschnitt 2** werden zunächst einige **strategische Festlegungen zur IT-orientierten Verwaltungsentwicklung** im Heidekreis in Erinnerung gerufen, die für das Verständnis der geplanten Vorgehensweise und Vorhaben wesentlich sind. Für eine detailliertere Ausführung wird auf den *Sachstandsbericht*, Abschnitt 2.1, verwiesen.
- **Abschnitt 3** enthält eine einheitlich strukturierte Darstellung der **E-Government-Vorhaben**, die im Heidekreis während der Laufzeit des Modellprojekts – also bis zum Sommer 2016 – umgesetzt werden sollen. Einleitend wird kurz dargestellt, nach welchen Kriterien die Vorhaben ausgewählt und priorisiert wurden. Zudem sind knappe Erläuterungen zur Projektorganisation und zum Projektmanagement enthalten.
- **Abschnitt 4** enthält strategische Prämissen und Fallbeispiele zur behördenübergreifenden **Vernetzung und Kooperation** in den E-Government-Vorhaben des Heidekreises.
- Im **Abschnitt 5** wird auf die verschiedenen Dimensionen von **Standardisierung** eingegangen, die für die IT-orientierte Verwaltungsentwicklung im Heidekreis wesentlich sind.
- **Abschnitt 6** enthält Erläuterungen zur Gestaltung des **Zugangs zu elektronischen Verwaltungsleistungen** im Heidekreis. Zudem wird kurz berichtet, mit welchen Maßnahmen die Landkreisverwaltung ihre E-Government-Angebote kommuniziert und wie sie deren Nutzung unterstützt.
- **Abschnitt 7** erläutert die Vorgehensweisen zur Neugestaltung der **IT-gestützten Ablauforganisation** in der Landkreisverwaltung. Dabei werden Festlegungen und Erfahrungen zur Abbildung der Geschäftsprozesse und der Schnittstellen zu Anspruchsgruppen und Leistungspartnern skizziert.
- Im **Abschnitt 8** wird der Ressourceneinsatz für die E-Government-Vorhaben des Heidekreises benannt.
- Im abschließenden **Abschnitt 9** sind einige der bereits im *Sachstandsbericht* enthaltenen Erfahrungen des Heidekreises als **Beitrag zum E-Government-Leitfaden** für die Konzeptphase konkretisiert worden.

2 Strategische Prämissen

Die Konzeption der E-Government-Vorhaben – also die Festlegung, welche Verwaltungsabläufe im Zusammenhang mit dem Modellprojekt in welcher Weise verändert werden sollen – erfolgte konsequent auf das Basis der im *Sachstandsbericht* (Abschnitt 2.1) ausführlich dargelegten strategischen Prämissen im Heidekreis. Im Folgenden sollen diese Festlegungen mit Bezug zur Konzeptphase des Modellprojekts in Erinnerung gerufen werden.

2.1 Ableitung von E-Government aus einer Gesamtstrategie der Verwaltungsentwicklung

Der Heidekreis versteht E-Government als integralen Bestandteil der Verwaltungsentwicklung – neben beispielsweise Verwaltungssteuerung, Organisationsentwicklung, Personalentwicklung, Marketing und Kooperation. Verwaltungsentwicklung im Heidekreis zielt vor allem darauf, angesichts wachsender gesellschaftlicher Anforderungen die Leistungsfähigkeit der Landkreisverwaltung zu erhalten. Dies soll durch Verbesserungen der Qualität und der Effizienz der Verwaltungstätigkeit erreicht werden.

E-Government – als »IT-orientierte Verwaltungsentwicklung« verstanden – wird daher im Heidekreis in einer integrierten »Rahmenplanung Verwaltungsentwicklung« umgesetzt. Bei der Konzeption der im Modellprojekt zu realisierenden E-Government-Vorhaben war diese mehrjährig angelegte Gesamtplanung zu berücksichtigen. Zudem soll unbedingt gesichert sein, dass die aus dem Modellprojekt entstehenden Initiativen nachhaltig in der IT-orientierten Verwaltungsentwicklung verankert werden – auch jenseits der Laufzeit des Modellkommunen-Projekts.

Um die begrenzten Ressourcen effizient und systematisch einzusetzen, wurde daher darauf verzichtet, für das Modellprojekt »neue« E-Government-Vorhaben zu generieren. Stattdessen sollen die zusätzlichen Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit den Modellkommunen in die Umsetzung der Rahmenplanung einfließen.

2.2 Fokus auf systematischer Verbesserung der verwaltungsinternen Abläufe

E-Government im Heidekreis wird nicht vordergründig von der Schnittstelle mit den Bürgern und der Wirtschaft her konzipiert. Es gehört zu den wesentlichen Erfahrungen der bisherigen Verwaltungsentwicklung im Landkreis, dass sich die mit E-Government verbundenen Erwartungen – also Verbesserungen von Qualität und Wirtschaftlichkeit – erst dann realisieren, wenn sie in der Breite der Verwaltungstätigkeit umgesetzt werden. Dagegen amortisieren sich isolierte Pilotprojekte angesichts oft erheblicher Investitionen nur selten.

Im Heidekreis wird E-Government daher als systematische Verbesserung der Verwaltungstätigkeit in kompletten Handlungsfeldern angelegt. Dies schließt neben den Abläufen in der Landkreisverwaltung auch die Neugestaltung der Zusammenarbeit mit weiteren öffentlichen Stellen ein.

Als Konsequenz daraus wurde in der Konzeptphase darauf verzichtet, neuerliche Erhebungen unter den Verwaltungskunden anzustellen. Stattdessen konnte auf die Orientierungen in der Rahmenplanung – die sich auch aus der langjährigen Zusammenarbeit mit Wirtschaftsverbänden, Kammern und weiteren Interessengruppen ergeben hatten – aufgesetzt werden.

2.3 Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung

Obwohl die Priorisierung der E-Government-Vorhaben nicht vordergründig aus der Perspektive der Verwaltungskunden erfolgte, führen sie in der Mehrzahl der Fälle auch zu einer Verbesserung der Dienstleistungsqualität. Wenn E-Government die Effektivität, Effizienz und Qualität der internen Verwaltungsarbeit verbessert, dann reduzieren sich beispielsweise Bearbeitungszeiten, verbessert sich die Zugänglichkeit und Transparenz der Verwaltungsabläufe, steigt die Kontaktqualität, in manchen Fällen sogar die Produktqualität der Leistung selbst – alles dies bedient zentrale Erwartungen der gesellschaftlichen Auftraggeber der Landkreisverwaltung.

Die E-Government-Strategie des Heidekreises versucht also, eine Win-Win-Situation zu erreichen: Vorhaben, die der Landkreisverwaltung helfen, effizienter und in besserer Qualität zu arbeiten, nutzen auch den Verwaltungskunden.

2.4 Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation

Zentrales Vorhaben im E-Government des Heidekreises ist die systematische Umstellung der Verwaltungsarbeit auf elektronische Aktenführung, elektronische Sachbearbeitung und elektronische Kommunikation – als Bild formuliert: die konsequente Umstellung von der papierorientierten zur elektronischen Verwaltung. Um nachhaltige Effekte zu erreichen, wird diese grundlegend neue Arbeitsweise schrittweise, aber konsequent jeweils für gesamte Handlungsfelder und Organisationseinheiten eingeführt. Momentan liegt der Fokus auf den raumbezogenen Verwaltungsverfahren in den Handlungsfeldern Bauen, Planen und Natur – die von besonderer Bedeutung für die Kreisentwicklung und zumeist besonders aufwändig sind.

Die Umstellung auf eine möglichst vollständige elektronische Verwaltungsarbeit schließt – wie oben bereits angedeutet – die elektronische Umsetzung der Kommunikation mit den Verwaltungskunden ein. Dies betrifft typischerweise das Auslösen einer Verwaltungsleistung, die Mitwirkung in Verwaltungsverfahren, die Übermittlung von Verfahrensergebnissen sowie das Sichern von Verfahrenstransparenz. Gleichzeitig umfasst der integrierte Ansatz auch die Neugestaltung der Zusammenarbeit mit landkreisexternen Verfahrenspartnern. Im *Sachstandsbericht* (2.1.4) wird das im Heidekreis verwendete Vorgehensmodell erläutert. Alle E-Government-Vorhaben, die im Modellprojekt umgesetzt werden sollen, leiten sich konsequent aus dieser inhaltlichen Ausrichtung ab.

2.5 Kooperative Umsetzung von E-Government

Die zusätzlichen Wirkungsmöglichkeiten des Modellprojekts sollen aus Sicht des Heidekreises vor allem dafür genutzt werden, die Umsetzung verwaltungsübergreifender Entwicklungen und arbeitsteiliger Betriebsszenarien zu fördern. So stehen einerseits die Neugestaltung von Prozessschnittstellen zwischen Behörden, andererseits die gemeinsame Nutzung von IT-Lösungen und IT-Infrastrukturen im Mittelpunkt.

Im Heidekreis soll der Rahmen der »E-Government-Modellkommunen« vor allem die Initiative für eine standardisierte Datenschnittstelle zur behördenübergreifenden Zusammenarbeit unterstützen. Mit dem Vorhaben »XFall-Behördenzusammenarbeit« ist ein entsprechendes Vorhaben in die Planung des Modellprojekts einbezogen worden. Zudem wurden mehrere praktische Pilotierungen dieser neuartigen Form der elektronischen Zusammenarbeit geplant.

3 E-Government-Vorhaben

Der Heidekreis wird während der Laufzeit des Projekts »Modellkommune E-Government« die im folgenden Abschnitt angegebenen Vorhaben umsetzen.

3.1 Auswahlkriterien

Für die Umsetzung im Modellprojekt wurden solche E-Government-Vorhaben ausgewählt und priorisiert, …

- die den im Abschnitt 2 benannten strategischen Prämissen genügen;
- die einen Beitrag zur systematischen Umstellung der Verwaltungsarbeit auf vollständig elektronische Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation leisten;
- mit denen rechtliche Regelungen des E-Government-Gesetzes praktisch Anwendung finden;
- die von den zusätzlichen Möglichkeiten des Modellprojekts profitieren könnten;
- die angesichts der vorhandenen Ressourcen im zeitlichen Rahmen des Modellprojekts realistisch umsetzbar sind.

3.2 Rahmenprojekt »Digitale Verwaltung«

Als integrierter Bestandteil der Aktivitäten zur Verwaltungsentwicklung werden alle E-Government-Vorhaben innerhalb eines Rahmenprojekts »Digitale Verwaltung« umgesetzt.

Dessen Projektorganisation umfasst …

- die Projektgruppe unter Vorsitz des Ersten Kreisrats, in der alle Entscheidungen mit grundlegender Bedeutung für das Rahmenprojekt getroffen werden;
- die zentrale Projektkoordination, die durch einen externen Berater wahrgenommen wird, sowie
- Teilprojekte und Arbeitspakete unter der Leitung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Landkreisverwaltung, die durch die zentrale Projektkoordination unterstützt werden.

Das Programm- und Projektmanagement wird durch monatliche Beratungen der Projektgruppe koordiniert. Für Planung, Berichtswesen und Controlling steht eine Online-Plattform zur Verfügung.

Über das Rahmenprojekt hinaus erfolgt die Gesamtkoordination aller Vorhaben zur Verwaltungsentwicklung über eine Lenkungsgruppe unter Vorsitz des Landrates.

3.3 Vorhaben im Handlungsfeld Planen

3.3.1 Regionales Raumordnungsprogramm

Arbeitspaket[1] 3.2.4 | RROP	
Aufgabe	■ Umstellung des Verwaltungsverfahrens zur Neuaufstellung des Regionalen Raumordnungsprogramms auf vollständig elektronische Aktenführung ■ Konzeption, Entwicklung und Einführung einer Online-Plattform zur Beteiligung von Trägern öffentlicher Belange (TÖB) sowie der Bürgerinnen und Bürgern am Verwaltungsverfahren ■ Bearbeitung, Abwägung und Dokumentation von Stellungnahmen in der elektronischen Akte
Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 09.1 (federführend) ■ Weitere Fachgruppen und externe Fachbehörden (beteiligt)
Betroffene Verwaltungs-leistungen[2]	■ Neuaufstellung des Regionalen Raumordnungsprogramms
Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ geringe Fallzahl ■ sehr hohe Ressourcenbindung (> 2 VZÄ im Aufstellungsjahr)
Wirkungsziele	■ Unterstützen der Aktenmäßigkeit und Abwägungsqualität des Aufstellungs- und Beteiligungsverfahrens ■ Verbessern der Transparenz (insbesondere Zugänglichkeit) des Verfahrens für Träger öffentlicher Belange sowie Bürgerinnen und Bürger ■ Reduktion der landkreisinternen Bearbeitungsaufwände für die Bearbeitung einer großen Zahl von Stellungnahmen um bis zu 25 Prozent im Vergleich zur papierbasierten Bearbeitung
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung (siehe 2.3)

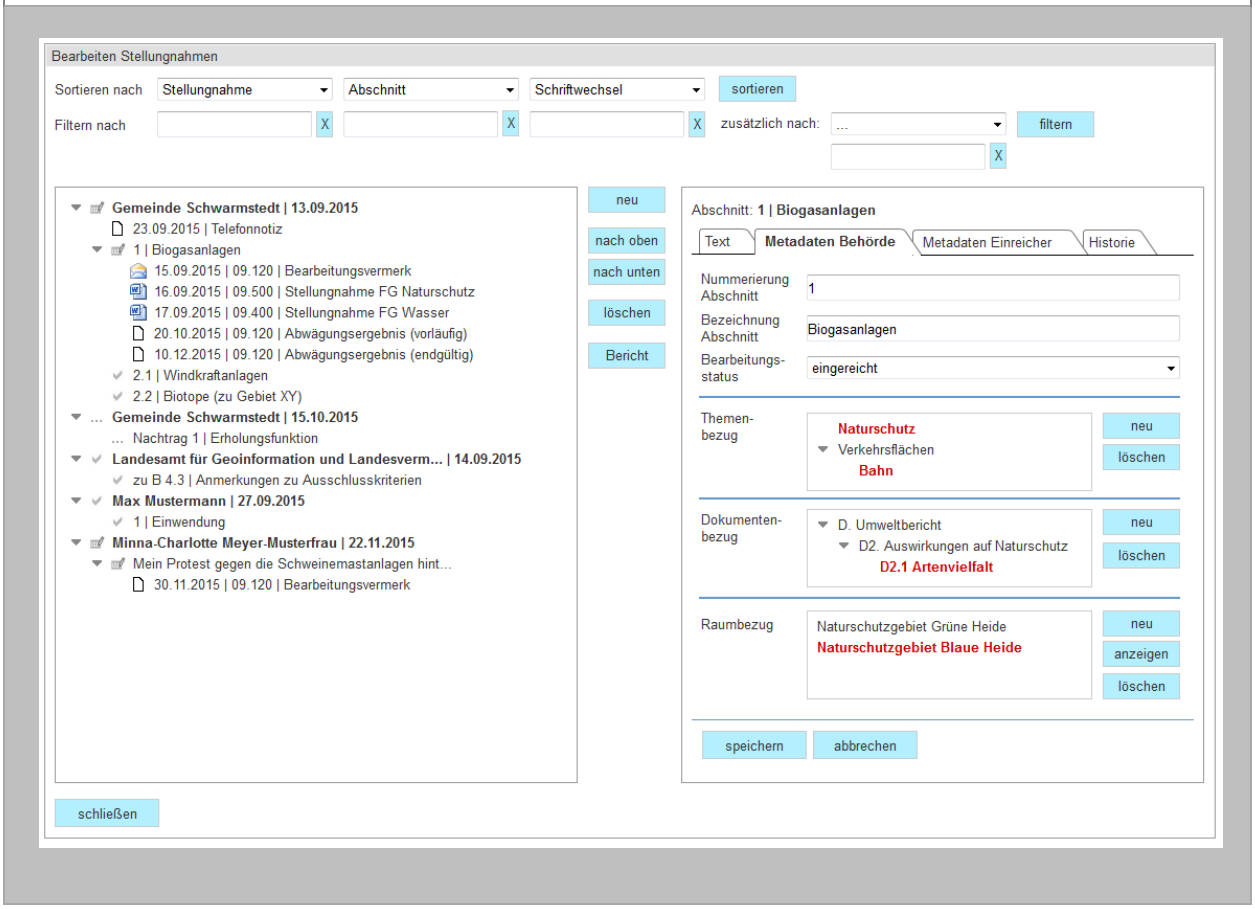
[1] Interne Bezeichnung des Arbeitspakets im Rahmenprojekt C / Digitale Verwaltung.
Bitte beachten: Die Struktur von Arbeitspaketen kann sich abhängig vom Analyse- und Konzeptstand während der Projektlaufzeit verändern!

[2] Lt. Verzeichnis der Verwaltungsleistungen der Landkreisverwaltung.
Aus ablauforganisatorischer Sicht entspricht der Verwaltungsleistung in der Regel jeweils ein Geschäftsprozess. Ausnahmen betreffen verallgemeinerte Geschäftsprozesse, die als Teilleistungen bei der Umsetzung mehrerer Verwaltungsleistungen durchlaufen werden können.
Bitte beachten: Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass sich die Strukturierung der Verwaltungsleistungen im Leistungsverzeichnis im Zuge der Detailanalyse und Neukonzeption verändern kann. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn Einzelleistungen verallgemeinert zusammengefasst werden können oder Leistungen erkennbar werden, die in der Analyse bislang noch nicht berücksichtigt wurden.

	■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Über die Zielsetzungen des Arbeitspaketes hinaus erfolgt eine Ablösung der bislang eingesetzten Basis-IT-Systeme zur Bereitstellung von Geofachdaten im Intranet und Internet durch leistungsfähigere Lösungen. ■ Die Standard-IT-Lösung zur elektronischen Aktenführung und Sachbearbeitung im Landkreis wird um eine spezifische Komponente zur Massendatenverarbeitung von Dokumenten erweitert. ■ Die im Arbeitspaket konzipierte und eingeführte IT-Lösung zur Online-Beteiligung wird den kreisangehörigen Gemeinden zur Nutzung in eigenen Verwaltungsverfahren angeboten. ■ In Auswertung der Erfahrungen von Kommunalverwaltungen, die bereits Online-Beteiligung praktizieren, wird bei der Entwicklung der landkreiseigenen Beteiligungsplattform ein notwendiges, bislang in vergleichbaren IT-Lösungen noch nicht erreichtes Maß an Gebrauchstauglichkeit und Bedienerfreundlichkeit (Usability) für die verwaltungsexternen Nutzer angestrebt.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §2, hier: Elektronischer Zugang für Stellungnahmen von Trägern öffentlicher Belange sowie Bürgerinnen und Bürgern ■ §6, hier: Vollständige Umstellung auf elektronische Aktenführung ■ §8, hier: Gewährleisten elektronische Akteneinsicht ■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen: Neugestaltung der Backend-Bearbeitung von Stellungnahmen ■ §12, hier: Bereitstellung des RROP in maschinenlesbarer Form ■ §14, hier: georeferenzierte Erfassung und Bearbeitung von Stellungnahmen
zeitliche Meilensteine	■ Inbetriebnahme: 9 / 2015 ■ Evaluation / Abschluss AP: 12 /2015

[3] Für alle Bezüge auf das E-Government-Gesetz des Bundes (EGovG) gilt: Die Orientierungen und Regelungen des EGovG werden im Heidekreis unabhängig davon aufgegriffen, ob sich aus dem Gesetz eine unmittelbare Verpflichtung zur Anwendung in Kommunalverwaltungen ergibt. Für Niedersachsen liegt noch keine Ableitung der EGovG-Regelungen in Landesrecht vor. Es wird jedoch davon ausgegangen, dass die EGovG-Regelungen im Zuge der Umsetzung in das Landesrecht auch für die niedersächsischen Kommunalverwaltungen verpflichtend werden.

Illustration: IT-Komponente zur Bearbeitung von Stellungnahmen in der elektronischen Akte (System eArbeitsplatz[4], Hersteller CABS GmbH / Wireframe-Prototyp, Stand August 2015)



3.3.2 Bergrechtliche Verwaltungsverfahren

Arbeitspaket[1] 3.2.2 | Bergrechtliche Verwaltungsverfahren	

Aufgabe	■ Umstellung der Mitwirkung in bergrechtlichen Verwaltungsverfahren auf vollständig elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung
	■ Abbildung der organisationsübergreifenden Abstimmung im Landkreis durch elektronische Kommunikation im IT-System eArbeitsplatz
	■ Anwendung der Schnittstelle XFall/Behördenzusammenarbeit (siehe 3.9.1) für die Kommunikation mit dem Landesamt für Bergbau, Energie und Geologie Hannover (LBEG) – insbesondere …
	  ■ elektronische Übermittlung der Mitwirkungsaufforderung und der Verfahrensdokumente vom LBEG an den Heidekreis,
	  ■ gegenseitiger Schriftwechsel im Verfahren sowie
	  ■ Rücksenden der Gesamtstellungnahme des Landkreises an das LBEG

[4] Das hier als »eArbeitsplatz« bezeichnete IT-System besteht aus aufeinander abgestimmten Komponenten für die elektronische Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (Hersteller: CABS GmbH). Die zugehörige »Online-Plattform Verwaltungsverfahren« ermöglicht autorisierten Verfahrensbeteiligten den Zugriff auf die elektronische Akte via Internet. Weitere Komponenten realisieren die Integration von Fach- und Geodaten in die Sachbearbeitung sowie die mobile Arbeit mit elektronischen Akten.

Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 09.1 (federführend) ■ Weitere Fachgruppen (beteiligt) ■ LBEG
Betroffene Verwaltungs-leistungen[2]	■ Bergrechtliche Planungen – Mitwirkung
Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ geringe Fallzahl ■ moderate Ressourcenbindung für Sachbearbeitung, jedoch hoher landkreisinterner Kommunikationsaufwand
Wirkungsziele	■ Sichern der Qualität der Mitwirkung an den bergrechtlichen Verfahren des LBEG ■ Unterstützen der Aktenmäßigkeit der Mitwirkungsvorgänge ■ Reduktion der Kommunikationsaufwände innerhalb der Landkreisverwaltung im Vergleich zur papierbasierten Bearbeitung ■ Reduktion der Kommunikationsaufwände mit dem LBEG durch elektronische Vernetzung der Workflowsysteme beider Behörden
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung (siehe 2.1) ■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4) ■ Kooperative Umsetzung von E-Government (siehe 2.5)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Das Vorhaben dient auch zur praktischen Erprobung der Schnittstelle XFall/Behördenzusammenarbeit für Verwaltungsverfahren mit hohem Umfang an Verfahrensdokumenten, die zwischen den beteiligten Behörden ausgetauscht werden müssen.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §6, hier: Vollständige Umstellung auf elektronische Aktenführung ■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen: Neugestaltung der fachgruppenübergreifenden, interdisziplinären Erstellung von Stellungnahmen im Landkreis ■ §10, hier: Nutzung und Evaluation des XÖV-Standards XFall/Behördenzusammenarbeit
zeitliche Meilensteine	■ Inbetriebnahme: 12 / 2015 ■ Evaluation / Abschluss AP: 03 / 2016

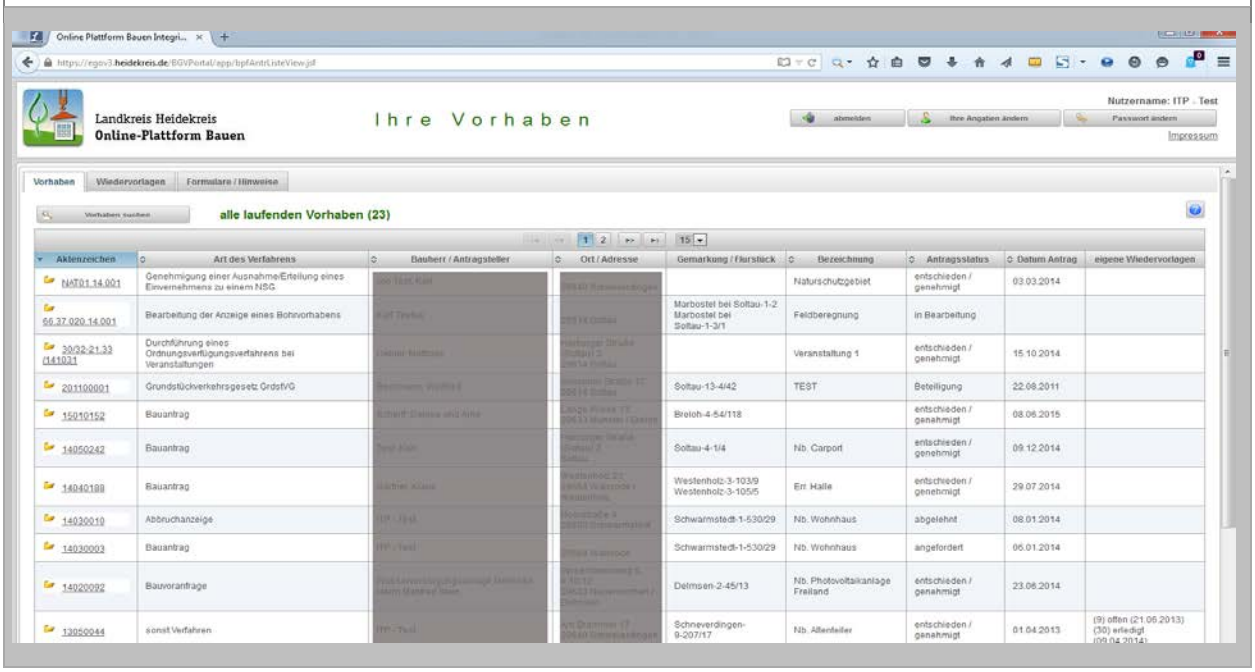
3.3.3 Flurbereinigungsverfahren

Arbeitspaket[1] 3.2.3 | Flurbereinigungsverfahren	
Aufgabe	■ Umstellung der Mitwirkung in Flurbereinigungsverfahren auf vollständig elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung ■ Abbildung der landkreisinternen Abstimmung durch elektronische Kommunikation im IT-System eArbeitsplatz
Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 09.1 (federführend) ■ Weitere Fachgruppen (beteiligt) ■ Amt für regionale Landesentwicklung Lüneburg
Betroffene Verwaltungs-leistungen[2]	■ Flurbereinigungsverfahren – Mitwirkung
Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ geringe Fallzahl ■ geringe Ressourcenbindung für Sachbearbeitung, jedoch hoher landkreisinterner Kommunikationsaufwand
Wirkungsziele	■ Sichern der Qualität der Mitwirkung am Verwaltungsverfahren ■ Unterstützen der Aktenmäßigkeit der Mitwirkungsvorgänge ■ Reduktion der Kommunikationsaufwände innerhalb der Landkreisverwaltung im Vergleich zur papierbasierten Bearbeitung
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung (siehe 2.3) ■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4) ■ Kooperative Umsetzung von E-Government (siehe 2.5)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Im Rahmen des Vorhabens wird eine Online-Plattform des Amtes für regionale Landesentwicklung mit dem landkreisinternen IT-System eArbeitsplatz verbunden.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §6, hier: Vollständige Umstellung auf elektronische Aktenführung ■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen: Neugestaltung der fachgruppenübergreifenden, interdisziplinären Erstellung von Stellungnahmen im Landkreis
zeitliche Meilensteine	■ Inbetriebnahme: 03 / 2016

3.3.4 Grundstücksverkehrsausschuss

Arbeitspaket[1] 3.2.5 | Grundstücksverkehrsausschuss	
Aufgabe	■ Umstellung der Arbeit des Grundstücksverkehrsausschusses des Landkreises auf vollständig elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung ■ Abbildung der Abstimmung im Grundstücksverkehrsausschuss durch elektronische Kommunikation in der Online-Plattform Verwaltungsverfahren sowie im System eArbeitsplatz
Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 09.1 (federführend) ■ verwaltungsinterne und -externe Mitglieder des Grundstücksverkehrsausschusses
Betroffene Verwaltungsleistungen[2]	■ Grundstücksverkehrsausschuss – Vorbereitung der Wahl / Sitzungsdienst ■ Erteilen einer Grundstücksverkehrsgenehmigung (Kaufvertrag) ■ Erteilen einer Grundstücksverkehrsgenehmigung (Pachtvertrag)
Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ hohe Fallzahl ■ geringe Ressourcenbindung für die Sachbearbeitung, jedoch hoher Kommunikationsaufwand zwischen den Ausschussmitgliedern
Wirkungsziele	■ Sichern der Qualität der Ausschussarbeit ■ Unterstützen der Aktenmäßigkeit der Ausschussarbeit ■ Reduktion der Kommunikationsaufwände innerhalb der Landkreisverwaltung und im Grundstücksverkehrsausschuss
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung (siehe 2.3) ■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Die Kommunikation der Ausschussmitglieder erfolgt über die Online-Plattform Verwaltungsverfahren des Heidekreises, die mit dem landkreisinternen System eArbeitsplatz verbunden ist.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §6, hier: Vollständige Umstellung auf elektronische Aktenführung ■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen, insbesondere Reduktion von Kommunikationsaufwänden durch Verzicht auf papiergebundene Kommunikation
zeitliche Meilensteine	■ Inbetriebnahme: 12 / 2015

Illustration: Online-Plattform Verwaltungsverfahren des Heidekreises



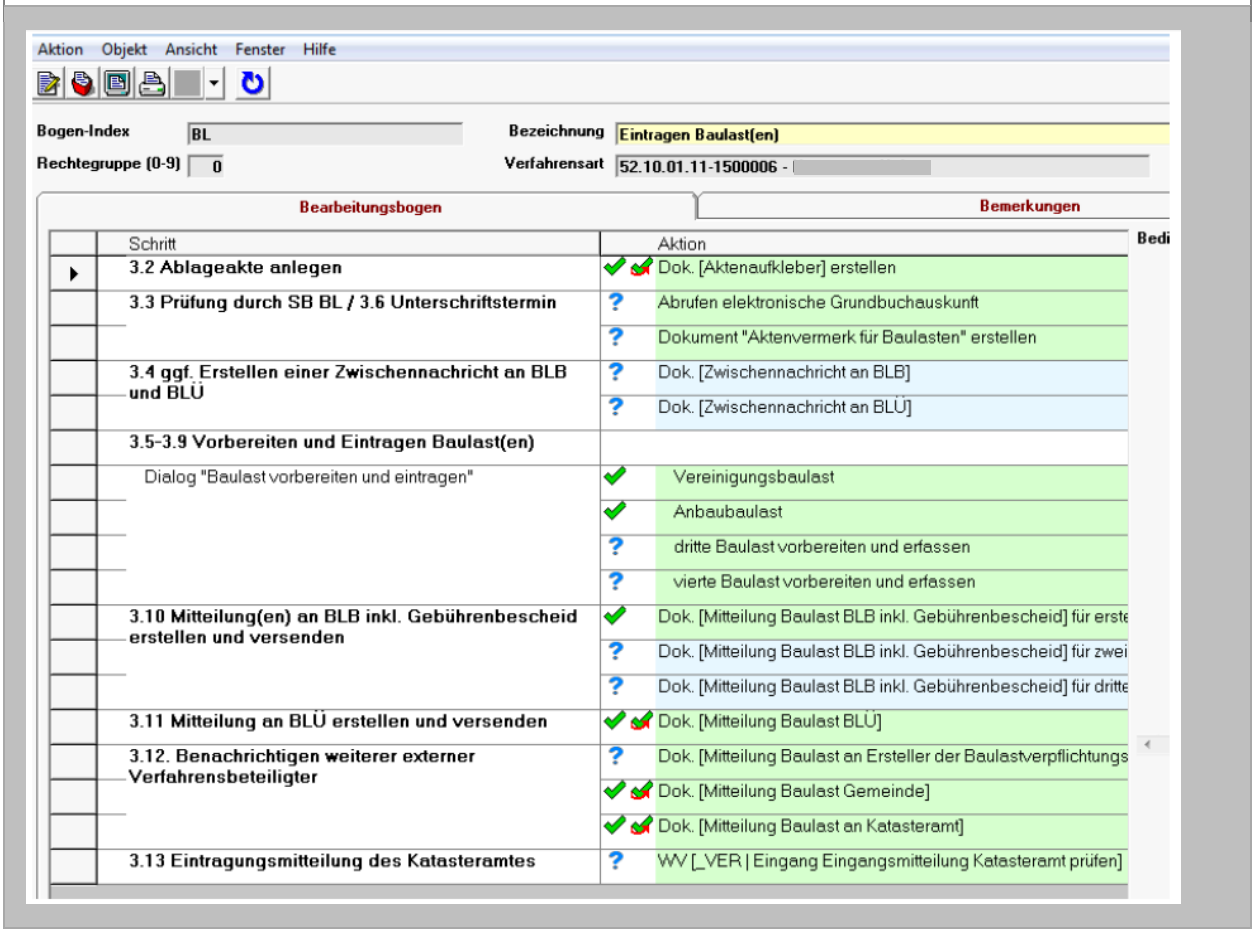
3.4 Vorhaben im Handlungsfeld Bauen und Denkmalschutz

3.4.1 Elektronisches Baulastenverzeichnis

Arbeitspaket[1] 3.5.1 | Baulasten	
Aufgabe	■ Einführung eines ausschließlich elektronischen Baulasten-verzeichnisses ■ Umstellung aller baulastbezogenen Verwaltungsverfahren des Landkreises auf vollständig elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung ■ Neukonzeption und Fortschreibung der Online-Baulastenauskunft inkl. Integration elektronischer Bezahlmöglichkeiten
Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 09.3
Betroffene Verwaltungs-leistungen[2]	■ Eintragen einer Baulast ■ Löschen einer Baulast ■ Fortschreiben einer Baulast nach Zusammenlegung von Flurstücken ■ Fortschreiben einer Baulast nach Teilung von Flurstücken ■ Erteilen einer Baulastenauskunft ■ Erstellen eines Auszugs aus dem Baulastenverzeichnis ■ Erlassen einer Ordnungsverfügung zu Baulasten

Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ hohe Fallzahl ■ hohe Ressourcenbindung (ca. 0,5 VZÄ dauerhaft)
Wirkungsziele	■ Sichern der Dienstleistungsqualität durch verbesserte Mechanismen zur Integritätssicherung der Eintragungen im Baulastenverzeichnis ■ Unterstützen der Aktenmäßigkeit der Sachbearbeitung ■ Reduktion der Bearbeitungsaufwände für die Verwaltungsverfahren im Landkreis – insbesondere für die Fortführung des Baulasten-verzeichnisses bei Flurstückveränderungen
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung (siehe 2.3) ■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4) ■ Kooperative Umsetzung von E-Government (siehe 2.5)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Das Vorhaben schließt die Digitalisierung des bisherigen papier-gebundenen Baulastenverzeichnisses und die Überführung in die elektronische Form ein (mehr als 30.000 Dokumente). ■ Im Zuge der Umstellung auf elektronische Sachbearbeitung werden Fortführungsmitteilungen der Katasterämter zu Flurstücken künftig über eine elektronische Schnittstelle übermittelt. Die Schnittstelle löst automatisiert jeweils ein Verwaltungsverfahren zur Fortführung des Baulastenverzeichnisses aus. ■ Die Online-Auskunft aus dem Baulastenverzeichnis für autorisierte Nutzer wird im Rahmen des Vorhabens qualitativ weiterentwickelt. Insbesondere soll eine Möglichkeit zur Online-Bezahlung der entstehenden Gebühren eingerichtet werden. Sie wird über eine vom Land Niedersachsen empfohlene Bezahlkomponente (Hersteller: GovConnect) realisiert.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §2, hier: Optimierung der Online-Baulastenauskunft ■ §4, hier: Einführen Online-Bezahlmöglichkeit für Baulastenauskünfte ■ §6, hier: Vollständige Umstellung auf elektronische Führung des Baulastenverzeichnisses und elektronische Aktenführung der zugehörigen Verwaltungsverfahren ■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen, insbesondere Reduktion von Bearbeitungsaufwänden
zeitliche Meilensteine	■ Inbetriebnahme elektronisches Baulastenverzeichnis und Abschluss Digitalisierung Altakten: 9 / 2015 ■ Inbetriebnahme der fortgeschriebenen Online-Baulastenauskunft inkl. Online-Bezahlmöglichkeit: 3 / 2016

Illustration: Ausschnitt aus dem Dialog zur Workflow-Steuerung für die Eintragung einer Baulast im elektronischen Baulastenverzeichnis (Arbeitsstand, August 2015)



3.4.2 Verwaltungsleistungen im Brandschutz

Arbeitspaket[1] 3.5.4 | Brandschutz	
Aufgabe	■ Umstellung der Bearbeitung aller Verwaltungsleistungen im Brandschutz auf vollständig elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung
Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 09.3
Betroffene Verwaltungsleistungen[2]	■ Durchführen der Brandverhütungsschau ■ Brandschutztechnische Stellungnahmen in Verwaltungsverfahren des Landkreises ■ Brandschutztechnische Stellungnahmen für externe Behörden
Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ hohe Fallzahl ■ hohe Ressourcenbindung (2 VZÄ dauerhaft)
Wirkungsziele	■ Sichern der Dienstleistungsqualität durch verbesserte Bereitstellung von Fachinformationen für die Brandschutzprüfer sowie durch Verbessern der fachübergreifenden Abstimmung im Landkreis

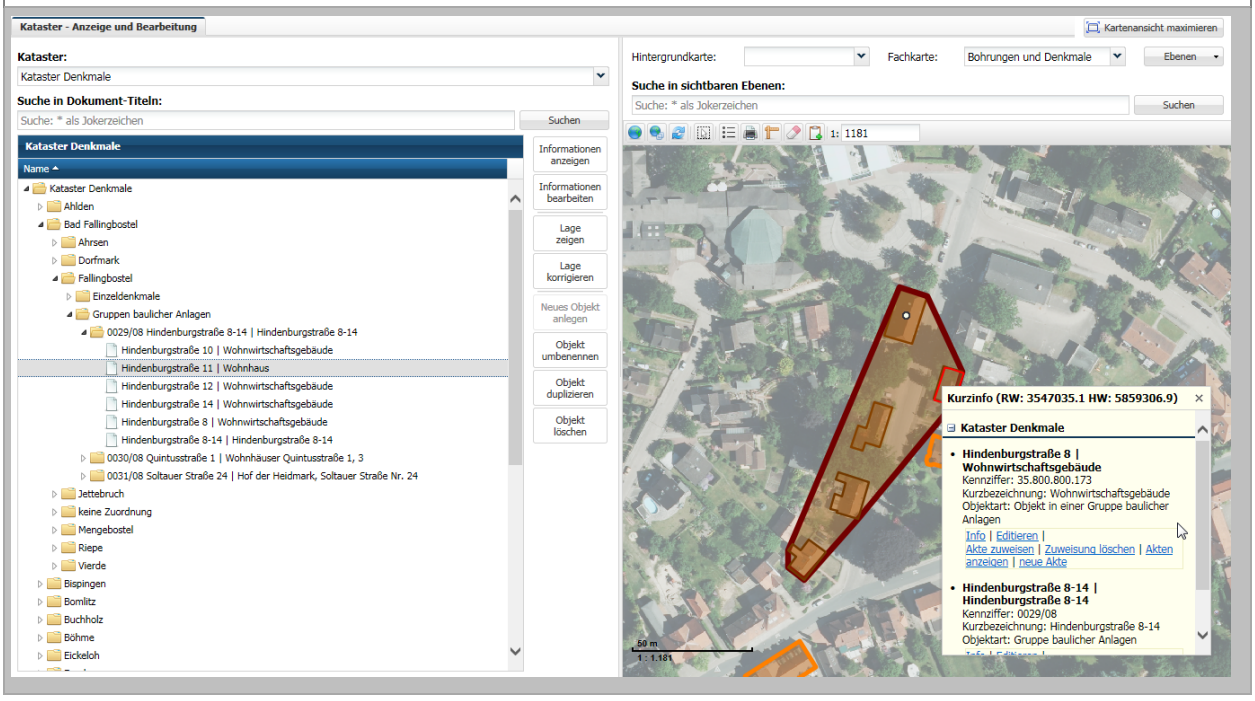
	■ Unterstützen der Aktenmäßigkeit der Sachbearbeitung ■ Reduktion der Bearbeitungsaufwände für die Leistungserbringung – insbesondere bei der Vor- und Nachbereitung der Brandverhütungs-schau
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung (siehe 2.3) ■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Das Vorhaben schließt den Aufbau elektronischer Kataster zu brandschaupflichtigen Objekten im Landkreis ein. ■ Die Vor-Ort-Arbeit der Brandschutzprüfer wird durch die mobile Bereitstellung von elektronischen Akten, Dokumenten und Informationen unterstützt.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §6, hier: Vollständige Umstellung auf elektronische Aktenführung ■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen, insbesondere Reduktion von Bearbeitungsaufwänden und Verbessern der landkreisinternen Abstimmung
zeitliche Meilensteine	■ Umstellung auf elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung: 10 / 2015 ■ mobile Bereitstellung von Akten, Dokumenten und Informationen: 3 / 2016

3.4.3 Verwaltungsleistungen im Denkmalschutz

Arbeitspaket[1] 3.5.5 | Denkmalschutz	
Aufgabe	■ Umstellung der Verwaltungsverfahren im Denkmalschutz auf vollständig elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung
Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 09.3
Betroffene Verwaltungs-leistungen[2]	■ Führen des Denkmalkatasters ■ Bearbeitung eines Antrags auf Anerkennung von Investitionen für Baumaßnahmen an Denkmalen nach EStG ■ Anordnung zum Schutz eines Kulturdenkmals nach § 23 NDSchG ■ Beurteilung eines denkmalrechtlichen Zuschussantrags ■ Erteilen einer denkmalrechtlichen Genehmigung ■ Erteilen einer Grabungsgenehmigung
Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ mittlere Fallzahl ■ mittlere Ressourcenbindung (1 VZÄ dauerhaft)

Wirkungsziele	■ Sichern der Dienstleistungsqualität durch verbesserte Bereitstellung von Fachinformationen zu Kulturdenkmalen ■ Unterstützen der Aktenmäßigkeit der Sachbearbeitung ■ Reduktion der Bearbeitungsaufwände für die Leistungserbringung – insbesondere bei der verwaltungsmäßigen Sachbearbeitung
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung (siehe 2.3) ■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Das Vorhaben schließt den Aufbau eines elektronischen, georeferenzierten Denkmalkatasters ein. Das Denkmalkataster wird sowohl für die Öffentlichkeit als auch für kooperierende Fachbehörden elektronisch zugänglich gemacht. ■ Um eine effiziente Sachbearbeitung zu ermöglichen, ist das Denkmalkataster in die elektronische Aktenführung integriert.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §2, §14, hier: elektronische Bereitstellung von georeferenzierten Informationen zu Kulturdenkmalen ■ §6, hier: Vollständige Umstellung auf elektronische Aktenführung ■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen, insbesondere Reduktion von Bearbeitungsaufwänden
zeitliche Meilensteine	■ Inbetriebnahme: 9 / 2015 ■ Qualitätssicherung Kataster Kulturdenkmale: 12 / 2015

Illustration: Elektronisches Kataster Kulturdenkmale im IT-System eArbeitsplatz

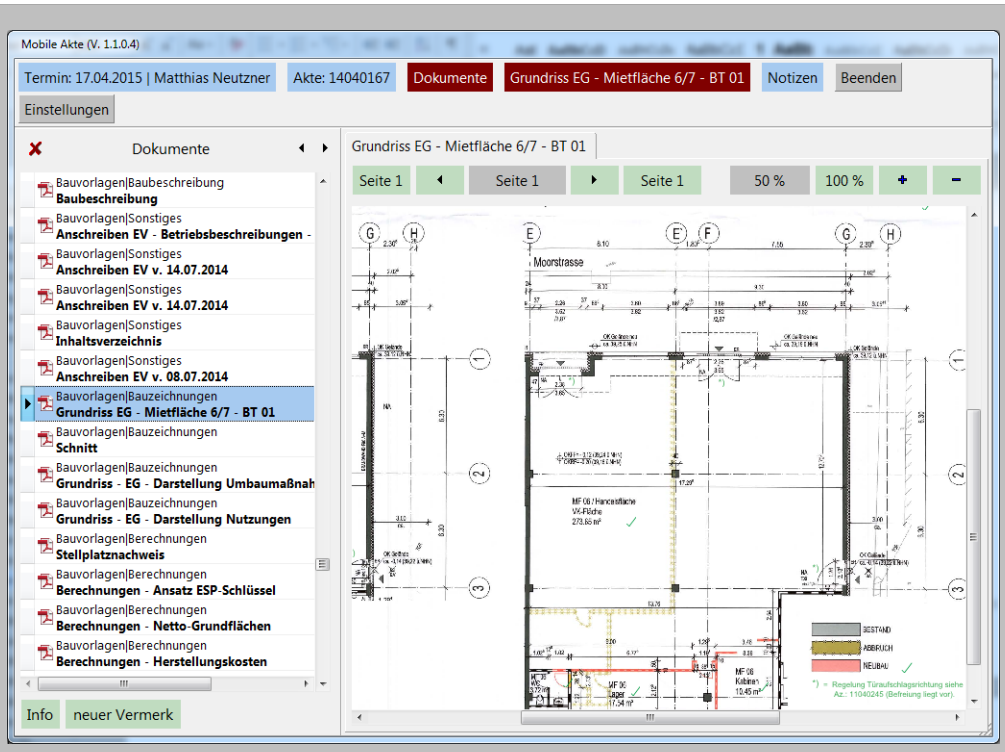


3.4.4 Verwaltungsleistungen im Bauordnungsrecht

Arbeitspaket[1] 3.5.3 | Bauordnungsrecht	
Aufgabe	■ Fortschreibung der elektronischen Aktenführung und Sachbearbeitung in bauordnungsrechtlichen Verwaltungsverfahren – insbesondere Integration von mobiler Sachbearbeitung und elektronischer Katasterführung
Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 09.3
Betroffene Verwaltungsleistungen[2]	■ Durchführen eines Bauordnungsverfahrens ■ Regelmäßige Überprüfung nach VStättVO ■ Regelmäßige Überprüfung nach KhBauVO ■ Überprüfung nach SchulbauR ■ Überprüfung von VKVO ■ Überprüfung von Sonderbauten nach § 79 NBauO ■ Überprüfung technischer Anlagen nach § 32 DVNBauO ■ Gebrauchsabnahme fliegender Bauten nach § 75 NBauO
Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ hohe Fallzahl ■ hohe Ressourcenbindung (> 1 VZÄ dauerhaft)
Wirkungsziele	■ Sichern der Dienstleistungsqualität durch verbesserte Bereitstellung von Fachinformationen (insbesondere zu Sonderbauten) für die Bauprüfer und elektronische Verwaltung von Prüfaufgaben ■ Unterstützen der Aktenmäßigkeit der Sachbearbeitung ■ Reduktion der Bearbeitungsaufwände für die Leistungserbringung – insbesondere durch Unterstützung der mobilen Arbeit und bei der verwaltungsmäßigen Vor- und Nachbereitung von Bauprüfungen
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung (siehe 2.3) ■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Das Vorhaben schließt den Aufbau elektronischer, georeferenzierter Fachkataster für Sonderbauten (Versammlungsstätten, Krankenhäuser, Pflegeinrichtungen und weitere) ein. Um eine effiziente Sachbearbeitung zu ermöglichen, sind die Kataster in die elektronische Aktenführung integriert. ■ Die Vor-Ort-Arbeit der Bauprüfer wird durch die mobile Bereitstellung von elektronischen Akten, Dokumenten und Informationen unterstützt.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §6, hier: Vollständige Umstellung auf elektronische Aktenführung ■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen, insbesondere Reduktion von Bearbeitungsaufwänden

	■ §14, hier: elektronische Bereitstellung von georeferenzierten Informationen zu Sonderbauten
zeitliche Meilensteine	■ Inbetriebnahme: 12 / 2015

Illustration: IT-System eArbeitsplatz des Heidekreises: Komponente zur mobilen Bereitstellung von Akten, Dokumenten und Informationen



3.4.5 Verwaltungsleistungen zur Wohnungsbauförderung

Arbeitspaket[1] 3.5.7 | Wohnungsbauförderung	
Aufgabe	■ Umstellung aller Verwaltungsverfahren zur Wohnungsbauförderung auf vollständig elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung
Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 09.3
Betroffene Verwaltungs-leistungen[2]	■ Bearbeitung eines Antrags auf Wohnungsbauförderungs-, Instandsetzungs- oder Modernisierungsmittel ■ Durchführung von Aufgaben nach WoBindG ■ Überwachung der Einhaltung des Verbots der Zweckentfremdung von Mietraum ■ Bearbeitung eines Zinssenkungsantrags oder einer Einkommensüberprüfung ■ Bearbeitung von Belegungsrechten in Alten- und Schwerbehindertenwohnungen

Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ mittlere Fallzahl ■ mittlere Ressourcenbindung (< 1 VZÄ dauerhaft)
Wirkungsziele	■ Unterstützen der Aktenmäßigkeit der Sachbearbeitung ■ Reduktion der Bearbeitungsaufwände für die Leistungserbringung – insbesondere durch Überführung der elektronischen Sachbearbeitung in das IT-System eArbeitsplatz
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung (siehe 2.3) ■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Das Vorhaben richtet sich vor allem auf die Vereinheitlichung der elektronischen Sachbearbeitung in der Landkreisverwaltung. Die bereits teilweise IT-gestützt ablaufende Sachbearbeitung soll in das IT-System eArbeitsplatz überführt werden, das den Standard für die elektronischen Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation im Heidekreis darstellt.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §6, hier: Vollständige Umstellung auf elektronische Aktenführung ■ §8, hier: Gewährleisten elektronische Akteneinsicht ■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen, insbesondere Reduktion von Bearbeitungsaufwänden
zeitliche Meilensteine	■ Inbetriebnahme: 12 / 2015

3.5 Vorhaben im Handlungsfeld Immissionsschutz

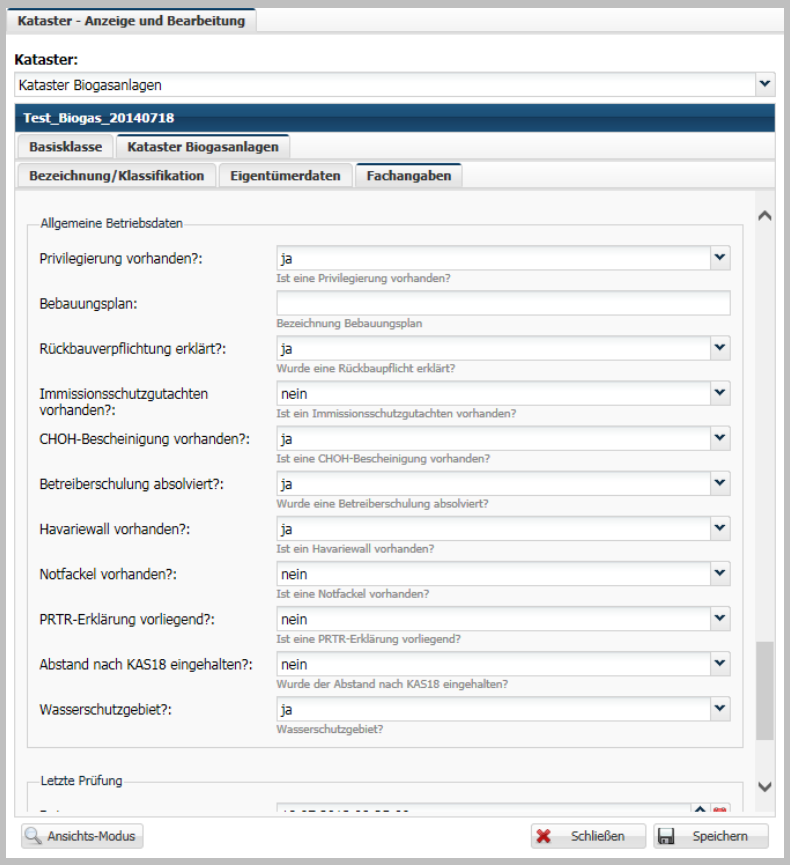
3.5.1 Überwachung immissionsschutzrechtlich relevanter Anlagen

Arbeitspaket[1] 3.5.2 | Überwachung Immissionsschutz	
Aufgabe	■ Umstellung aller Verwaltungsverfahren zur Überwachung immissionsschutzrechtlich relevanter Anlagen auf vollständig elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung
Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 09.3 ■ Weitere Fachgruppen und externe Fachbehörden (beteiligt)
Betroffene Verwaltungs-leistungen[2]	■ Wiederkehrende oder anlassbezogene Prüfung von immissionsschutzrechtlich relevanten Anlagen ■ Erlassen einer Ordnungsverfügung im Immissionsschutz
Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ mittlere Fallzahl ■ hohe Ressourcenbindung (ca. 2 VZÄ dauerhaft)

Wirkungsziele	■ Sichern der Dienstleistungsqualität …
	  ■ durch verbesserte Bereitstellung von Fachinformationen,
	  ■ durch elektronische Verwaltung von Prüfaufgaben und
	  ■ durch Unterstützung der interdisziplinären Zusammenarbeit im Landkreis
	■ Unterstützen der Aktenmäßigkeit der Sachbearbeitung
	■ Reduktion der Bearbeitungsaufwände für die Leistungserbringung – insbesondere durch Unterstützung der mobilen Arbeit und bei der verwaltungsmäßigen Vor- und Nachbereitung von Prüfungen im Immissionsschutz

Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung (siehe 2.3) ■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Das Vorhaben schließt den Aufbau elektronischer, georeferenzierter Fachkataster für Immissionsobjekte (Biogasanlagen, Tierhaltungsbetriebe, Windenergieanlagen) ein. Um eine effiziente Sachbearbeitung zu ermöglichen, sind die Kataster in die elektronische Aktenführung integriert. ■ Die Vor-Ort-Arbeit der Sachbearbeiter wird durch die mobile Bereitstellung von elektronischen Akten, Dokumenten und Informationen unterstützt. ■ Die elektronische Zusammenarbeit mit Betreibern, Gutachtern und weiteren landkreisexternen Verfahrensbeteiligten erfolgt über die Online-Plattform Verwaltungsverfahren des Landkreises.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §2, §14, hier: elektronische Bereitstellung von georeferenzierten Informationen zu immissionsschutzrechtlich relevanten Objekten ■ §6, hier: Vollständige Umstellung auf elektronische Aktenführung ■ §8, hier: Gewährleisten elektronische Akteneinsicht ■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen, insbesondere Reduktion von Bearbeitungsaufwänden
zeitliche Meilensteine	■ Inbetriebnahme: 06 / 2015

Illustration: Ausschnitt aus dem Dialog zur Verwaltung von Fachangaben im elektronischen Fachkataster Biogasanlagen des IT-Systems eArbeitsplatz

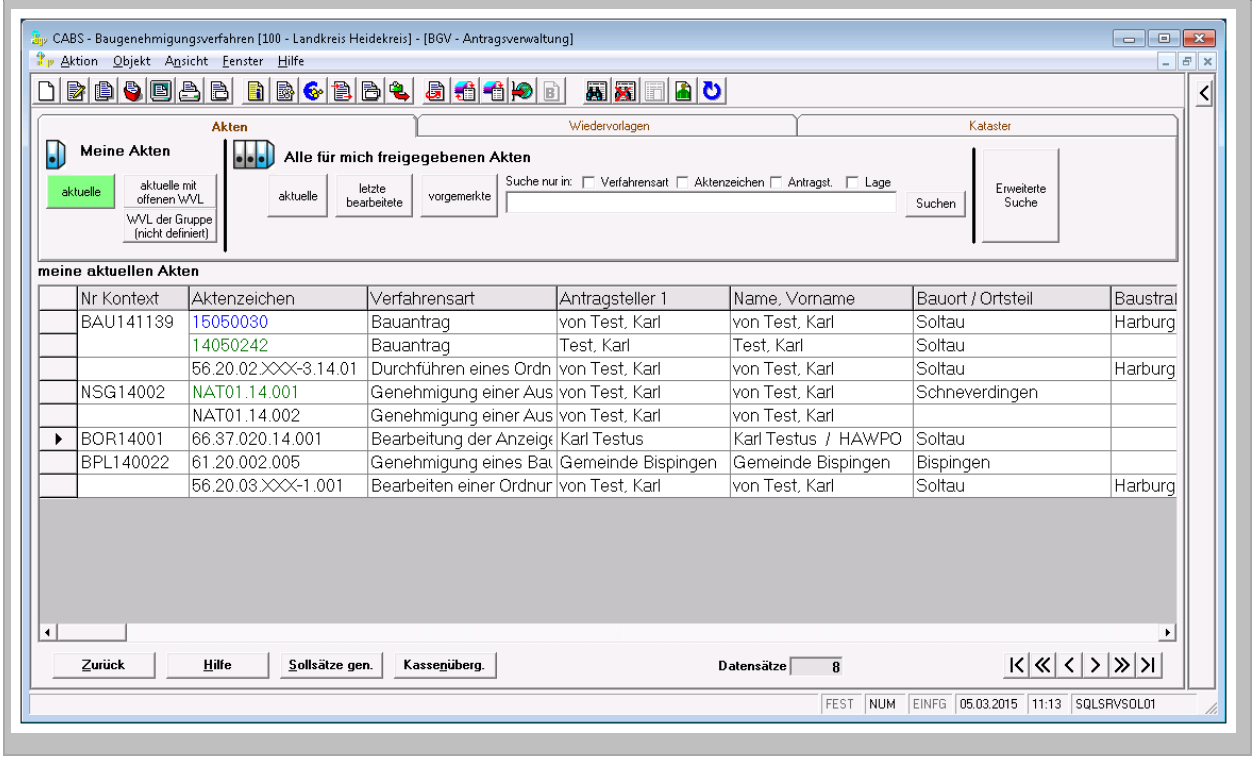


3.5.2 Immissionsschutzrechtliche Bescheide

Arbeitspaket[1] 3.5.6 | Immissionsschutzrechtliche Bescheide	
Aufgabe	■ Umstellung aller Verwaltungsverfahren zum Erstellen immissionsschutzrechtlicher Bescheide auf vollständig elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung ■ Umsetzung der öffentlichen Beteiligung in Umweltverträglichkeitsprüfungen und im Genehmigungsverfahren über die Online-Beteiligungsplattform des Landkreises ■ Bearbeitung, Abwägung und Dokumentation von Stellungnahmen in der elektronischen Akte ■ Integration der Offline-Antragslösung ELiA (Elektronische immissionsschutzrechtliche Antragstellung)
Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 09.3 ■ Weitere Fachgruppen und externe Fachbehörden (beteiligt)
Betroffene Verwaltungsleistungen[2]	■ Erteilen einer Genehmigung nach §§ 4, 16 BImSchG ■ Erteilen eines Vorbescheids nach §9 BImSchG

	■ Prüfung der Anzeige einer Änderung einer nach BImSchG genehmigungsbedürftigen Anlage ■ Verlängerung einer Genehmigung nach BImSchG ■ Widerruf der Genehmigung einer Anlage nach BImSchG
Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ mittlere Fallzahl ■ sehr hohe Ressourcenbindung (> 1,5 VZÄ dauerhaft) durch sehr hohe fachliche Komplexität und Kommunikationsaufwände
Wirkungsziele	■ Verbessern der Zugänglichkeit der Verwaltungsverfahren durch Integration des IT-gestützten Antragsverfahrens ■ Verbessern der Transparenz (insbesondere Zugänglichkeit) der Verwaltungsverfahren für Träger öffentlicher Belange sowie Bürgerinnen und Bürger ■ Unterstützen der Aktenmäßigkeit der Sachbearbeitung ■ Reduktion der Bearbeitungsaufwände für die Leistungserbringung – insbesondere durch Unterstützung im Dokumentenmanagement, bei der Sachbearbeitung sowie bei der Vor- und Nachbereitung der öffentlichen Beteiligung
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung (siehe 2.3) ■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4) ■ Kooperative Umsetzung von E-Government (siehe 2.5)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Um die mit der Antragssoftware erfassten sehr komplexen und umfangreichen Verfahrensdokumente praktikabel elektronisch übernehmen zu können, wird gemeinsam mit dem ELiA-Konsortium eine halbautomatisierte Importschnittstelle konzipiert und eingeführt. ■ Im IT-System eArbeitsplatz müssen unterstützende Mechanismen für die Abwicklung komplexer, mehrfacher öffentlicher Beteiligungsvorgänge geschaffen werden.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §2, hier: Elektronischer Zugang für Antragstellung und Beteiligung ■ §6, hier: Vollständige Umstellung auf elektronische Aktenführung ■ §8, hier: Gewährleisten elektronische Akteneinsicht ■ §9, hier: umfassende Optimierung von Verwaltungsabläufen ■ §14, hier: georeferenzierte Erfassung und Bearbeitung von Stellungnahmen
zeitliche Meilensteine	■ Inbetriebnahme: 3 / 2016 ■ Evaluation / Abschluss AP: 6 /2016

Illustration: Beispiel für die Verwaltung elektronischer Akten im IT-System eArbeitsplatz des Heidekreises



3.5.3 Immissionsschutzrechtliche Berichtspflichten

Arbeitspaket[1] 3.5.8 | Immissionsschutzrechtliche Berichte	
Aufgabe	■ Unterstützung für das Generieren von regelmäßigen oder anlassbezogenen Berichten im Immissionsschutz
Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 09.3
Betroffene Verwaltungs-leistungen[2]	■ Prüfen und Weiterleiten von Emissionserklärungen für die betriebliche Umweltberichterstattung ■ Prüfen und Weiterleiten von Berichten nach PRTR (European Pollutant Release and Transfer Register)
Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ geringe Fallzahl ■ geringe Ressourcenbindung
Wirkungsziele	■ Sichern der Dienstleistungsqualität durch verbesserte Bereitstellung von Fachinformationen ■ Unterstützen der Aktenmäßigkeit der Sachbearbeitung ■ Reduktion der Bearbeitungsaufwände für die Leistungserbringung
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung (siehe 2.3)

	■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Im Rahmen des Vorhabens werden die Komponenten zur elektronischen Katasterführung um erheblich leistungsfähigere Berichtsfunktionen erweitert.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen, insbesondere Reduktion von Bearbeitungsaufwänden
zeitliche Meilensteine	■ Inbetriebnahme: 12 / 2015

3.6 Vorhaben im Handlungsfeld Natur- und Landschaftsschutz

3.6.1 Verwaltungsleistungen zu Schutzgebieten und Schutzobjekten

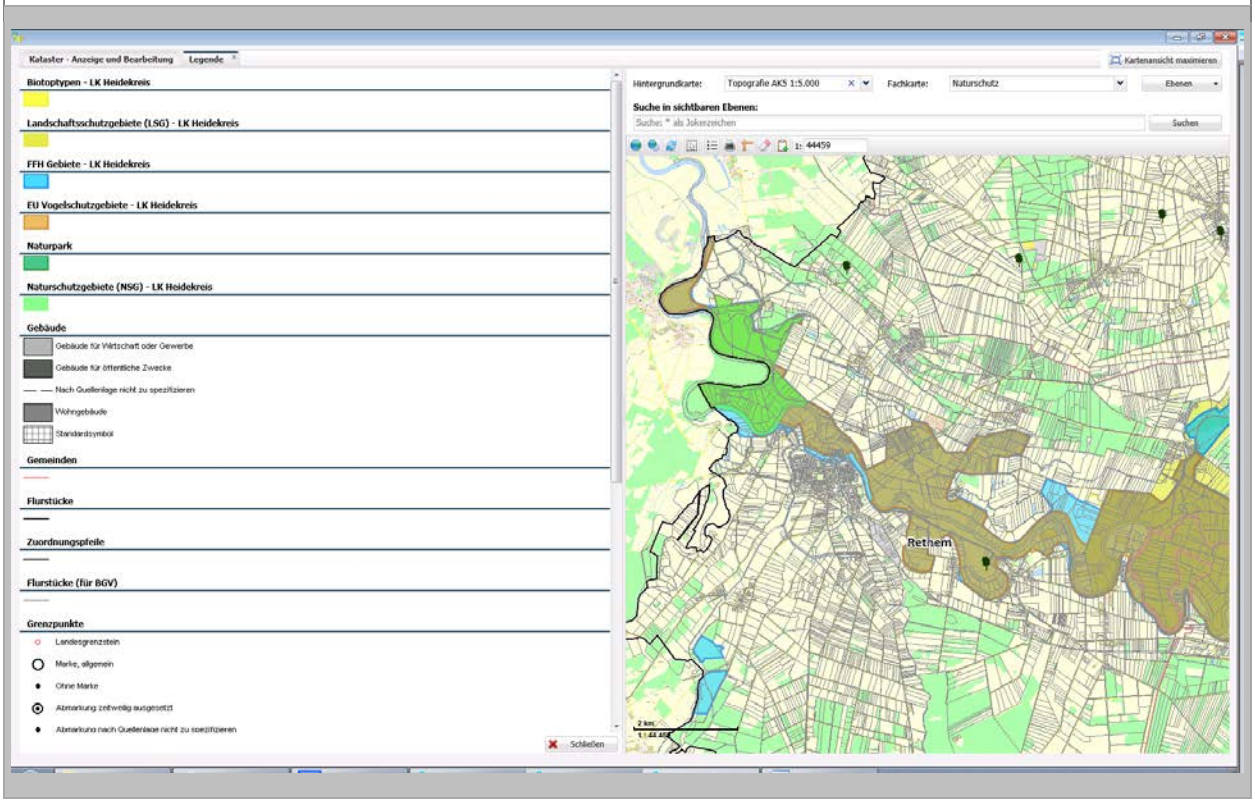
Arbeitspaket[1] 3.4.3 | Artenschutz	
Aufgabe	■ Umstellung der Verwaltungsverfahren zu Naturschutzgebieten, Landschaftsschutzgebieten, Natura-2000-Gebieten, Naturdenkmalen, Biotopen und geschützten Landschaftsbestandteilen auf vollständig elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung ■ Konsolidierung von elektronischen Fachkatastern für naturschutzfachlich relevante Objekte und Integration in die elektronische Aktenführung
Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 09.5 (federführend) ■ weitere Fachgruppen und externe Fachbehörden (beteiligt)

Betroffene Verwaltungsleistungen[2]	■ Naturschutzgebiete / Landschaftsschutzgebiete / Natura-2000-Gebiete
	  ■ Erteilen einer Ausnahme / eines Einvernehmens zum Schutzgebiet
	  ■ Erteilen einer Befreiung zum Schutzgebiet
	  ■ div. Verfahren zu Ordnungsverfügung / Ordnungswidrigkeit / Widerspruch / Klageverfahren zu einem Schutzgebiet
	  ■ Pflege- und Entwicklungsplanung zu einem Schutzgebiet
	  ■ Durchführung von Pflegemaßnahmen in/um einem/ein Schutzgebiet
	  ■ Beratung zu einem Schutzgebiet
	  ■ FFH-Berichtspflicht (nur Natura-2000-Gebiete)
	■ Naturdenkmale
	  ■ Ausweisen eines Naturdenkmals
	  ■ Erteilen einer Ausnahme zu einem Naturdenkmal
	  ■ Erteilen einer Befreiung zu einem Naturdenkmal

	▪ div. Verfahren zu Ordnungsverfügung / Ordnungswidrigkeit / Widerspruch / Klageverfahren zu einem Naturdenkmal ▪ Pflege- und Entwicklungsplanung zu einem Naturdenkmal ▪ Durchführung von Pflegemaßnahmen in/um einem/ein Naturdenkmal ▪ Beratung zu einem Naturdenkmal ▪ Biotope (nach §30 BNatschG) / Geschützte Landschaftsbestandteile (GLB nach §22 NAGBNatschG) ▪ Feststellen und Bekanntgeben eines Biotops bzw. GLB ▪ Erteilen einer Ausnahme zu einem Biotop bzw. GLB ▪ Erteilen einer Befreiung zu einem Biotop bzw. GLB ▪ div. Verfahren zu Ordnungsverfügung / Ordnungswidrigkeit / Widerspruch / Klageverfahren zu einem Biotop bzw. GLB ▪ Pflege- und Entwicklungsplanung zu einem Biotop bzw. GLB ▪ Durchführung von Pflegemaßnahmen in/um ein Biotop bzw. GLB ▪ Beratung zu einem Biotop bzw. GLB
Fallzahlen / Ressourcenbindung	▪ geringe Fallzahl und unregelmäßiges Auftreten pro Verwaltungsleistung, in der Summe jedoch hohe Fallzahlen ▪ hohe Ressourcenbindung (> 4 VZÄ dauerhaft)
Wirkungsziele	▪ Sichern der Dienstleistungsqualität durch verbesserte Bereitstellung von Fachinformationen zu naturschutzrechtlich relevanten Objekten ▪ Unterstützen der Aktenmäßigkeit der Sachbearbeitung ▪ Reduktion der Bearbeitungsaufwände für die Leistungserbringung – insbesondere bei der verwaltungsmäßigen Sachbearbeitung
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	▪ Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung (siehe 2.3) ▪ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4)
Konzeptionelle Besonderheiten	▪ Der Fokus des Vorhabens liegt auf der Vereinheitlichung und konsequenten Umsetzung der elektronischen Aktenführung. Dazu werden Akten und Dokumente aus bisherigen elektronischen Ablagen in das Standard-IT-System zur elektronischen Aktenführung überführt. Gleichzeitig wird der weitgehende Verzicht auf papiergebundene Ablagen ermöglicht. ▪ Das Vorhaben schließt die Konsolidierung von Fach- und Geodaten zu naturschutzrechtlich relevanten Objekten aus existierenden IT-Systemen in georeferenzierten Fachkatastern ein. Die Kataster werden – soweit rechtlich zulässig – für die Öffentlichkeit zugänglich gemacht.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	▪ §2, §14, hier: elektronische Bereitstellung von georeferenzierten Informationen im Naturschutz ▪ §6, hier: Vollständige Umstellung auf elektronische Aktenführung

	■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen, insbesondere Reduktion von Aufwänden zur Aktenführung, zum Dokumenten- und Informationsmanagement sowie zur verwaltungsinternen und -externen Kommunikation
zeitliche Meilensteine	■ schrittweise Umsetzung bis 3 / 2016

Illustration: Integration von Geofachdaten zu Schutzgebieten in die elektronische Aktenführung im IT-System eArbeitsplatz



3.6.2 Verwaltungsleistungen im Artenschutz

Arbeitspaket[1] 3.4.3 | Artenschutz	
Aufgabe	■ Umstellung der Verwaltungsverfahren im allgemeinen und besonderen Artenschutz auf vollständig elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung
Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 09.5 (federführend) ■ weitere Fachgruppen und externe Fachbehörden (beteiligt)
Betroffene Verwaltungs-leistungen[2]	■ Schutzverordnung ■ Erteilen einer Ausnahme zu einer Schutzverordnung ■ Erteilen einer Befreiung zu einer Schutzverordnung ■ div. Verfahren zu Ordnungsverfügung / Ordnungswidrigkeit / Widerspruch / Klageverfahren zu einer Schutzverordnung ■ Beratung zu Schutzverordnungen ■ Allgemeiner Schutz wild lebender Tiere und Pflanzen ■ Erteilen einer Genehmigung im allgemeinen Artenschutz ■ Erteilen einer Ausnahme im allgemeinen Artenschutz ■ Erteilen einer Befreiung im allgemeinen Artenschutz ■ div. Verfahren zu Ordnungsverfügung / Ordnungswidrigkeit / Widerspruch / Klageverfahren im allgemeinen Artenschutz ■ Beratung zum allgemeinen Artenschutz ■ Besonderer Artenschutz ■ Erteilen einer Genehmigung im besonderen Artenschutz ■ Erteilen einer Ausnahme im besonderen Artenschutz ■ Erteilen einer Befreiung im besonderen Artenschutz ■ Beschlagnahme / Einziehung / Überlassung im besonderen Artenschutz ■ div. Verfahren zu Ordnungsverfügung / Ordnungswidrigkeit / Widerspruch / Klageverfahren im besonderen Artenschutz ■ Durchführen einer Kontrolle im besonderen Artenschutz ■ Beratung zum besonderen Artenschutz ■ Invasive Arten (§ 40 BNatschG) ■ Bekämpfung von invasiven Arten ■ Genehmigung des Ausbringens gebietsfremder Tiere oder Pflanzen ■ Anordnung der Beseitigung ungenehmigt ausgebrachter gebietsfremder Arten ■ div. Verfahren zu Ordnungsverfügung / Ordnungswidrigkeit / Widerspruch / Klageverfahren zu invasiven Arten
Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ geringe Fallzahl und unregelmäßiges Auftreten pro Verwaltungsleistung, in der Summe jedoch mittlere Fallzahlen ■ mittlere Ressourcenbindung
Wirkungsziele	■ Unterstützen der Aktenmäßigkeit der Sachbearbeitung

	■ Reduktion der Bearbeitungsaufwände für die Leistungserbringung – insbesondere bei der verwaltungsmäßigen Sachbearbeitung
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung (siehe 2.3) ■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Der Fokus des Vorhabens liegt auf der Vereinheitlichung und konsequenten Umsetzung der elektronischen Aktenführung. Dazu werden Akten und Dokumente aus bisherigen elektronischen Ablagen in das Standard-IT-System zur elektronischen Aktenführung überführt. Gleichzeitig wird der weitgehende Verzicht auf papiergebundene Ablagen ermöglicht.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §6, hier: Vollständige Umstellung auf elektronische Aktenführung ■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen, insbesondere Reduktion von Aufwänden zur Aktenführung, zum Dokumenten- und Informationsmanagement sowie zur verwaltungsinternen und -externen Kommunikation
zeitliche Meilensteine	■ schrittweise Umsetzung bis 3 / 2016

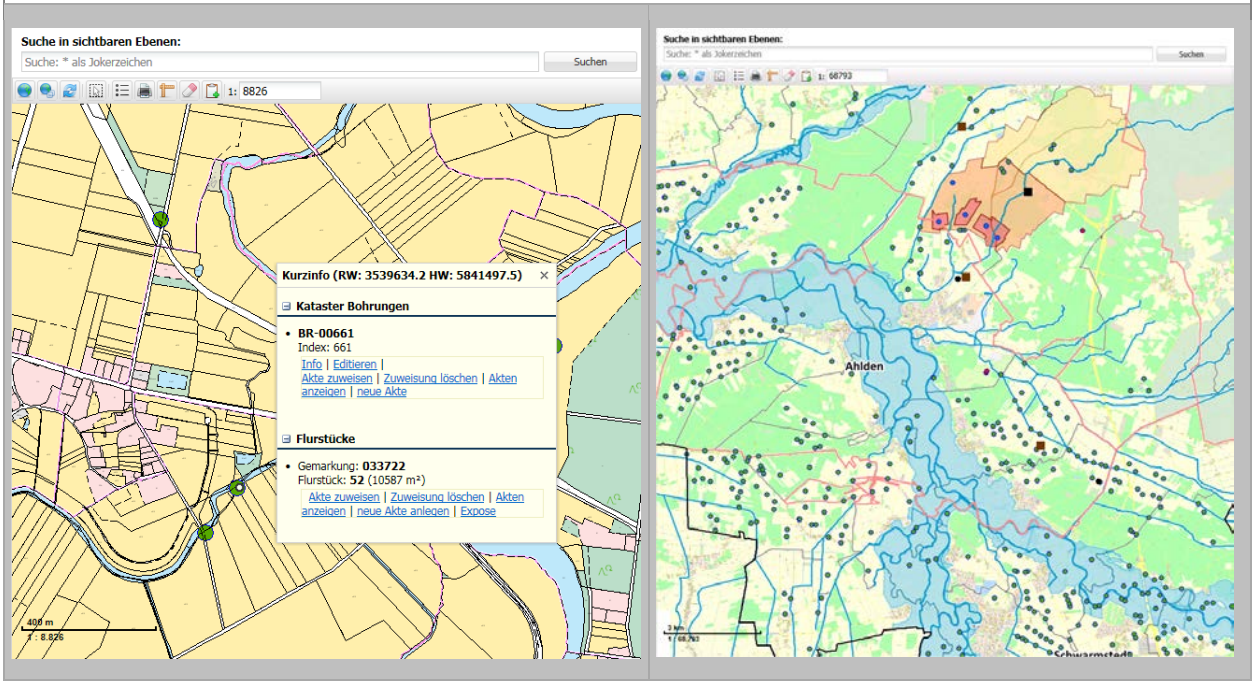
3.7 Vorhaben im Handlungsfeld Wasserrecht

3.7.1 Verwaltungsleistungen im Grundwasserschutz / Bohrungen

Arbeitspaket[1] 3.2.2 | Grundwasserschutz / Bohrungen	
Aufgabe	■ Umstellung der wasserrechtlichen Verwaltungsverfahren zu Bohrungen auf vollständig elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung ■ Einführung eines elektronischen Fachkatasters für Bohrungen ■ Anwendung der Schnittstelle XFall/Behördenzusammenarbeit (siehe 3.9.1) für die Kommunikation mit dem Landesamt für Bergbau, Energie und Geologie Hannover (LBEG) – insbesondere zur Übermittlung von Bohranzeigen.
Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 09.4 (federführend) ■ Weitere Fachgruppen (beteiligt) ■ LBEG
Betroffene Verwaltungsleistungen[2]	■ Bearbeiten der Anzeige eines Bohrvorhabens ■ Erlassen einer Ordnungsverfügung zu Bohrungen ■ Bearbeiten einer Ordnungswidrigkeit zu Bohrungen ■ Örtliche Kontrolle zu Bohrungen
Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ hohe Fallzahl ■ mittlere Ressourcenbindung
Wirkungsziele	■ Sichern der Dienstleistungsqualität durch verbesserte Bereitstellung von Fachinformationen zu Bohrungen ■ Unterstützen der Aktenmäßigkeit der Sachbearbeitung ■ Reduktion der Bearbeitungsaufwände für die Leistungserbringung – insbesondere bei Katasterführung und Sachbearbeitung ■ Reduktion der Kommunikationsaufwände mit dem LBEG durch elektronische Vernetzung der Workflowsysteme
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung (siehe 2.3) ■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4) ■ Kooperative Umsetzung von E-Government (siehe 2.5)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Das Vorhaben dient auch zur praktischen Erprobung der Schnittstelle XFall/Behördenzusammenarbeit für Datenübermittlungen mit vergleichsweise hohen Fallzahlen und der Weiterverarbeitung der übermittelten Informationen bei hohem Automatisierungsgrad.

	■ Über die zentralisierte Katasterführung zu Bohrungen werden arbeitsplatzübergreifend Fachinformationen für weitere Verwaltungsverfahren bereitgestellt. ■ Externe Verfahrensbeteiligte (Bohrunternehmen, Beregnungsverbände etc.) werden über die Online-Plattform Verwaltungsverfahren des Landkreises elektronisch in die Verfahren eingebunden.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §2, §14, hier: elektronische Bereitstellung von georeferenzierten Informationen im Berg- und Wasserrecht ■ §6, hier: Vollständige Umstellung auf elektronische Aktenführung ■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen, insbesondere Reduktion von Aufwänden zur Aktenführung, zum Dokumenten- und Informationsmanagement sowie zur verwaltungsinternen und -externen Kommunikation ■ §10, hier: Nutzung und Evaluation des XÖV-Standards XFall/Behördenzusammenarbeit
zeitliche Meilensteine	■ Inbetriebnahme der automatisierten Übermittlung von Bohranzeigen: 9/2015 ■ Abschluss AP: 12 / 2015

Illustration: Ausschnitte aus der Kartierung von Bohrungen im elektronischen Fachkataster des IT-Systems eArbeitsplatz



3.7.2 Verwaltungsleistungen im Grundwasserschutz / Feldberegnung

Arbeitspaket[1] 3.2.3 | Grundwasserschutz / Feldberegnung	
Aufgabe	■ Umstellung der wasserrechtlichen Verwaltungsverfahren zur Feldberegnung auf vollständig elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung ■ Einführung eines elektronischen Fachkatasters für Beregnungsflächen ■ Integration von Funktionen des elektronischen Wasserbuchs beim Niedersächsischen Landesbetrieb für Wasserwirtschaft, Küsten- und Naturschutz (NLWKN)
Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 09.4 (federführend) ■ NLWKN
Betroffene Verwaltungsleistungen[2]	■ Erteilen einer Erlaubnis zur Feldberegnung ■ Erlassen einer Ordnungsverfügung zur Feldberegnung ■ Bearbeiten einer Ordnungswidrigkeit zur Feldberegnung ■ Örtliche Kontrolle von Feldberegnung ■ Gebührenabrechnung zur Wasserentnahme
Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ hohe Fallzahl ■ hohe Ressourcenbindung (> 1,5 VZÄ dauerhaft)
Wirkungsziele	■ Sichern der Dienstleistungsqualität durch verbesserte Bereitstellung von Fachinformationen zu Bohrungen, Beregnungsflächen, Wasserrechten und Wasserentnahmen ■ Unterstützen der Aktenmäßigkeit der Sachbearbeitung ■ Reduktion der Bearbeitungsaufwände für die Leistungserbringung – insbesondere bei Katasterführung, Datenübermittlung und Sachbearbeitung
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung (siehe 2.3) ■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4) ■ Kooperative Umsetzung von E-Government (siehe 2.5)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Im Rahmen des Vorhabens wird die bislang manuelle Übertragung von Daten zu Wasserentnahmen durch eine elektronische Schnittstelle zum NLWKN-System Wasserbuch ersetzt. ■ Externe Verfahrensbeteiligte (Beregnungsverbände etc.) werden über die Online-Plattform Verwaltungsverfahren des Landkreises elektronisch in die Verfahren eingebunden.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §6, hier: Vollständige Umstellung auf elektronische Aktenführung

	■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen, insbesondere Reduktion von Aufwänden zur Aktenführung und zum Datenmanagement
zeitliche Meilensteine	■ Abschluss AP: 3 /2016

3.7.3 Verwaltungsleistungen im Grundwasserschutz / Trink- und Betriebswasser

Arbeitspaket[1] 3.2.4 | Grundwasserschutz / Trink- und Betriebswasser	
Aufgabe	■ Umstellung der wasserrechtlichen Verwaltungsverfahren zu trink- und Betriebswasser auf vollständig elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung
Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 09.5 (federführend) ■ weitere Fachgruppen und externe Fachbehörden (beteiligt)
Betroffene Verwaltungsleistungen[2]	■ Trinkwasserversorgung / Betriebswasserversorgung ■ Erteilen einer Bewilligung / Gehobenen Erlaubnis zur Trink- bzw. Betriebswasserversorgung ■ Erteilen einer Erlaubnis zur Trink- bzw. Betriebswasserversorgung ■ Erlassen einer Ordnungsverfügung zur Trink- bzw. Betriebswasserversorgung ■ Bearbeiten einer Ordnungswidrigkeit zur Trink- bzw. Betriebswasserversorgung ■ Örtliche Kontrolle zur Trink- bzw. Betriebswasserversorgung
Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ mittlere Fallzahlen ■ mittlere Ressourcenbindung
Wirkungsziele	■ Unterstützen der Aktenmäßigkeit der Sachbearbeitung ■ Reduktion der Bearbeitungsaufwände für die Leistungserbringung – insbesondere bei der verwaltungsmäßigen Sachbearbeitung und in der Verfahrenskommunikation
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung (siehe 2.3) ■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Der Fokus des Vorhabens liegt auf der Vereinheitlichung und konsequenten Umsetzung der elektronischen Aktenführung. Dazu werden Akten und Dokumente aus bisherigen elektronischen Ablagen in das Standard-IT-System zur elektronischen Aktenführung überführt. Gleichzeitig wird der weitgehende Verzicht auf papiergebundene Ablagen ermöglicht.

Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §6, hier: Vollständige Umstellung auf elektronische Aktenführung ■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen, insbesondere Reduktion von Aufwänden zur Aktenführung, zum Dokumenten- und Informationsmanagement sowie zur verwaltungsinternen und -externen Kommunikation
zeitliche Meilensteine	■ schrittweise Umsetzung bis 6 / 2016

3.7.4 Verwaltungsleistungen im Grundwasserschutz / Erdwärmenutzung

Arbeitspaket[1] 3.2.5 | Grundwasserschutz / Erdwärmenutzung	
Aufgabe	■ Umstellung der wasserrechtlichen Verwaltungsverfahren zur Erdwärmenutzung auf vollständig elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung
Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 09.5 (federführend) ■ weitere Fachgruppen (beteiligt) ■ Landesamt für Bergbau, Energie und Geologie Hannover (LBEG)
Betroffene Verwaltungs-leistungen[2]	■ Erteilen einer Erlaubnis zur Erdwärmenutzung ■ Erlassen einer Ordnungsverfügung zur Erdwärmenutzung ■ Bearbeiten einer Ordnungswidrigkeit zur Erdwärmenutzung ■ Örtliche Kontrolle zur Erdwärmenutzung
Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ geringe Fallzahlen ■ geringe Ressourcenbindung
Wirkungsziele	■ Unterstützen der Aktenmäßigkeit der Sachbearbeitung ■ Reduktion der Bearbeitungsaufwände für die Leistungserbringung – insbesondere bei der verwaltungsmäßigen Sachbearbeitung und in der Verfahrenskommunikation
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch verwaltungsinterne Optimierung (siehe 2.3) ■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4) ■ Kooperative Umsetzung von E-Government (siehe 2.5)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Im Rahmen des Vorhabens wird der automatisierte Austausch von Fachdaten zur Erdwärmenutzung mit dem LBEG realisiert. Es ist vorgesehen, dafür die Schnittstelle XFall/Behördenzusammenarbeit zu verwenden.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §6, hier: Vollständige Umstellung auf elektronische Aktenführung ■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen, insbesondere Reduktion von Aufwänden zur Aktenführung, zum Dokumenten- und

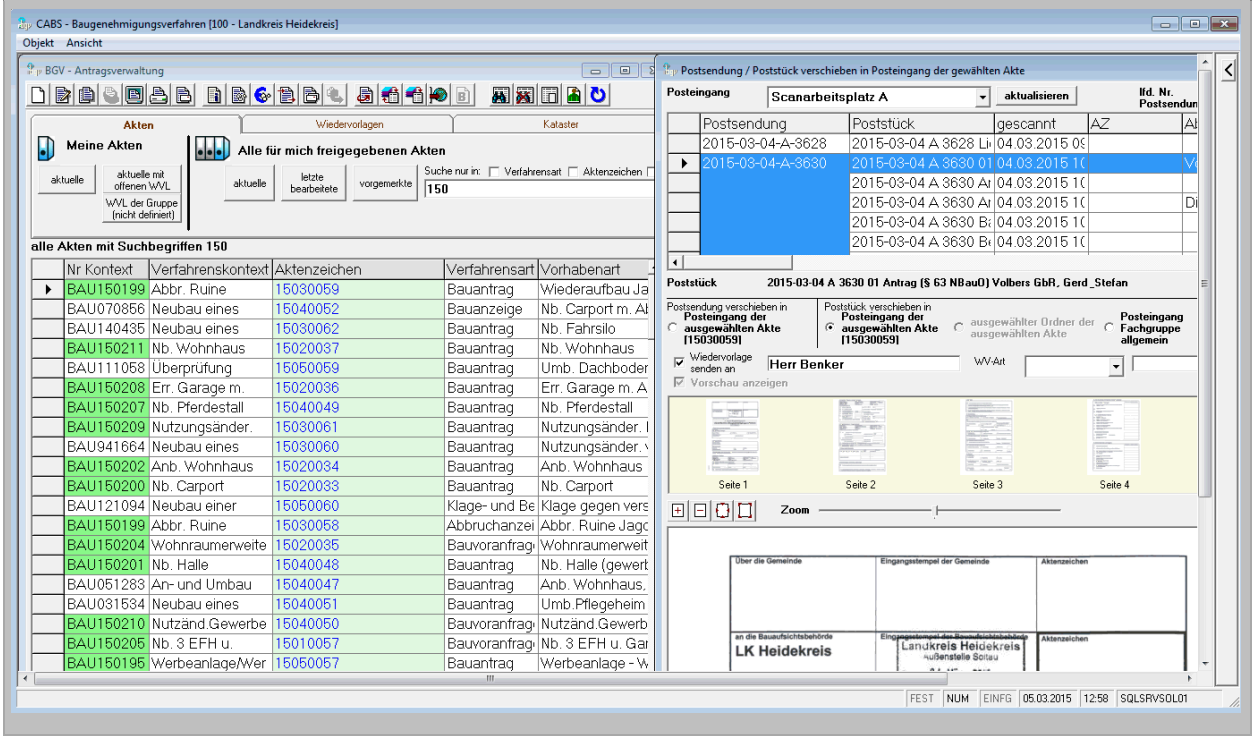
	■ Informationsmanagement sowie zur verwaltungsinternen und -externen Kommunikation
zeitliche Meilensteine	■ schrittweise Umsetzung bis 6 / 2016

3.8 Vorhaben im Handlungsfeld Soziales

3.8.1 Pilotvorhaben zur elektronischen Posteingangsbearbeitung in der Betreuungsstelle

Arbeitspaket[1] 3.7 | Elektronische Posteingangsbearbeitung Betreuungsstelle	
Aufgabe	■ Pilothafte Umstellung der Posteingangsbearbeitung der Betreuungsstelle auf zentrale, elektronische Bearbeitung in der E-Poststelle des Landkreises
Betroffene Organisationseinheiten	■ Fachgruppe 05.1 ■ Landgerichte (beteiligt)
Betroffene Verwaltungs-leistungen[2]	Die detaillierte Erhebung der Verwaltungsleistungen in der Betreuungs-behörde steht noch aus.
Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ mittlere Fallzahlen ■ hohe Ressourcenbindung (2 VZÄ dauerhaft)
Wirkungsziele	■ Reduktion der Bearbeitungsaufwände für die Eingangs-postbearbeitung, Aktenführung und externe Kommunikation
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Das Vorhaben dient zur Pilotierung der elektronischen Post-eingangsbearbeitung in der E-Poststelle des Landkreises für den Fachbereich Soziales. Nachdem die zentrale Bearbeitung von Post-eingängen für den Fachbereich Bau, Wirtschaft, Umwelt bereits seit mehreren Jahren im Regelbetrieb eingeführt ist, soll nun die Integration in die IT-Fachlösungen und organisatorischen Abläufe des Sozialbereichs erprobt werden.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen
zeitliche Meilensteine	■ schrittweise Umsetzung bis 6 / 2016

Illustration: Funktion zur Posteingangsbearbeitung im IT-System eArbeitsplatz



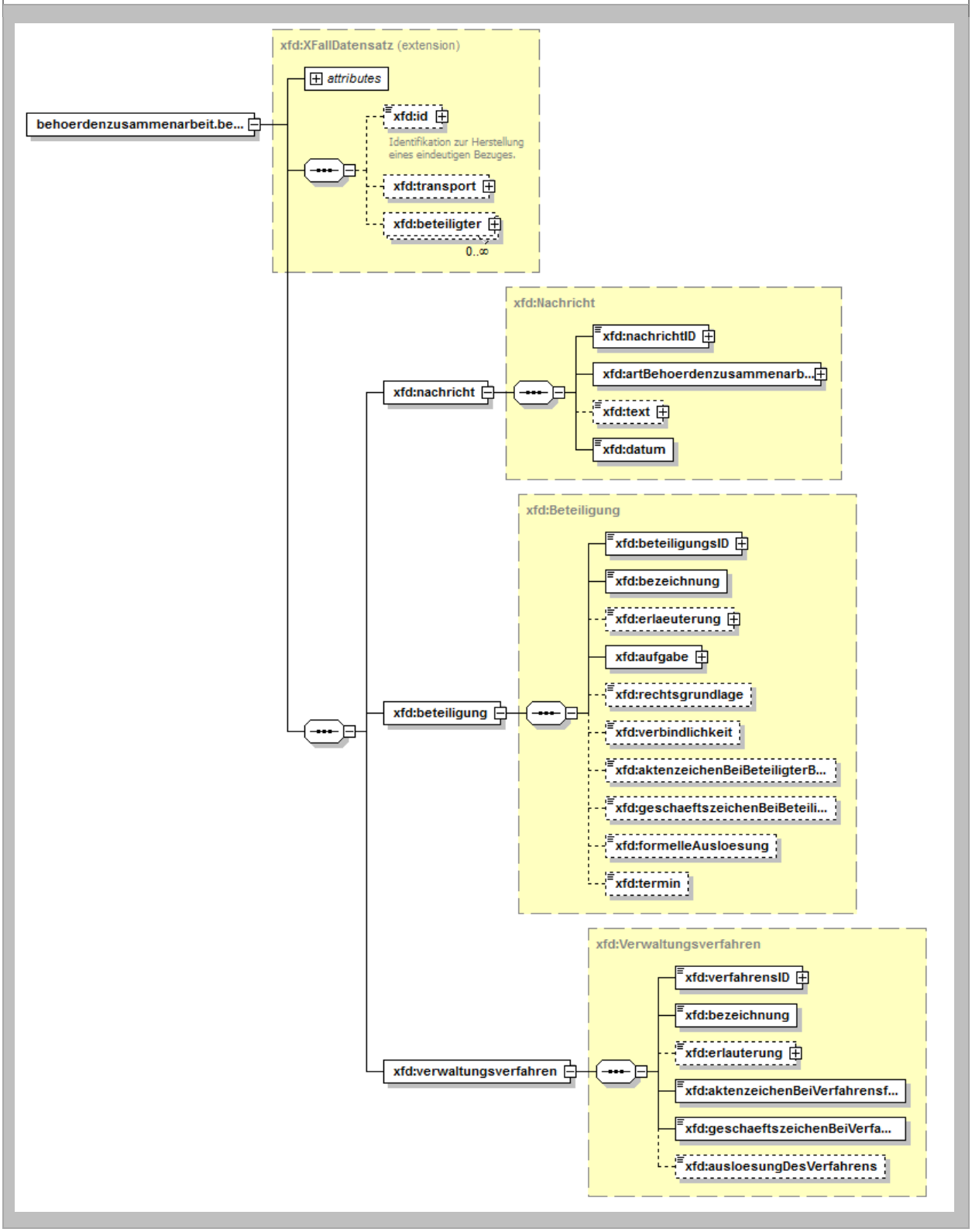
3.9 Leistungsübergreifende E-Government-Vorhaben

3.9.1 Konzeption, Entwicklung und Implementierung der XÖV-Schnittstelle XFall/Behördenzusammenarbeit

Arbeitspaket[1] 5 | XFall-Schnittstelle Behördenzusammenarbeit	
Aufgabe	■ Konzeption, Implementierung und Erprobung einer fachneutralen Datenschnittstelle zur Unterstützung der behördlichen Zusammenarbeit in Verwaltungsverfahren ■ XÖV-Standardisierung der Schnittstelle
Betroffene Organisationseinheiten	■ Projektgruppe RP C (federführend) ■ FG IT (beteiligt) ■ Länderarbeitsgruppe XFall (beteiligt) ■ Landesamt für Bergbau, Energie und Geologie Hannover (Kooperationspartner) ■ Niedersächsisches Ministerium für Inneres und Sport, Niedersächsisches Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr (Koordinierung auf Landesebene)
Betroffene Verwaltungsleistungen[2]	■ fachneutral, leistungsübergreifend einsetzbar

Fallzahlen / Ressourcenbindung	■ Zur wirtschaftlichen Relevanz der XÖV-Schnittstelle XFall/Behördenzusammenarbeit siehe *Sachstandsbericht*, S. 15ff.
Wirkungsziele	■ Reduktion der Kommunikationsaufwände in der behörden-übergreifenden Zusammenarbeit in Verwaltungsverfahren ■ Gewährleisten der Aktenmäßigkeit von Mitwirkungsvorgängen
Maßgebliche Bezüge zum Gesamtkonzept	■ Integrierte IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mittels elektronischer Aktenführung, Sachbearbeitung und Kommunikation (siehe 2.4) ■ Kooperative Umsetzung von E-Government (siehe 2.5)
Konzeptionelle Besonderheiten	■ Zu den konzeptionellen Grundlagen der XÖV-Schnittstelle XFall/Behördenzusammenarbeit siehe *Sachstandsbericht*, S. 14f.
Maßgebliche Bezüge zum EGovG[3]	■ §2, hier: Elektronische Zugänge zur behördlichen Zusammenarbeit ■ §6, hier: Unterstützung der elektronischen Aktenführung ■ §9, hier: Optimierung von Verwaltungsabläufen: Neugestaltung der behördenübergreifenden Verfahrenskommunikation ■ §10, hier: Weiterentwicklung des XÖV-Standards XFall
zeitliche Meilensteine	■ Pilothafte Inbetriebnahme der Schnittstelle und Evaluation: 9 / 2015 ■ Abschluss der konzeptionellen Arbeiten und Übergabe an das XÖV-Standardisierungsgremium ■ Umsetzung weiterer Pilotanwendungen im Heidekreis: 12 / 2015 ■ voraussichtliche Übernahme in den XÖV-Standard XFall: Mitte 2016

Illustration: Ausschnitt aus der Schemadarstellung des Datenteils der Schnittstelle XFall/Behördenzusammenarbeit (Arbeitsstand, 23. August 2015)



4 Vernetzung und Kooperation

4.1 Integration von Basisdiensten der Landesverwaltung

Das Land Niedersachsen entwickelt und betreibt E-Government-Basisdienste, die vom Heidekreis intensiv genutzt werden:

- Der »**Bürger- und Unternehmensservice Niedersachsen**« (BUS) stellt ein detailliertes Verzeichnis von Verwaltungsleistungen, Behördeninformationen und Formularen bereit. Der Heidekreis wirkt an der verteilten Redaktion der behördenspezifischen Informationen im BUS mit. Das Auskunftssystem ist technisch in den Internetauftritt der Landkreisverwaltung integriert.
- Der Heidekreis ist seit Jahren maßgeblich an der Weiterentwicklung des »**Niedersächsischen Antragssystems für Verwaltungsleistungen Online**« (NAVO) beteiligt, dass in mehrere Dutzend elektronische Verwaltungsverfahren der Landkreisverwaltung integriert wurde. Dabei wird den Nutzern die medienbruchfreie Abwicklung auch komplexer Antragssituationen über einen persönlichen Arbeitsbereich in der Infrastruktur des Landes ermöglicht. Seit Anfang 2014 wird die Online-Antragstellung auf NAVO-Basis im Regelbetrieb genutzt. Seitdem sind mehrere Tausend Transaktionen über das System abgewickelt worden.
- Im Laufe des Modellprojekts soll die vom Land Niedersachsen empfohlene **Online-Bezahlkomponente** (Hersteller: GovConnect) in weitere Verwaltungsverfahren des Heidekreises integriert werden (siehe 3.4.1).

Insbesondere über die intensive Nutzung des Online-Antragssystems konnten erhebliche Synergieeffekte für die IT-gestützte Verwaltungsmodernisierung im Heidekreis erreicht werden.

4.2 Vernetzung mit externen Verwaltungen

4.2.1 Vernetzung mit kreisangehörigen Kommunen

Strategische Prämissen

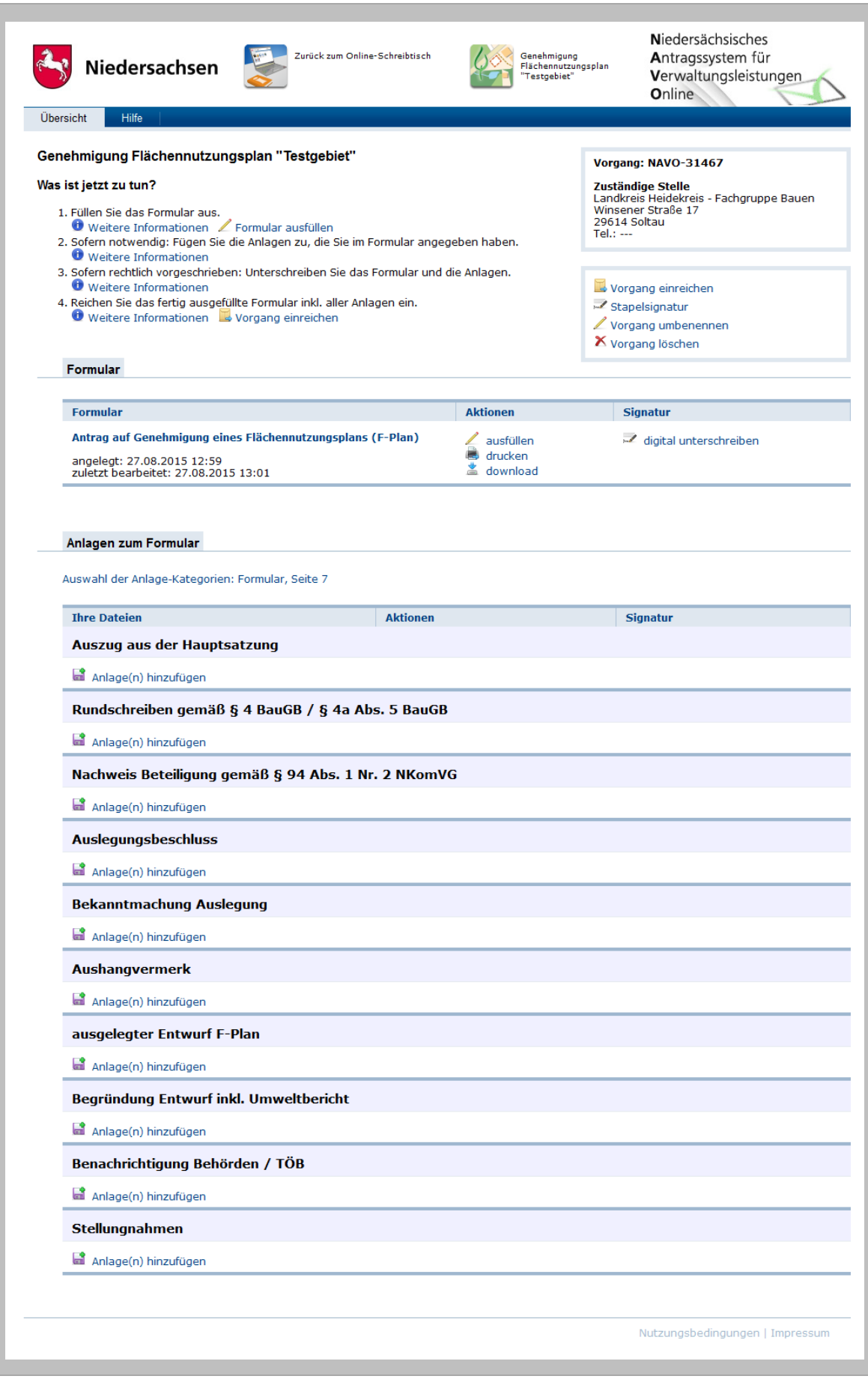
Die E-Government-bezogene Zusammenarbeit mit den kreisangehörigen Städten und Gemeinden wird seit über einem Jahrzehnt durch einen »Arbeitskreis E-Government« koordiniert. Im Mittelpunkt steht die gemeinsame Nutzung der kreiseigenen IT-Infrastruktur (beispielsweise Kreisnetz, Rechenzentrumsleistungen, zentral betriebene Fach- und Querschnittssysteme) sowie die gemeinsame Koordination von kreisweiten Vorhaben (beispielsweise Mobilfunkausbau).

Fallbeispiele

- Behördenübergreifendes Veranstaltungsmanagement

  In Regie der Stadt Soltau wird das vom Landkreis betriebene IT-System eArbeitsplatz für die Koordination der Verwaltungsleistungen zu Veranstaltungen eingesetzt. In die vollständig elektronisch realisierte Bearbeitung sind mehrere Verwaltungsstellen unterschiedlicher Behörden integriert.

Illustration: »Online-Schreibtisch« des Niedersächsischen Antragssystems für Verwaltungsleistungen mit einem Antragsprozess aus der Heidekreis-App »Regional- und Bauleitplanung«



- Bauleitplanung

  Die kreisangehörigen Städte und Gemeinden stellen dem Landkreis Bebauungs- und Flächennutzungspläne über das NAVO-Antragssystem des Landes zur Verfügung. Die Stellungnahme bzw. Genehmigung durch die Landkreisverwaltung erfolgt im System eArbeitsplatz des Landkreises. Sie wird über die zugehörige Online-Plattform Verwaltungsverfahren an die Stadt- und Gemeindeverwaltungen ausgeliefert.

- Online-Beteiligung

  Im Rahmen des Modellprojekts wird eine technisch-organisatorische Infrastruktur zur Online-Beteiligung in komplexen Verwaltungsverfahren entwickelt und eingeführt (siehe Vorhaben 3.3.1). Die IT-Komponenten für das Online-Frontend und die Backend-Bearbeitung der Stellungnahmen sind so konzipiert, dass sie durch die kreisangehörigen Städte und Gemeinden verwendet werden können. Der IT-Betrieb erfolgt durch den Landkreis.

4.2.2 Vernetzung mit Landkreisen

Strategische Prämissen

Der Heidekreis versucht systematisch, über Kooperationen mit niedersächsischen Landkreisverwaltungen Synergiepotenziale im E-Government zu erschließen. Die Initiativen betreffen sowohl frühzeitige konzeptionelle Abstimmungen als auch konkrete Umsetzungsprojekte. Allerdings ist es bislang noch nicht gelungen, diesen Prozess selbsttragend zu verstetigen.

Fallbeispiel: Landkreise Lüchow-Dannenberg, Uelzen und Lüneburg

Als Pionier bei der vollständig elektronischen Bearbeitung aller Verwaltungsverfahren der unteren Bauaufsichtsbehörde konnte der Heidekreis den benachbarten Landkreisen sowohl konzeptionelle Erfahrungen, organisatorische »Blaupausen« und Ergebnisse rechtlicher Klärungen zur Verfügung stellen als auch konkrete IT-Komponenten. In der Zukunft soll versucht werden, eine konzeptionelle Zusammenarbeit und arbeitsteilige IT-Entwicklung auch für andere Handlungsfelder zu erreichen.

4.2.3 Vernetzung mit Behörden anderer Verwaltungsebenen

Strategische Prämissen

Der Fokus in der E-Government-Zusammenarbeit mit Behörden anderer Verwaltungsebenen liegt auf der IT-gestützten Neugestaltung der gegenseitigen Kommunikationsbeziehungen. In diesem Zusammenhang sollen künftig vorrangig standardisierte Schnittstellen – etwa XFall/Behördenzusammenarbeit – zum Einsatz kommen.

Fallbeispiele

- Landesamt für Bergbau, Energie und Geologie Hannover: Das Landesamt ist zentraler Kooperationspartner bei der Konzeption, Entwicklung und Einführung der XFall-Schnittstelle Behördenzusammenarbeit (siehe Vorhaben 3.3.2 und 3.7.1).

- Landesamt für Geoinformation und Landesvermessung Niedersachsen: Auf der Basis einer Vereinbarung mit der Behördenleitung werden systematisch alle gegenseitigen Leistungsbeziehungen auf Möglichkeiten zur IT-Unterstützung untersucht. Erstes Ergebnis wird die elektronische Übermittlung von Fortführungsmitteilungen zu Flurstücken an den Heidekreis sein (siehe Vorhaben 3.4.1).
- Verwaltungs- und Oberverwaltungsgerichte: Auf Initiative der Verwaltungsgerichte wurde eine Schnittstelle für die maschinenlesbare Übermittlung von Metainformationen zu elektronischen Aktenauszügen realisiert und als Funktionalität in das IT-System eArbeitsplatz des Heidekreises eingebunden.
- Ressorts der Landesregierung: Neben der erwähnten engen Zusammenarbeit mit dem Niedersächsischen Ministerium für Inneres und Sport als Betreiber der E-Government-Basiskomponenten konnten mehrere Landesministerien als Fachaufsicht in die Konzeption von E-Government-Lösungen einbezogen werden.

4.2.4 Kooperation mit Verbänden und Wirtschaft

Insbesondere zur Konzeption und zum Test von elektronischen Szenarien bei der Beantragung, Mitwirkung und Auslieferung in Verwaltungsverfahren haben sich Fokusgruppen aus Anwendern der lokalen Wirtschaft bewährt. Arbeitsbeziehungen zu Berufsverbänden – beispielsweise Architekten- und Ingenieurskammer – unterstützten die Abstimmung mit den jeweiligen Berufsgruppen und das Marketing der Online-Lösungen.

4.3 Kooperation mit Dienstleistungsunternehmen im IT-Betrieb

Der Heidekreis realisiert den IT-Betrieb zu wesentlichen Teilen in einem landkreiseigenen Rechenzentrum, das durch die Fachgruppe IT der Landkreisverwaltung weiterentwickelt und betreut wird.

Selbstverständlich werden dabei auch Dienstleistungen von IT-Unternehmen in Anspruch genommen – beispielsweise im Third Level Support zu IT-Systemen, im Netzbetrieb, ergänzend auch als Betreiber von Speziallösungen.

5 Standardisierung

5.1 Strategische Prämissen

Die IT-gestützte Verwaltungsentwicklung im Heidekreis erfolgt in größtmöglichem Umfang nach einem einheitlichen Vorgehensmodell (siehe *Sachstandsbericht*, Abschnitt 2.1.4), um die Effizienz und Nachhaltigkeit des Entwicklungsprozesses sichern zu können. Mittlerweile liegen mehrjährige Erfahrungen mit der systematischen Anwendung des Vorgehensmodells vor, die tatsächlich erste Standardisierungsgewinne nachweisbar machen.

Auch für die organisatorischen und technischen Lösungen wird auf behördenübergreifende Standards orientiert. Angesichts der Breite des kommunalen Leistungsspektrums und kommunaler IT-Lösungen greifen Standardisierungen bislang jedoch nur punktuell.

5.2 Verwaltungsinterne IT-Standardisierung

Neben dem einheitlichen Vorgehen in der Verwaltungsentwicklung wird versucht, die kreiseigene IT-Infrastruktur schrittweise zu vereinheitlichen, um Betriebsaufwände zu reduzieren. Dies betrifft sowohl IT-Basiskomponenten (etwa Storage, Datenbanken, Anwendungsserver, Netzinfrastruktur, Betriebssysteme und weitere) als auch fachbezogene IT-Lösungen. Konterkariert wird dies durch neu hinzukommenden Anforderungen an Hard- und Softwarelösungen – so für mobile Anwendungen – die eine neuerliche Erweiterung des Portfolios an IT-Komponenten nach sich ziehen.

Im Kontext der E-Government-Projekte ist es dagegen gelungen, die Entwicklung auf die zentralen IT-Systeme zur elektronischen Aktenführung und Sachbearbeitung, zum Fach- und Geodatenmanagement sowie zur Abwicklung von Schnittstellenfunktionen zu konzentrieren. Bei der Umstellung auf die vollständig elektronische Bearbeitung können nun schrittweise weitere Verwaltungsverfahren auf diese Systeme migriert werden (siehe unter anderem Vorhaben 3.6.1 und 3.6.2). Auf diese Weise ist die Amortisation der Investitionen zügiger erreichbar.

5.3 XÖV-Standard XFall/Behördenzusammenarbeit

Ein zentrales E-Government-Vorhaben des Heidekreises im Rahmen des Modellprojekts ist die Konzeption, Umsetzung, Einführung und Standardisierung der Datenschnittstelle XFall/Behördenzusammenarbeit. Aus dem bilateralen Schnittstellenprojekt des Landkreises und des Landesamtes für Bergbau, Energie und Geologie Hannover konnte binnen eineinhalb Jahren eine bundesweite Standardisierungsinitiative entwickelt werden (siehe Vorhaben 3.9.1).

Nach der in den kommenden Wochen beginnenden praktischen Erprobung soll die Ausstrahlung des Modellprojekts helfen, Unterstützung für den neuen XÖV-Standard bei IT-Anbietern und Behörden zu erhalten.

6 Zugang zu Verwaltungsleistungen

6.1 Strategische Prämissen

Für den Zugang zu den elektronischen Verwaltungsleistungen des Heidekreises stehen leistungsfähige Systeme zu Verfügung. Beim Ausbau der E-Government-Angebote sollen diese etablierten Zugangswege systematisch gestärkt werden.

Aufgrund der überregionalen Erfahrungen im kommunalen E-Government verzichtet der Heidekreis bewusst darauf, weitere Zielgruppenportale – etwa für Bürgerinnen und Bürger oder für die Wirtschaft – einzuführen. Solche Systeme finden in der Regel keine ausreichende Akzeptanz, da sie auf absehbare Zeit lediglich einen Bruchteil der nachgefragten Verwaltungsleistungen online anbieten können. Damit werden die Nutzenerwartungen der Zielgruppen meist rasch enttäuscht und das Online-Portal diskreditiert.

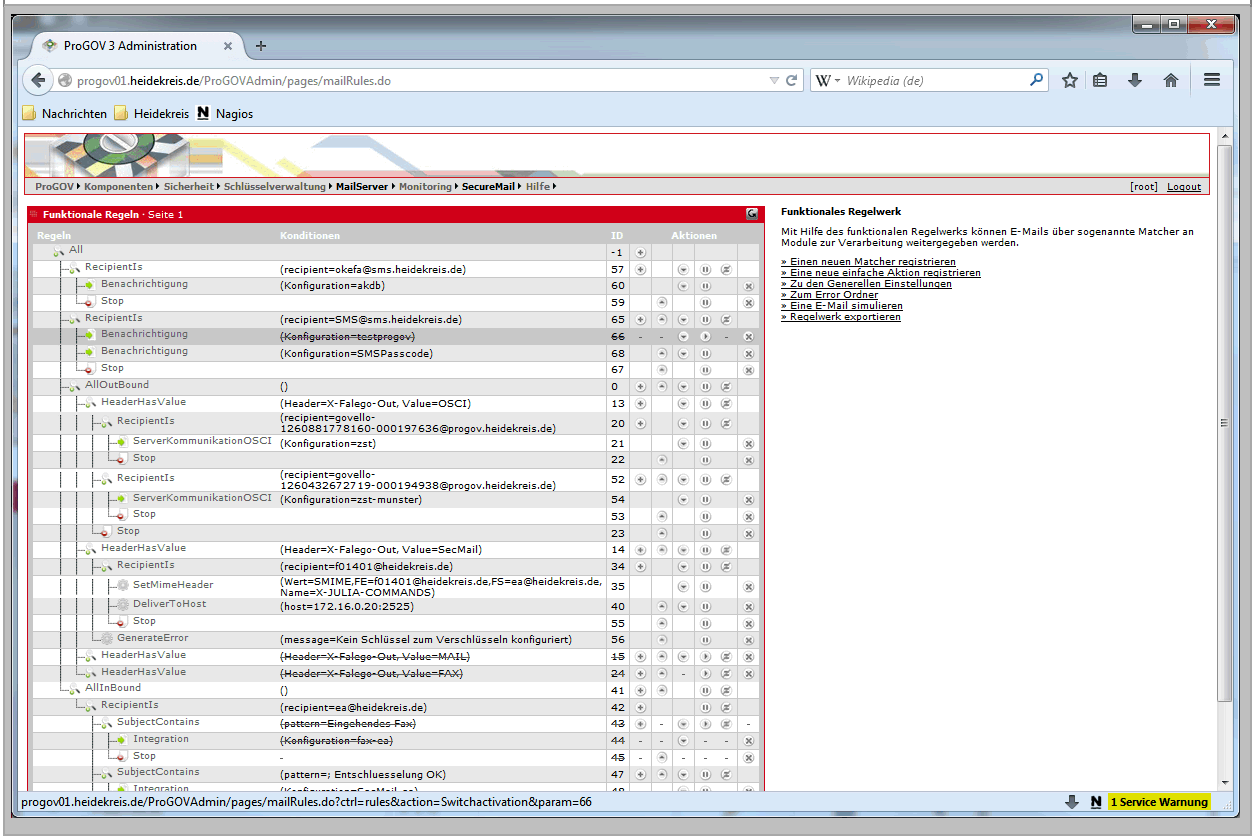
Vor dem Hintergrund der oben beschriebenen fachlichen Prioritäten im E-Government des Heidekreises wird konsequent versucht, die (zumeist professionellen) Zielgruppen für die etablierten Zugangswege zu gewinnen.

6.2 Präferierte Zugangswege

Der Heidekreis präferiert folgende Zugangswege zu elektronisch erbrachten Verwaltungsleistungen:

- **Bürger- und Unternehmensservice Niedersachsen (BUS)**: Das BUS-System ermöglicht die Recherche nach elektronischen Verwaltungsleistungen und das Auslösen von Online-Antragsvorgängen.
- **Niedersächsisches Antragssystem für Verwaltungsleistungen Online (NAVO)**:
  Das vom Land Niedersachsen zentral betriebene System wird vom Heidekreis konsequent als Zugang zu allen formularbasierten Verwaltungsverfahren verwendet. Die Öffentlichkeitsarbeit dazu erfolgt zielgruppenspezifisch, d.h. die Kommunikation konzentriert sich auf die für die jeweilige Zielgruppe relevanten Verwaltungsleistungen und Zugangswege.
- **Internetauftritt Heidekreis**: Im kreiseigenen Internetauftritt werden detaillierte Informationen für spezifische Zielgruppen angeboten (beispielsweise im Abschnitt »Bauen im Heidekreis«), die mit den Online-Formularen im Online-Antragssystem verknüpft sind.
- **Online-Plattform Verwaltungsverfahren des Heidekreises**: Das System eArbeitsplatz stellt eine Online-Plattform bereit, über die registrierte Verfahrensbeteiligte live Einblick in die elektronische Verfahrensakte nehmen, Dokumente abrufen und bereitstellen sowie weitere elektronische Verwaltungsleistungen auslösen können. Die Online-Plattform dient ebenfalls zur elektronischen Auslieferung von Verfahrensergebnissen für das jeweilige Verwaltungsverfahren.
- **Online-Plattform Beteiligung des Heidekreises**: Der Zugang zur öffentlichen Beteiligung in Verwaltungsverfahren wird über die neu entwickelte Online-Plattform Beteiligung realisiert (siehe Vorhaben 3.3.1).
- **Geodatenportal des Heidekreises**: Das Geodatenportal soll im Laufe des kommenden Jahres funktional erweitert und technisch neu gefasst werden. Es wird dann raumbezogene Zugänge zu Verwaltungsverfahren ermöglichen.
- **Elektronische Ad-hoc-Zugänge**: Die Landkreisverwaltung bietet fachneutrale elektronische Zugänge für die Transportwege De-Mail, E-Mail und EGVP an.

Illustration: Administrationskonsole der Middleware-Lösung des Heidekreises
(Hersteller: procilon IT-Solutions GmbH) zur Integration von elektronischen Zugangswegen



6.3 E-Government-Marketing

Neben der kontinuierlichen Presse- und Öffentlichkeitsarbeit zu eher übergreifenden Themen der Verwaltungsentwicklung setzt der Heidekreis im Marketing für seine elektronischen Verwaltungsleistungen konsequent auf eine zielgruppenspezifische Ansprache. Auf breit streuende Werbung wird verzichtet.

Je nach fachlichem Kontext werden Verwaltungskunden und Verfahrenspartner stattdessen über Informationsschreiben und -veranstaltungen, aber auch durch frühzeitiges Einbeziehen in die Erprobung von IT-Lösungen, auf neue Angebote hingewiesen und bei deren Nutzung unterstützt. Für die Planung und Umsetzung von Marketingmaßnahmen ist eine Zusammenarbeit mit Berufsverbänden, Kammern oder vorgesetzten Behörden sinnvoll und zumeist auch möglich.

Als wirksam hat sich auch die Integration elektronischer Angebote in laufende Verwaltungsverfahren erwiesen. So erhalten beispielsweise Verwaltungskunden in baurechtlichen Verfahren des Heidekreises standardmäßig (also ohne das aktiv ausgelöst zu haben) Zugang zur Online-Plattform Verwaltungsverfahren und damit Einblick in ihre elektronische Verfahrensakte. Auf diese Weise können sie an weitere elektronische Angebote herangeführt werden.

Illustration: Vortrag von Oliver Schulze, Erster Kreisrat des Heidekreises, im Forum des IT-Planungsrates der CeBIT 2015: »IT gestützte behördliche Zusammenarbeit in Verwaltungsverfahren auf der Basis des XÖV-Standards XFall«

7 Prozessgestaltung

7.1 Strategische Prämissen

Fachlicher Schwerpunkt nahezu aller E-Government-Vorhaben ist die Analyse und Verbesserung – oft auch prinzipielle Neugestaltung – der Ablauforganisation in der Verwaltung. Gelegentlich ergeben sich daraus auch Veränderungen in der Aufbauorganisation (beispielsweise bei der Einführung von Teamstrukturen zur Stärkung von dezentraler Verantwortung).

Das Vorgehensmodell im Heidekreis enthält konkrete Festlegungen für die Dokumentation von Geschäftsprozessen und für die Sollkonzeption von Veränderungen. In der Regel kann in den Veränderungsprojekten ausreichend Raum eingeräumt werden, allen Anregungen zu ablauforganisatorischen oder technischen Verbesserungen nachzugehen – auch wenn diese außerhalb der eigentlichen Veränderungsaufgabe angesiedelt sind. Auf diese Weise erreichen die E-Government-Vorhaben gelegentlich weiterreichende Verbesserungen, die nicht unbedingt aus dem IT-Einsatz resultieren müssen.

7.2 Prozessanalyse und Prozessverbesserung

Die Dokumentation von Ist- und Sollprozessen erfolgt im Heidekreis in einer in mehrjähriger Praxis formalisierten natürlichsprachlichen Form, die strukturiert alle notwendigen Informationen beinhaltet, um die Umsetzung des jeweiligen Verwaltungsverfahrens im Standard-IT-System zur elektronischen Aktenführung und Sachbearbeitung vornehmen zu können. Sie dient darüber hinaus unmittelbar zur Einweisung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter sowie als deren Referenzdokumentation im Regelbetrieb.

Prozessverbesserungen lassen sich – neben der eigentlichen Umstellung auf die elektronische Bearbeitung und Kommunikation – typischerweise durch die Bündelung von Aufgaben, durch Automatisierung und durch die Reduzierung von Medienbrüchen erreichen. Dabei ist es jedoch wichtig, Medienbrüche dort zuzulassen, wo sie die Praktikabilität der elektronischen Abläufe verbessern oder wo die Papierform rechtlich geboten ist.

Die Erfahrungen im Heidekreis zeigen, dass Prozessverbesserungen dann nachhaltig gesichert werden können, wenn sie partizipativ mit den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern entstanden sind und deren Interessen angemessen berücksichtigen.

7.3 Elektronische Aktenführung

Alle E-Government-Vorhaben im Heidekreis beinhalten auch die vollständige Umstellung der jeweiligen Verwaltungsverfahren auf elektronische Aktenführung – und damit den Verzicht auf die tradierte Papierakte.

Falls die fachrechtlichen Regelungen (noch) nicht zum ersetzenden Scannen berechtigen, werden Posteingangsstücke in Papierform typischerweise in einer Papierrestakte aufbewahrt. Je nach Charakter der Posteingangsstücke kann die Papierrestakte pragmatisch durchaus als Handakte für die Sachbearbeitung genutzt werden – beispielsweise wenn sie großformatige Dokumente enthält, die am Bildschirm weniger effizient bearbeitbar sind. In der Regel werden die digitalisierten Papierdokumente aber lediglich für eine eventuelle Nachweisführung abgelegt und aufbewahrt. In jedem

Fall bildet die elektronische Akte die rechtlich verbindliche Verfahrensakte, mit der das Verwaltungshandeln vollständig, unverfälscht und nachvollziehbar dokumentiert wird. Bei einer eventuellen rechtlichen Nachprüfung dient sie als Beweismittel.

Die konsequent elektronische Aktenführung führt in der Regel zu erheblichen Prozessverbesserungen, da sie ortsungebunden und parallel genutzt werden kann.

Für die Digitalisierung von papiergebundener Eingangspost wurde im Heidekreis eine zentrale »E-Poststelle« geschaffen, deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die eingehenden Poststücke tagaktuell in eine elektronische Form überführen und in organisationsbezogenen »Postkörben« bereitstellen. Die Zentralisierung der Mitarbeiterkompetenzen und der benötigten technischen Systeme erwies sich als sehr förderlich, um nachhaltig eine anforderungsgerechte Qualität der elektronischen Dokumente zu sichern.

7.4 Elektronische Sachbearbeitung

Die ausschließlich elektronische Aktenführung bedingt eine konsequent elektronische Sachbearbeitung. Dazu muss das zur Aktenführung verwendete IT-System über alle notwendigen Funktionen zur Abbildung des elektronischen Geschäftsgangs verfügen – beispielsweise zum Anbringen von Zeichnungen, Kenntnisnahmen und qualifizierten elektronischen Signaturen an Dokumenten, zum Erstellen von Verfügungen und Vermerken, zum Ausfertigen und Versenden von Dokumenten, zum Herstellen von Aktenauszügen und weitere mehr. Für das im Heidekreis als Standard verwendete IT-System eArbeitsplatz sind solche Funktionalitäten über mehrere Jahre hinweg in enger Zusammenarbeit mit dem Softwarehersteller (CABS GmbH) entwickelt worden und im praktischen Einsatz »gereift«.

Die Verfahrensweisen im elektronischen Geschäftsgang müssen parallel zur technisch-organisatorischen Umsetzung durch verwaltungsinterne Regelwerke – typischerweise in der Allgemeinen Dienst- und Geschäftsanweisung – autorisiert werden. Im Heidekreis erfolgte dies zunächst über aufgabenbezogene Dienstanweisungen, die zu einem späteren Zeitpunkt in eine Fortschreibung der zentralen Regelungen münden sollen.

Die elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung stellt für die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter einen erheblichen Kulturwechsel dar. Er wird umso leichter bewältigt, je besser die Betroffenen individuell unterstützt werden und je stärker sie in der neuen elektronischen Arbeitsweise auch eigene Interessen berücksichtigt sehen. Insofern lohnt es, in den Umstellungsprojekten auch die spezifischen Bedürfnisse der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter (»Was mich schon lange stört, ist …«) aufzugreifen.

7.5 Integration elektronischer Kommunikation

Selbstverständlich muss das IT-System zur elektronischen Aktenführung und Sachbearbeitung alle in der Landkreisverwaltung verwendeten elektronischen Kommunikationskanäle nahtlos, effizient und »elegant« einbinden. Im Heidekreis wird dies durch ein Middleware-System unterstützt (Hersteller: procilon IT-Solutions GmbH), das die Interaktion mit komplexen Übertragungsmechanismen kapselt – beispielsweise von OSCI-Nachrichten (unter anderem aus dem Online-Antragssystem NAVO), von EGVP-Nachrichten, von De-Mail oder von Nachrichten im XFall-Standard Behördenzusammenarbeit.

Auf diese Weise ist es gelungen, alle elektronischen Übertragungswege so in die Sachbearbeitung zu integrieren, dass sie automatisiert oder manuell – dann jedoch ohne Wechsel des IT-Systems – verwendet werden können.

7.6 Integration von Fach- und Geodatenmanagement in die elektronische Aktenführung und Sachbearbeitung

Die Praxis im Heidekreis machte rasch deutlich, dass für eine effiziente elektronische Sachbearbeitung die Bereitstellung elektronischer Akten und Dokumente allein nicht ausreicht, sondern gleichzeitig auch die entscheidungsrelevanten Fachinformationen verfügbar sein müssen. Wenn Fachdaten – mit oder ohne Raumbezug – im selben IT-System vorliegen, das auch für Aktenführung und Sachbearbeitung genutzt wird, kann dies die Effizienz erheblich steigern.

Vor diesem Hintergrund wurde das IT-System eArbeitsplatz um Komponenten zur Führung von Fachkatastern und zur Integration von Geodaten erweitert. Damit können Sachdaten und Raumbezüge intelligent mit Akten und Dokumenten verknüpft werden – beispielsweise um beim Aufruf eines Verwaltungsverfahrens automatisiert die zugehörigen Lageinformationen und Fachinformationen bereitgestellt zu bekommen. Zusätzlich ergeben sich zahlreiche Möglichkeiten für eine weitergehende Automatisierung – beispielsweise für raumbezogene Betroffenheitsanalysen zu Objekten.

Nach der erfolgreichen Einführung dieser Technologien im Heidekreis werden nun schrittweise die bislang dezentral und in unterschiedlichen IT-Systemen verwalteten Fachdaten zusammengeführt und konsolidiert.

7.7 Elektronische Auslieferung

Die Auslieferung von Verfahrensergebnissen an Verwaltungskunden und Verfahrensbeteiligte erfolgt im Heidekreis über die Online-Plattform Verwaltungsverfahren.

Die elektronische Abwicklung von förmlichen Zustellungen wurde dagegen als kaum praktikabel verworfen. In solchen Fällen wird pragmatisch weiter eine Zustellung in Papierform durchgeführt, der Medienbruch also bewusst akzeptiert.

7.8 Elektronische Bezahlung

In einem ersten elektronischen Verwaltungsverfahren bietet der Heidekreis bereits eine Online-Zahlung an: In das Angebot zur Online-Abmeldung von Kraftfahrzeugen wurde eine Bezahlkomponente integriert. In den kommenden Monaten soll diese Funktionalität auch für die Online-Baulastenauskunft zur Verfügung gestellt werden (siehe Vorhaben 3.4.1).

7.9 Elektronische Archivierung

Der Heidekreis bereitet die Langzeitarchivierung von elektronischen Dokumenten vor. Zunächst wurden dazu elektronische Schnittstellen zwischen IT-Fachverfahren und dem verwaltungsweit eingeführten Dokumentenmanagementsystem (DMS) bereitgestellt. Das DMS seinerseits verfügt über eine Schnittstelle zum Archivsystem. Die Inbetriebnahme der Langzeitarchivierung einschließlich der dafür notwendigen organisatorischen Regelungen soll nach dem Jahr 2016 erfolgen.

Bereits heute werden jedoch qualifizierte digitale Signaturen beweiswerterhaltend archiviert. Damit wird im Regelbetrieb sichergestellt, dass elektronische Autorisierungen von Dokumenten rechtssicher verfügbar bleiben.

8 Ressourceneinsatz

8.1 Personelle Ressourcen

In das zentrale Management des Rahmenprojekts »Digitale Verwaltung« sind mehrere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landkreisverwaltung mit insgesamt ca. 1,5 bis 2 VZÄ eingebunden.

Für die Teams zur Umsetzung von Teilprojekten und Arbeitspaketen werden aufgabenspezifisch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinzugezogen – teils auch in ad hoc wechselnden Zusammensetzungen. Der Gesamtumfang dieser Mitwirkungsleistungen ist bislang nicht dokumentiert. Sie werden neben der Linienaufgabe erbracht. Lediglich in einem sehr aufwändigen Arbeitspaket ist in der Vergangenheit eine formale Regelung zur Freistellung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für eine befristete Projektarbeit erfolgt.

8.2 Finanzielle Ressourcen

Der Heidekreis stellt für die Umsetzung des Rahmenprojekts »Digitale Verwaltung«, dass neben den in diesem Bericht benannten E-Government-Vorhaben weitere Aktivitäten zur IT-gestützten Verwaltungsentwicklung beinhaltet, jährlich Projektmittel zu Verfügung. Sie werden durch die Fachgruppe Verwaltungsentwicklung zentral verwaltet. Für das Haushaltsjahr 2016 beträgt der Planansatz insgesamt ca. 700 TEUR. Drittmittel stehen in der Regel nicht zur Verfügung.

Daneben können die Fachbereiche jährlich Budgets beantragen, mit denen vorhabenbezogen einzelne, auf die Organisationseinheit bezogene E-Government-Themen umgesetzt werden.

Für den Betrieb und die Weiterentwicklung der zentralen IT-Infrastruktur plant und verwaltet die Fachgruppe IT gesonderte finanzielle Mittel.

8.3 Rationalisierungseffekte

Wirtschaftliche relevante Rationalisierungseffekte können bislang lediglich für das Handlungsfeld der baurechtlichen Verwaltungsverfahren nachgewiesen werden. Hier war es möglich, mit der Umstellung auf die elektronische Aktenführung schrittweise ca. 2 VZÄ , die mit Registraturaufgaben und mit Postbearbeitung betraut waren, einzusparen. Die frei werdenden Kapazitäten wurden zur fachlichen Unterstützung der Sachbearbeitung umgewidmet.

9 Beitrag zum Leitfaden: Erfolgsbedingungen für E-Government

Im folgenden Abschnitt sollen die im *Sachstandsbericht* (Abschnitt 4) aufgeführten Erfolgsbedingungen für nachhaltiges E-Government in Kommunalverwaltungen vor dem Hintergrund der Erfahrungen aus der Konzeptphase weitergeführt werden. Um den Gesamtzusammenhang zu wahren, sind die im *Sachstandsbericht* benannten Erfolgsbedingungen noch einmal vollständig wiedergegeben und punktuell fortgeschrieben worden. Fortschreibungen sind durch kursive Auszeichnung hervorgehoben.

9.1 Qualitätsanspruch und Veränderungskultur

E-Government ist zunächst grundlegend vom Qualitätsanspruch der Verwaltungsleitung und von der Veränderungskultur der Organisation abhängig.

Erfolgreiches E-Government setzt insbesondere voraus, …

- dass die verantwortlichen Leiterinnen und Leiter die Tätigkeit ihrer Organisation reflektieren,
- dass sie – mit besonderem Fokus auf das mittlere Management – eine Kultur von Selbstreflexion und selbstkritischer Auseinandersetzung fördern;
- dass sie die Qualität der eigenen Tätigkeit konsequent am Anspruch der Gesellschaft an die Verwaltung messen;
- *dass Verwaltungsentwicklung als selbstverständliche und dauerhafte Aufgabe verstanden und gestaltet wird;*
- *dass die Verwaltungsleitung Veränderungsaufgaben im fachlichen, organisatorischen und personellen Zusammenhang bewertet, sie priorisiert, transparent beschreibt und mit Konsequenz verfolgt.*

9.2 Entwicklungsfähigkeit: Personal und Leitung

Erfolg und Dynamik von E-Government werden wesentlich von den personalbezogenen Gegebenheiten der Verwaltung bestimmt.

Erfolgreiches E-Government setzt insbesondere voraus, …

- dass die Verwaltungsleitung die personellen Fähigkeiten zur Umsetzung von Entwicklungsvorhaben realistisch bewertet;
- dass die Verwaltungsleitung personelle Schwächen durch gezielte Personalentwicklung, durch Kooperation und/oder externe Unterstützung ausgleicht;
- dass die Verwaltungsleitung ein Mindestmaß an systematischer, gleichwohl pragmatisch gestalteter Projektarbeit durchsetzt;
- dass Veränderungsprojekte durch die Verwaltungsleitung aktiv begleitet werden;
- dass zumindest einzelne Vertreter des mittleren Managements als Katalysator und als Verantwortliche für Verwaltungsentwicklung gewonnen werden und ihnen der dazu nötige Gestaltungsraum eingeräumt wird;
- *dass Veränderungsziele die Interessen der Mitarbeiterschaft berücksichtigen;*
- dass interessierte und befähigte Mitarbeiter aus Fach- und Querschnittsbereichen als aktive Unterstützer des Anliegens agieren, dass sie in Veränderungsprojekte einbezogen werden und ihnen die dafür notwendige Arbeitszeit zur Verfügung gestellt wird;

- *dass je nach Spezifik der Veränderungsaufgabe ein praktikables Verhältnis zwischen Projekt- und Linienorganisation gestaltet wird;*
- *dass Verwaltungsentwicklung als Perspektive der Personalentwicklung erkannt und mitarbeiterbezogen angeregt, begleitet und gewürdigt wird.*

9.3 Steuerung und Qualitätsmanagement

Unter den zentralen Steuerungsinstrumenten der Verwaltungsentwicklung fördert vor allem das Qualitätsmanagement – umgesetzt etwa in Kundenbefragungen, Qualitätszielen und Zertifizierungen – Aktivitäten im E-Government.

Erfolgreiches E-Government wird positiv beeinflusst …

- durch den Einsatz von Instrumenten zur Kundenkommunikation, um Qualitätsbedürfnisse systematisch zu erkennen;
- durch die Ausprägung von Qualitätsmanagementsystemen, um Qualitätsziele konsequent zu verfolgen.

9.4 Recht

Die rechtlichen Rahmenbedingungen erlauben umfassendes E-Government. Die konkrete Ausgestaltung des Rechtssystems – im Hinblick auf praktische Anwendbarkeit, Transparenz und Rechtspraxis – wird dagegen häufig eher als Hemmnis für E-Government erlebt.

Erfolgreiches E-Government wird insbesondere befördert …

- durch intensiveren Austausch der Verwaltungen untereinander über die Anwendung der rechtlichen Regelungen zur elektronischen Verwaltungsarbeit;
- durch die Entwicklung und Bereitstellung von praxisbezogenen Hilfestellungen zum Rechtsrahmen – beispielsweise durch Bundes- oder Landesbehörden, durch kommunale Spitzenverbände, wissenschaftliche Einrichtungen oder andere Organisationen;
- durch praxisgerechtere Rechtssetzung vor allem in Bezug auf ersetzendes Scannen und die elektronische Umsetzung von Formvorschriften;
- *durch eng koordinierte Rechtsentwicklung auf Bundes- und Landesebene.*

9.5 Informations- und Kommunikationstechnologie

Der mittlerweile erreichte Entwicklungsstand der IT-Systeme und IT-Infrastrukturen erlaubt umfassendes E-Government. Dennoch verdienen einige Qualitätsperspektiven besondere Beachtung.

Erfolgreiches E-Government setzt insbesondere voraus, …

- *dass der mögliche Beitrag der Informationstechnologie zur Verwaltungsentwicklung realistisch bewertet wird;*
- *dass die für E-Government wesentlichen IT-Systeme organisationsintern vereinheitlicht, systematisch miteinander verbunden und funktional ausgebaut werden;*
- *dass organisatorisch-technische Schnittstellen für die organisationsübergreifende Kopplung von IT-Systemen etabliert werden;*

- dass die zur elektronischen Aktenführung, elektronischen Sachbearbeitung und elektronischen Kommunikation eingesetzten IT-Anwendungen in Bezug auf Gebrauchstauglichkeit und Bedienerfreundlichkeit verbessert werden, um die verwaltungsinternen Aufwände für Fortbildung und Anwenderunterstützung zu minimieren;
- dass der IT-Betrieb anforderungsgerecht erfolgt – vor allem im Hinblick auf Stabilität, Performanz, Sicherheit, Verfügbarkeit und Supportqualität.

9.6 Markt: Kundenbedürfnisse und Kundenkommunikation

E-Government kann nur dann gelingen, wenn die anbietenden Verwaltungen die reale Bedürfnissituation ihrer Anspruchsgruppen systematischer ermitteln und ihre Angebote marktgerecht entwickeln und betreiben.

Erfolgreiches E-Government setzt voraus, …

- dass Verwaltungen mit ihren Kunden kooperieren, um die gegenseitigen Bedürfnisse korrekt zu erkennen und praxistaugliche Szenarien der Zusammenarbeit zu entwickeln;
- *dass dabei Nutzenerwartungen aus Kundensicht realistisch bewertet und kommuniziert werden;*
- dass auch bei elektronischer Bearbeitung die individuelle Beratung erhalten bleibt oder wo nötig ausgebaut wird;
- dass die Beratung auch das Leistungsangebot anderer Verwaltungen umfasst, deren Aufgaben in einem fachlichen Zusammenhang mit den aktuellen Anliegen stehen;
- dass die Verwaltung garantiert elektronisch und persönlich erreichbar ist;
- dass mit elektronisch bearbeiteten Verwaltungsverfahren die Verbindlichkeit von Bearbeitungszeiten verbessert wird;
- dass weitgehende Transparenz über den Verfahrensablauf entsteht.

9.7 Kooperation in der Verwaltungsentwicklung

Die Erfahrungen der vergangenen zwei Jahrzehnte machen deutlich, dass E-Government perspektivisch in weit höherem Maß als bisher kooperativ gestaltet werden muss.

Eine E-Government-Entwicklung mit wachsender Dynamik setzt insbesondere voraus, …

- *dass Entwicklungsziele, Rahmenbedingungen, Planungen und Vorhaben stärker als bisher zwischen den Organisationen und über Verwaltungsebenen hinweg abgestimmt werden;*
- *dass öffentliche Verwaltungen organisatorische und technische Bündelungsmöglichkeiten von Leistungen konsequent nutzen;*
- *dass IT- und Dienstleistungsinfrastrukturen arbeitsteilig, gleichwohl flexibel gestaltet werden.*

10 Kontakt

Landkreis Heidekreis
Rahmenprojekt »Digitale Verwaltung«, Projekt »Modellkommune E-Government«
www.heidekreis.de

- Projektleiter
  Gerrit Schulze | 05162-970281 | g.schulze@heidekreis.de
- Projektkoordinator
  Matthias Neutzner (Syncwork AG) | 0351-2633950 | neutzner@syncwork.de