E-Government-Masterplan



Stand: November 2015

Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung	5
2.	Leistungsumfang und Zielgruppen von E-Government	5
2.1.	Leistungsumfang von E-Government und Abgrenzung zu Open Government	5
2.2.	Zielgruppen von E-Government	7
3.	Rahmenbedingungen für die Einführung von E-Government	7
3.1.	Gesellschaftliche und politische Rahmenbedingungen	7
3.2.	Organisatorische Rahmenbedingungen	8
3.3.	Rechtliche Rahmenbedingungen	8
3.4.	Technische Rahmenbedingungen	9
4.	Leitsätze für E-Government bei der Stadt Ludwigshafen am Rhein	10
5.	Strategische Umsetzung von E-Government in Ludwigshafen	11
5.1.	Handlungsfelder	12
5.2.	Umsetzung des Projektprogramms	15
5.2.1.	E-Government-Ziele der Stadt Ludwigshafen am Rhein	15
5.2.2.	Projektstruktur	17
5.2.3.	Priorisierung	17
5.2.4.	Ressourcenplanung	17
5.2.5.	Investitionen und Nutzen	18
5.2.6.	Geschäftsprozessmanagement	18
5.2.7.	Transparenz	19
5.2.8.	Qualifizierungsmaßnahmen	19
5.2.9.	Kooperative Umsetzung durch Partnerschaften	19
5.2.9.1.	ZIDKOR	19
5.2.9.2.	KommWIS	20
5.2.9.3.	Metropolregion Rhein-Neckar (MRN)	20
5.2.10.	Einhalten des Datenschutzes und der Leitlinie zur Informationssicherheit	20
5.2.11.	Fortschreibung der GA-Informationsverarbeitung	21
6.	Umsetzung der E-Government Roadmap	22
6.1.	Allgemeine E-Government-Basisdienste	22
6.2.	Vorhandene E-Government-Basisdienste und -Anwendungen	24
6.3.	Geplante E-Government-Anwendungen	27
7.	Anlagen	28
7.1.	Komponenten einer E-Government-Systemarchitektur	28
7.1.1.	115-Servicecenter-Infrastruktur	28
7.1.2.	Portal - www.ludwigshafen.de	28



Seite 4 von 31

7.1.3.	Integrationsschicht, Prozesssteuerung	29
7.1.4.	Sicherheitsinfrastruktur	29
7.1.5.	Fachanwendungen	29
7.1.6.	E-Government-Basisdienste	30
7.1.7.	Netzinfrastruktur, Betriebssysteme, Datenbanken	30
7.2.	Bewertungskriterien für Startprojekte	31



1. Einführung

Der E-Government-Masterplan beschreibt das Vorgehensmodell und die strategische Verankerung von Maßnahmen zum Einsatz und zur Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien bei den Leistungserstellungsprozessen der Stadt Ludwigshafen. Er ist die Basis für ein Projektprogramm der kommenden Jahre.

Mit der schrittweisen Einrichtung von medienbruchfreien Onlineservices unterstreicht die Stadtverwaltung ihr Selbstverständnis als Dienstleisterin für die Bürgerinnen und Bürger sowie für Unternehmen in Stadt und Region. Vorliegender Masterplan beschreibt Ziele und Rahmenbedingungen für IT-gestütztes wirtschaftliches, transparentes, effizientes und kundenorientiertes Verwaltungshandeln und formuliert Empfehlungen für das weitere Vorgehen.

2. Leistungsumfang und Zielgruppen von E-Government

2.1. Leistungsumfang von E-Government und Abgrenzung zu Open Government

Aktuelle E-Government-Konzepte unterstützen die Zielebenen moderner Verwaltungsführung hinsichtlich:

- Kundenorientierung
- Innovation
- Gestaltung von Personalentwicklung
- Vereinfachen/ Verschlanken von Binnenstrukturen sowie
- Ressourcenschonung und Wirtschaftlichkeit

E-Government ist grundsätzlich durch folgende Parameter definiert:

- Abwicklung von formal vorgegebenen Geschäftsprozessen und Abbildung von Entscheidungsprozessen hierzu
- Einsatz von Kommunikations- und Informationstechnologien
- ebenen-übergreifender Ablauf der Prozesse (Kommune, Land, Bund)
- multiples Beziehungsgeflecht (Anforderungen unterschiedlicher Zielgruppen).
- Nutzenorientierung (das sich stetig verändernde Nutzerinteresse tritt in den Mittelpunkt des Verwaltungshandelns; über Prozessoptimierung soll der Abbau von Bürokratiekosten erfolgen).

E-Government eröffnet Bürgerinnen und Bürgern, ebenso wie Unternehmen, neue elektronische Kommunikations- und Zugangswege zur öffentlichen Verwaltung.

Der **Schwerpunkt des Online-Angebotes** der Stadt Ludwigshafen am Rhein liegt bisher auf der Bereitstellung von Informationen für Bürgerinnen und Bürger sowie für die Unternehmen unter www.ludwigshafen.de. Hier werden Dienstleistungen der Verwaltung beschrieben und Informationen über Ansprechpartner, Öffnungszeiten uvm. bereitgestellt.



Weitere Internetangebote der Stadt Ludwigshafen können sowohl über die Homepage Ludwigshafen.de, als auch eigenständig erreicht werden (siehe auch Ziff. 6.2, Seite 24).

Als Interaktionsangebote stehen mittlerweile eine große Anzahl von Formularen zur Verfügung, die am Bildschirm ausgefüllt und nach dem Ausdruck zur Bearbeitung an die Verwaltung geschickt werden können.

Den wichtigsten Schritt in Richtung E-Government stellt der Bereich der Transaktion dar, dem rechtsverbindlichen elektronischen Austausch von Daten, z. B. durch den Einsatz des "neuen Personalausweises" (nPA) oder durch Nutzung einer elektronischen Bezahlfunktion. Die Stadt Ludwigshafen bietet hier bereits für Leistungen der Meldebehörde, der Zulassungsstelle und des Standesamtes Onlineservices auf der Homepage www.ludwigshafen.de an. Diese Services werden über einen Zugriff auf das Landesportal "rlpDirekt" bereitgestellt.

Die Öffnung von Staat und Verwaltung gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft bezeichnet man als Open Government. Open Government stellt die Transparenz im Verwaltungshandeln, die Mitwirkung der Bürgerinnen und Bürger an der politischen Willensbildung und die Zusammenarbeit in den Mittelpunkt:

Transparenz über das Handeln der Verwaltung wird dabei z. B. über die Bereitstellung von offenen Daten, die nicht dem Datenschutz unterliegen, erreicht (statistische Daten, Geo-Daten usw.). Beispielhaft sei hier auf den Online-Stadtplan der Stadtverwaltung verwiesen. Liegen diese Daten in maschinenlesbarer Form vor, so spricht man von Open (Government) Data. Diese Daten können dann z. B. als Grundlage für die Erstellung von Apps¹ genutzt werden.

Die Einrichtung eines Anliegenmanagements ist ein Beispiel für Kollaboration. Hier können sowohl Mängel und Störungen, als auch Anliegen und Anregungen an die Verwaltung gemeldet werden.

Partizipation der Bürgerinnen und Bürger kann z. B. über die Einrichtung von Beteiligungsplattformen oder über die sozialen Netzwerke erfolgen. Eine Möglichkeit der Partizipation an Planungs- und Entscheidungsprozessen besteht in Ludwigshafen seit 2014. In Zusammenhang mit dem geplanten Abriss der Hochstraße Nord wurde die Beteiligungs- und Transparenzplattform www.ludwigshafen-diskutiert.de. eingerichtet.

Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung wurde im Kontext des Verwaltungsmodernisierungsvorhabens "Neue Ressourcensteuerung" 2015 eine Beteiligungsplattform dialog.ludwigshafen.de eröffnet.

Die Verwaltung kommuniziert zudem über soziale Medien mit den Bürgerinnen und Bürgern der Stadt. Über einen stadteigenen Twitter-Zugang

-



¹ Mobile Anwendungen

(https://mobile.twitter.com/ludwigshafen_de) werden täglich Kurznachrichten zu aktuellen Ereignissen und Veranstaltungen verbreitet.

Verschiedene Einrichtungen der Stadtverwaltung wie zum Beispiel Stadtbibliothek, Musikschule, Volkshochschule und das Theater-im-Pfalzbau kommunizieren mit den Bürgerinnen und Bürgern der Stadt über eigene Facebook- Seiten.

2.2. Zielgruppen von E-Government

Der demografische Wandel und die voranschreitende Digitalisierung führen zu einer Entwicklung veränderter Anforderungen von Zielgruppen, auf die eingegangen werden muss. E-Government liefert hierzu Vorgehenswege und Technologien zur Unterstützung der Informationsbereitstellung, der Interaktion und den transaktionalen Beziehungen zwischen Kundinnen und Kunden und der Stadt als Leistungsanbieter. Ein weiterer Schritt stellt die Partizipation, d. h. die Mitwirkung von Personen oder Gruppen an kommunalen Planungsund Entscheidungsprozessen, dar.

Die Verwaltung kommuniziert und agiert durch die Vielzahl der vorhandenen Verwaltungsleistungen mit unterschiedlichen Zielgruppen, die bei der Einführung von E-Government erreicht werden sollten.

Es bestehen folgende Beziehungsgeflechte:

- Verwaltung zu Bürgerinnen und Bürgern (Government to Citizens, G2C)
- Verwaltung zu Unternehmen (Government to Business, G2B)
- Verwaltung zu Verwaltung (Government to Government, G2G) und
- Verwaltung zu ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (Government to Employees, G2E).

(Mehlich, 2002)

3. Rahmenbedingungen für die Einführung von E-Government

3.1. Gesellschaftliche und politische Rahmenbedingungen

Das Internet, auch im Sinne eines vernetzten, transparenten, effizienten und beteiligungsorientiertem Informationssystems, ist heute fester Bestandteil im Alltag vieler Bürgerinnen und Bürger sowie von Unternehmen. Daraus leitet sich der Wunsch ab, dass die Verwaltung möglichst rund um die Uhr erreichbar sei und Anliegen auch ortsunabhängig der Verwaltung mitgeteilt werden können, verbunden mit der Erwartung eines schnellen Feedbacks. Um diesen Erwartungen gerecht werden zu können, muss die Verwaltung schnell und barrierearm im Netz kommunizieren, bei der Leistungserbringung effizient unterstützen und Anliegen transparent online abwickeln können.

Verwaltungshandeln und die realen Lebens- und Alltagswelten der Bürgerinnen und Bürger sind insofern eng miteinander verknüpft. Des Weiteren ist grundsätzlich zu berücksichtigen, dass heute Entscheidungen eines transparenten und akzeptierten Vorgehens bedürfen. Die



Abwägung von Nutzungsinteressen aus gesellschaftlicher, politischer, wirtschaftlicher und rechtlicher Sicht, der steigende Informationsbedarf seitens der Bürgerschaft sowie seitens der Unternehmen und der zunehmende "Beteiligungsdruck" stellen Rahmenbedingungen dar, in denen sich das Verwaltungshandeln bewegt.

3.2. Organisatorische Rahmenbedingungen

E-Government führt primär zu einer veränderten Ablauforganisation. Ziel ist die Gestaltung medienbruchfreier und möglichst barrierearmer Online-Prozesse. Mit der strategischen Ausrichtung ergeben sich Optionen zur Optimierung der Aufbauorganisation (z.B. Front- und Back-Office-Modelle). Der Leistungsprozess beginnt in der Stadtgesellschaft ² mit einem Anliegen und endet dort in Form einer Leistung.

§ 9 des E-Governmentgesetzes verpflichtet alle Bundesbehörden zur Durchführung von Prozessanalysen vor Einführung von E-Government-Komponenten und bei Rechtsänderungen. Eine sinngemäße Anwendung dieser Rahmenbedingung durch die Kommunen verbessert die Reorganisation der Verwaltung durch E-Government und dient in vielen Fällen einer Prozessbeschleunigung sowie der Ressourcenschonung.

Unabdingbar für die Einführung von E-Government-Basisdiensten und E-Government-Anwendungen ist damit die Identifizierung, Analyse und Optimierung der Geschäfts- und IT-Prozesse.

Dabei ist es wichtig, dass Führungskräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Wandel aktiv unterstützen. Notwendig hierfür ist eine frühzeitige und umfassende Information und die Möglichkeit der Beteiligung an der Gestaltung kundenorientierter Prozesse. Erforderlich sind auch Richtlinien zur verwaltungsübergreifend einheitlichen Nutzung der IT-Komponenten, die von allen akzeptiert und eingehalten werden.

3.3. Rechtliche Rahmenbedingungen

Maßgeblich für die pflichtige Umsetzung von E-Government und Open Government sind u. a. folgende rechtliche Grundlagen:

- EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR): Anforderungen des E-Governments zur elektronischen Erreichbarkeit, zur elektronischen Information, zur rechtsverbindlichen und sicheren elektronischen Kommunikation zwischen der Verwaltung
- Gesetz zur Förderung der elektronischen Kommunikation sowie zur Änderung weiterer Vorschriften (EGovG): Das E-Government-Gesetz soll die elektronische Kommunikation mit der Verwaltung erleichtern sowie Verfahren einfacher und effizienter gestalten.³ Es

Es regelt u. a. die Pflicht zur Eröffnung des elektronischen Zugangs nach § 3a VwVfG, die Erleichterung der Erfüllung des Schriftformerfordernisses durch Authentifizierung über den neuen Personalausweis sowie eine elektronische Bezahlmöglichkeit.



Stadtgesellschaft ist hierbei das Synonym für die Gesamtheit der Nutzer von Verwaltungsleistungen im kommunalen Kontext, bezogen auf einen räumlich definierten Bereich.

enthält einen Zeitplan zur Umsetzung der Verpflichtungen und bindet Bundesbehörden. Landesbehörden und Kommunen sind im Rahmen von Auftragsangelegenheiten ebenfalls **direkt** vom E-Governmentgesetz betroffen.

- Eine weitergehende Verpflichtung der Kommunen und der Länder bedarf der Gesetzgebung der Bundesländer (vgl. hierzu KGSt⁴-Bericht "Was bedeutet das E-Governmentgesetz des Bundes für die kommunale Praxis, Nr. 2/2014).
- Landesinformationsfreiheitsgesetz (LIFG): Die Behörden sollen Verzeichnisse führen, aus denen sich die vorhandenen Informationssammlungen und -zwecke erkennen lassen. Organisationspläne ohne Angabe personenbezogener Daten sind nach Maßgabe dieses Gesetzes allgemein zugänglich zu machen. Soweit möglich, hat die Veröffentlichung in elektronischer Form zu erfolgen. Nachfolgend ist in Rheinland-Pfalz ein Transparenzgesetz in Arbeit. Darin wird der Ausbau der Informationsfreiheit von einem Recht, auf Antrag Informationen zu erhalten, zu einer proaktiven Pflicht öffentlicher Stellen, Informationen allgemein und frei in einem internetbasierten Transparenzregister zugänglich zu machen, vorgenommen (Open Data).
- INSPIRE-Richtlinie: Die Richtlinie enthält die Regeln für die Schaffung einer Geodateninfrastruktur in der Europäischen Union (EU), deren Ziel darin besteht, den Austausch, die gemeinsame Nutzung, die Zugänglichkeit und die Verwendung von interoperablen Geo- und Umweltdaten sowie den entsprechenden Dienstleistungen zu ermöglichen.

3.4. Technische Rahmenbedingungen

Aus technischer Sicht orientiert sich der Aktionsplan an der E-Government-Systemarchitektur, die in Abstimmung mit der IT-Strategie der Stadtverwaltung Ludwigshafen aufzubauen ist. Dabei gilt es einerseits, dezernats-übergreifende einheitliche Basisdienste zentral auszuwählen und bereitzustellen und andererseits die dezentralen Fachverfahren um E-Government-Komponenten zu erweitern oder zu ersetzen. Schnittstellen schaffen hierbei die Verbindung zwischen den Basisdiensten und den Fachverfahren und fachlichen Prozessen in den Bereichen.

Siehe differenzierte Beschreibung der E-Government-Systemarchitektur, Kapitel 7.1.

Ludwigshafen Stadt am Rhein

⁴ Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement

4. Leitsätze für E-Government bei der Stadt Ludwigshafen am Rhein

Die strategische Ausrichtung von E-Government erfolgt anhand der Bewertung von Zieldimensionen.



Im Rahmen eines Workshops mit dem Institut "Fraunhofer Fokus" wurden daraus folgende Leitsätze entwickelt:

- Mehr Lebensqualität für die Menschen in der Stadt
 - O Ihre Verwaltung leicht gemacht: Einfach und schnell können Einwohnerinnen und Einwohner über verschiedene Kanäle ihr Anliegen an die Verwaltung orts- und zeitunabhängig herantragen. Mithilfe moderner Informations- und Kommunikationstechnologien unterstützt sie die Stadt Ludwigshafen in jeder Lebenssituation und Lebensphase.
 - Zusammenarbeit schafft Verbundenheit: Digitale Angebote ermöglichen ein transparentes Verwaltungshandeln, motivieren zum Umgang mit neuen Medien, fördern den gesellschaftlichen Zusammenhalt und die Identifikation mit dem Wohnund Arbeitsort.
- Zukunftsfähigkeit für den Unternehmensstandort
 - Standortattraktivität erhöhen: Die Digitalisierung der Verwaltung zielt darauf ab, den Standort attraktiver zu machen. Dazu soll der Zugang vereinfacht, Verfahren beschleunigt und der Aufwand für Unternehmen reduziert werden.
 - Arbeiten erleichtern: Durch die Bereitstellung von digitalen Angeboten soll die Ansiedlung von Arbeitskräften erleichtert werden. Neubürgerinnen und Neubürger sollen sich so in ihrem städtischen Lebens- und Arbeitsumfeld schneller zurechtfinden.



- Moderne Arbeitsplätze für städtische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
 - Attraktive Aufgaben: Durch moderne Informations- und Kommunikationstechnik wandelt sich die Verwaltungstätigkeit und eröffnet damit neue Entwicklungsmöglichkeiten für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und einen Berufseinstieg mit interessanten Perspektiven. Hier findet E-Government bewusst Anschluss an die Organisationsentwicklung aus dem Projekt der Neuen Ressourcensteuerung (NRS), indem Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch Handeln mitgenommen werden sollen.
 - Wissen als Schlüsselelement: Die digitale Bereitstellung verwaltungsweiten Wissens sichert nachhaltig die Handlungs- und Entwicklungsfähigkeit der Verwaltung. Ein fachliches, IT-gestütztes Wissensmanagement kann dabei nicht sachlich schlüssig verordnet werden. Es kann lediglich IT-technisch und organisatorisch optimiert angeboten werden und lebt von einer Teilnahme aus Überzeugung. Im besten Fall wird es von der Mitarbeiterschaft getragen.
- Kooperatives (koordiniertes) Vorgehen
 - Alle ziehen an einem Strang: Zur Erreichung ihrer Ziele geht die Stadt Ludwigshafen koordiniert, kosten- und qualitätsbewusst vor. Im Interesse der Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen arbeitet sie eng mit kommunalen Partnern, mit der Metropolregion Rhein-Neckar und dem Land Rheinland-Pfalz zusammen. Gemeinsam mit den kommunalen Spitzenverbänden nimmt die Stadt eine aktive Rolle in bundesweiten E-Government-Initiativen und –Entwicklungen wahr.

5. Strategische Umsetzung von E-Government in Ludwigshafen

Strategisch gesehen ist E-Government ein Teilaspekt der E-Governance und damit eine zentrale Aufgabenstellung innerhalb der Stadt Ludwigshafen. Aus diesem Grund sind E-Government-Basisdienste **einheitlich und zentral** auszuwählen sowie bereitzustellen. Sie stellen elementare Funktionen zur Verfügung und sind von allen Fachanwendungen und fachübergreifenden Diensten als "Service" zu nutzen. (Kapitel 7.1.6) Durch die zentrale Bereitstellung soll eine heterogene Architektur von E-Government-Basisdiensten vermieden und dadurch ein wirtschaftlicher Einsatz der IT-Ressourcen und ein verwaltungsweit einheitlicher Service für die Kundinnen und Kunden erreicht werden.

In der dezentralen Umsetzung/Anknüpfung in den Fachverfahren ist E-Government ein weitgehend operatives Thema und vollzieht sich damit überwiegend innerhalb der leistungsanbietenden Bereiche.



5.1. Handlungsfelder

1. Identifikation der Leistungen mit dem höchsten E-Government-Potenzial

Eine externe Stichprobe ergab eine weitgehende Übereinstimmung mit den internen Auswertungen. Als belastbares Ergebnis resultiert daraus eine Rankingliste aller 50 priorisierten Verwaltungsleistungen in Ludwigshafen. Diese bildet die fachliche Arbeitsgrundlage für die Umsetzung von E-Government-Lösungen bei der Stadt Ludwigshafen.

Zur Bündelung der Kapazitäten und zeitnahen Umsetzung von Lösungen (zunächst bis zum Jahr 2018) wurden sogenannte "Startprojekte" vorrangig vorgeschlagen und durch sogenannte generische Online-Angebote ergänzt⁵. Dabei war es wichtig, die Interessen der verwaltungsweit unterschiedlichen Bereiche einerseits sowie der externen Nutzerinnen und Nutzer zu berücksichtigen (Bewertungskriterien siehe Anlage 7.2). Diesem Vorgehen stimmte die Verwaltungskonferenz in ihrer Sitzung am 15.04.2014 zu:

Vorrangige Projekte

- Sperrmüllabholung beantragen (Dezernat 4)
- Anwohnerparkausweis beantragen (Dezernat 2)
- KFZ an-, um oder abmelden (Dezernat 2)
- KITA-Platz voranmelden, Gebühren- und Beitragsverwaltung/-berechnung (Dezernat 3)
- Wohngeld beantragen (Dezernat 5)
- Briefwahlunterlagen beantragen (Dezernat 1).

Fachübergreifende Online-Services:

- Terminvereinbarungen
- Erinnerungen an Termine, Fristabläufe etc. per Mail oder SMS
- Portal für die Meldung von Verbesserungen und Störungen.

- "Verwaltung und Internet", Umfrage des Bereichs 2-16 (Stadtentwicklung) aus dem Jahr 2012
- Auswertung "FMS-Fallzahlen 2013" (Nutzungsauswertung der Formulare auf der Homepage Ludwigshafen.de)
- Leistungsnachfrage durch das 115-Servicecenter (Trend)
- Topleistungen (Stichprobe bei 10 anderen Städten ähnlicher Größenordnung)
- Anzahl der Klicks auf der Homepage www.ludwigshafen.de

Externe Quellen /öffentliche Studien:

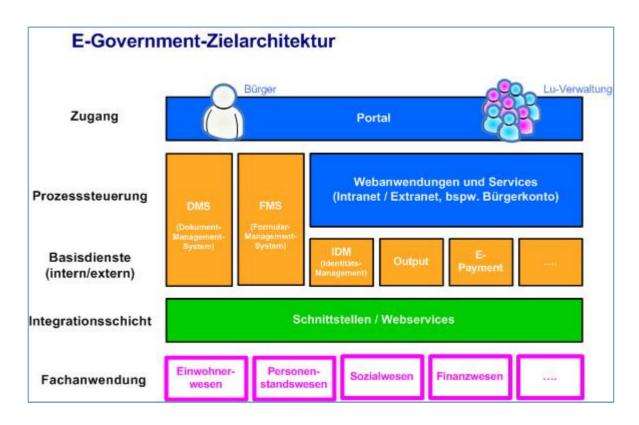
- Programm 100+; eID-Strategie und Aufbau von Transaktionsdiensten für das Land Berlin (2013-2016)
- KGSt-Bericht 20010824 "Effizientes E-Government, Multiklientenstudie"
- Positivliste elektronische Prozesse, Umsetzungsmöglichkeiten von E-Governmentprozessen (Vitako)
- TOP-100-Leistungen (Auswertung des BMI zum 115 Servicecenter)
- Best Practice größerer Städte
- TOP 100 Pro NVM (Nachhaltige Verwaltungsmodernisierung), Berlin.



⁵ Interne Quellen/ Studien:

2. Schaffung der technischen Voraussetzungen

Je nach fachlicher Anforderung sind mit diesem Ansatz die Voraussetzungen geschaffen, Verwaltungsleistungen als Information, in interaktiver Form, als Transaktion oder in einem integrierten Online-Prozess technisch und organisatorisch gesehen anzubieten. Das Vorgehensmodell ist geeignet auf Veränderungen bezogen angepasst und fortgeschrieben zu werden. Es bildet damit die Grundlage für die Roadmap und das auf mittelfristige Planung basierende Projektprogramm "E-Government Stadt Ludwigshafen". Ausgehend von der E-Government-Systemarchitektur (vgl. Kapitel 7.1. "Komponenten einer E-Government-Systemarchitektur") und den Anforderungen der priorisierten Leistungen ergibt sich die Zielarchitektur für E-Government in Ludwigshafen am Rhein wie folgt:



3. Kommunikation mit den betroffenen Personengruppen

Die Umsetzung von E-Government-Vorhaben erfordert eine intensive Kommunikation mit den betroffenen Personengruppen. Sowohl Bürgerinnen und Bürger und Wirtschaft, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Entscheiderinnen und Entscheider der eigenen Verwaltung als auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anderer Verwaltungen sollen über die E-Government-Basisdienste und die hieraus abgeleiteten, geplanten Vorhaben sowie die konkrete Umsetzung in der Organisationsentwicklung von Stadt und Stadtverwaltung informiert werden:



Zielgruppe	Aktivitäten	Organisation (Verantwortung)
Interne Zielgruppen		
Entscheidungsträger	 Information des Stadtrates Information des Stadtvorstandes und des E-Government-Steuerungsteams (Entscheidungsvorlagen, Zwischenbe- richte) Information der KTI in den KTI- Sitzungen; Abstimmung der Anforderun- gen 	Bereich Organisa- tion
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der eige- nen Verwaltung	Regelmäßige Informationen im Intranet und der Mitarbeiterzeitschrift LUPE für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Kommunikation innerhalb der E-Government-Projekte	Bereich Organisa- tion, Bereich Öffentlich- keitsarbeit
Externe Zielgruppen		
Bürgerinnen und Bürger	Kommunikation über die Kanäle online, print, social, Public Relations	Bereich Organisation, Bereich Öffentlichkeitsarbeit
Wirtschaft	 Kommunikation über die Kanäle online, print, social, Public Relations MRN, IHK⁶, HWK⁷: Abstimmung der Anforderungen und Information 	Bereich Organisa- tion, Bereich Öffentlich- keitsarbeit
andere Verwaltungen	Arbeitskreise (z. B. Deutscher Städtetag, KGSt, ZIDKOR); Erfahrungsaustausch, Abstimmung der Anforderungen bei ge- meinsamen Vorgehen	Bereich Organisa- tion, Bereich Öffentlich- keitsarbeit



⁶ Industrie- und Handelskammer ⁷ Handwerkskammer

Umsetzung des Projektprogramms

5.2.1. E-Government-Ziele der Stadt Ludwigshafen am Rhein

Zukunftsfähige Verwaltung

Auf Grundlage der stadtweiten E-Government-Basiskomponenten präsentiert sich die Stadt ihren Kundinnen und Kunden gegenüber als moderne, innovative Verwaltung, die ihre Dienstleistungen entsprechend fortschrittlich zur Verfügung stellt. Mindestens 50 % der online-fähigen Leistungen werden den Kundinnen und Kunden elektronisch angeboten⁸.

Folgende Leistungen (Startprojekte) und fachübergreifende Online-Services sind in den nächsten Jahren medienbruchfrei als Online-Prozesse zu implementieren:

Leistungen

Vorhaben	Status	Ende
Briefwahlunterlagen beantragen	realisiert	05/2014
Hundesteuer beantragen	Projekt	01/2016
KITA-Platz voranmelden, Gebühren- und Beitragsverwaltung/		07/2016
-berechnung		
Sperrmüllabholung beantragen		12/2016
Anwohnerparkausweis beantragen		12/2016
Wohngeld beantragen		03/2017

Fachübergreifende Online-Services

Vorhaben	Status	Ende
Terminvereinbarungen, Erinnerungen an Termine	Projekt	06/2016
Bürgerportal; Online-Antragsmanagement	Projekt	12/2016
Kioskrechner für Bürgerinnen und Bürger		06/2017
Fristabläufe etc. per Mail oder SMS (für Anwendungen in eigener		12/2018
Hand)		
Portal für die Meldung von Verbesserungen und Störungen		12/2018

Hierzu sind die Prozesse zu dokumentieren, zu analysieren und zu optimieren.

Innerhalb der nächsten 5 Jahre⁹ nimmt das E-Government-Angebot der Stadt einen vorderen Platz im Ranking der Städte der Einwohner-Größenklasse 3¹⁰ ein.

Ludwigshafen Stadt am Rhein

Basis sind die TOP 100-Leistungen der Vitako-Studie
 Jeweils ausgehend vom Jahr 2016, hier also bis 2020
 Städte 100.000 – 200.000 Einwohner

Transparenz des Verwaltungshandelns

Die Stadt fördert die Akzeptanz von Verwaltungsentscheidungen sowie politischen Entscheidungen durch eine zeitgemäße Bürgerbeteiligung.

Benutzerfreundlichkeit und Qualität

Die Kundin bzw. der Kunde (Bürger bzw. Bürgerin, Unternehmen) muss intuitiv mit maximal zwei Mausklicks auf der Homepage zu allen E-Government-Angeboten der Stadt gelangen.

Alle E-Government-Angebote sind innerhalb der nächsten 5 Jahre möglichst kompatibel für gängige mobile Endgeräte bedarfsorientiert anzubieten.

Zentrale städtische E-Government-Dienste sind in diesem Kontext möglichst 7 Tage x 24 Stunden pro Woche aus dem Internet technisch erreichbar.

Die Stadt Ludwigshafen strebt innerhalb der nächsten 5 Jahre an, allen Menschen eine barrierefreie Teilnahme am Online-Angebot zu ermöglichen¹¹.

Der Eingang von Online-Anträgen und Anliegen ist innerhalb von 24 Stunden beim Antragsteller zu bestätigen.

Alle Dienstleistungen der Stadt sind stets umfassend (Leistungsbeschreibung, Gebühren, erforderliche Unterlagen etc.) und aktuell auf der Homepage zu beschreiben. Die Bereiche sind verpflichtet Änderungen, die Online-Leistungen betreffen, möglichst zeitnah vor deren Inkrafttreten auf der Homepage zu aktualisieren. Dabei sind veraltete oder ungültige Informationen zu löschen.

Arbeitgeberattraktivität

Die Stadt steigert ihre Attraktivität als Arbeitgeber, indem sie ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern innerhalb der nächsten 7 Jahre moderne, den Anforderungen von E-Government angemessene IT-Arbeitsplätze zur Verfügung stellt.

Durch begleitende dezentrale, am Bedarf orientierte Qualifizierungsmaßnahmen werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Zusammenschau mit den Ergebnissen aus dem Projekt "Neue Ressourcen-Steuerung" (NRS) an neue Prozesse und Techniken herangeführt und die Medienkompetenz gefördert. Mobile Arbeitsformen sollen dadurch unterstützt werden.

¹¹ Landesgleichstellungsgesetz Rheinland-Pfalz; § 7 Barrierefreie Informationstechnik



Wirtschaftlichkeit

Zur Erreichung ihrer Ziele geht die Stadt Ludwigshafen koordiniert, kosten- und qualitätsbewusst vor. Im Interesse der Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen arbeitet sie eng mit kommunalen Partnern, mit der Metropolregion Rhein-Neckar und dem Land Rheinland-Pfalz zusammen. Gemeinsam mit den kommunalen Spitzenverbänden nimmt die Stadt eine aktive Rolle in bundesweiten E-Government-Initiativen und –Entwicklungen wahr.

5.2.2. Projektstruktur

Die Umsetzung des Projektprogramms erfordert eine geeignete Projektstruktur. Ergänzt wird diese durch Linienstrukturen in der Aufbauorganisation.

Die Projektinstanzen und deren Aufgaben sind grundsätzlich in Anlage 4 der "Geschäftsanweisung zur Regelung der Informationsverarbeitung und des Datenschutzes" geregelt.

In Ergänzung hierzu sind für die Umsetzung und Fortentwicklung des E-Government-Projektprogrammes folgende Projektinstanzen einzubeziehen:

- Verwaltungskonferenz (VK):
 - Auftraggeber für E-Government-Startprojekte und dezernatsübergreifende E-Government-Projekte (Projekt-Owner)
- Steuerungsteam E-Government (Vertretungen von OB, Bereich Organisation und Bereich Öffentlichkeitsarbeit):
 - Vorgaben für Umsetzung und Fortentwicklung "Projektprogramm E-Government"
 - Abstimmung der E-Government-Startprojekte (Vorinstanz bzw. ständige Vertretung der VK)
- Bereich Organisation (Abteilung Zentrale IT-Organisation)
 - o IT-organisatorische Vorbetrachtung und Begleitung der Bereichsanliegen
 - Umsetzung und Fortentwicklung "Projektprogramm E-Government"

5.2.3. Priorisierung

Die Priorisierung der Projekte erfolgt auf Basis des politischen Auftrags. Der damit verbundene Mitteleinsatz wird gemeinsam mit den Dezernenten und den jeweiligen Bereichen erarbeitet, mit den Zielen der IT- und Organisations-Strategie und mit dem E-Government-Steuerungsteam abgestimmt. Dabei ist das sich verändernde Verhalten der Nutzerinnen und Nutzer zu berücksichtigen. Zudem sollen bestehende E-Government-Angebote regelmäßig ausgewertet und evaluiert werden.

5.2.4. Ressourcenplanung

Bei der Realisierung der Projekte kommen für die Auswahl und den Einsatz der einzelnen noch nicht vorhandenen Basiskomponenten 3 Szenarien in Betracht:



- Die Basisdienste werden autonom mit am Markt angebotener Technik selbst entwickelt bzw. realisiert. (Autonomes Modell)
- Die Basisdienste werden in Kooperation mit anderen Kommunen, dem ZIDKOR, dem Land und/oder der MRN ausgewählt und ein gemeinsames Vorgehen vereinbart (Kooperatives Modell)
- Bereits fertige Lösungen für Basisdienste werden übernommen und auf unsere speziellen Bedingungen angepasst (Adaptives Modell).

Welches Modell jeweils gewählt wird, ist im Projektverlauf entsprechend zu bewerten (Zeit, Kosten, Qualität).

Bei der Umsetzung und dem Betrieb der Basisdienste ist jeweils zu entscheiden, ob die Leistungen von der Stadt Ludwigshafen selbst oder externen Dienstleistern erbracht werden. Ziel ist den Kundenanforderungen möglichst gut gerecht zu werden, bei gleichzeitiger Vermeidung einer heterogenen Architektur von E-Government-Basisdiensten.

5.2.5. Investitionen und Nutzen

Der Begriff der Wirtschaftlichkeit umfasst bei E-Government-Systemen nicht nur monetäre, sondern auch qualitative Zielgrößen. Der Nutzen von E-Government-Anwendungen entsteht vor allem bei den Bürgerinnen und Bürgern und den Unternehmen, während die Kosten weitgehend bei den Verwaltungen anfallen. Bei der Bereitstellung von E-Government-Basisdiensten entstehen der Stadt Ludwigshafen kurz- und mittelfristig Investitionskosten, ohne dass zeitlich unmittelbar ein Nutzen in Form von Kostensenkungen (Abbau von Bürokratiekosten) nachweisbar wäre. Die nachfolgend beschriebenen Kriterien lassen sich deshalb nur bedingt in Relation zur Erwirtschaftung konkreter Kosteneinsparungen setzen.

Der Nutzen der E-Government-Systeme wird über folgende Kriterien beschrieben:

- Bewertung der Steigerung von Lebensqualität für die Bürgerinnen und Bürger
- Standortqualität für Unternehmen/Wirtschaft
- Imagegewinn
- Verlagerungen von Arbeitsabläufen auf die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen/ Wirtschaft.

Die entstehenden Kosten sollen minimiert werden durch:

- Einsatz zentraler Basisdienste
- Auswahl von standardisierten plattformunabhängigen Lösungen
- Kooperation mit Partnerinnen und Partnern
- Teilnahme an Förderprogrammen (E-Government-Initiative des Bundesamtes des Inneren, der Europäische Fonds für regionale Entwicklung (Verwaltungsmodernisierung) und das Land Rheinland-Pfalz)
- Optimierung von Geschäftsprozessen.

5.2.6. Geschäftsprozessmanagement

In Anlehnung an § 9 des E-Governmentgesetzes erfolgt die Umsetzung von Maßnahmen nach diesem Masterplan unter Einbindung der Methoden des Geschäftsprozessmanage-



ments. Dies bedeutet, dass Verwaltungsabläufe **vor** der Einführung von E-Government-Komponenten dokumentiert, analysiert und optimiert werden müssen. Ziel ist hierbei die Schaffung von medienbruchfreien Online-Prozessen, bereichs- oder sogar verwaltungsübergreifend, unter Berücksichtigung der in der Referenzarchitektur festgelegten E-Government-Basisdienste.

5.2.7. Transparenz

Die Umsetzung der E-Government-Ziele hat Auswirkungen auf die Gestaltung der Arbeitsabläufe und damit auf die relevanten Arbeitsplätze bei der Verwaltung. Der elektronisch unterstützte Verwaltungsablauf zielt auf höhere Effizienz bei gleichzeitiger Steigerung des Kundenservices, erreicht durch Vereinfachung, Standardisierung und Beschleunigung der Prozesse. Damit kann es zu Veränderungen des Arbeitsplatzzuschnitts und zu Anpassungen bei der Delegation von Verantwortung kommen. Um die notwendige Akzeptanz und Motivation des Personals zu erhalten und zu fördern sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter frühzeitig, regelmäßig und umfassend zu informieren. Dabei sollten Ziele des Vorhabens sowie mögliche Konsequenzen verständlich, nachvollziehbar und offen beschrieben werden. Die Informations- und Mitbestimmungsrechte des Personalrates sind stets zu wahren.

Die Wahl der Kommunikationsformate sollte dem Thema gegenüber angemessen sein. Die Umsetzung oben genannter Ziele sowie die damit verbundenen konkreten Services werden verstärkt und zielgruppengerecht aufbereitet und kommuniziert.

5.2.8. Qualifizierungsmaßnahmen

Die genannten Auswirkungen von E-Government auf die Arbeitsabläufe der Verwaltung erfordern Qualifizierungsmaßnahmen, die den Aufbau und Erhalt des erforderlichen Wissens sichern. Nur so kann den stetig steigenden Anforderungen an die Qualität der Aufgabenerledigung begegnet werden. Dieses Wissen, wie z. B. der Aufbau von Medienkompetenz oder Umgang mit Veränderungen, ist in geeigneten Fortbildungsmaßnahmen zu vermitteln.

5.2.9. Kooperative Umsetzung durch Partnerschaften

5.2.9.1. ZIDKOR¹²

Bei der Bereitstellung der E-Government Basisdiensten ist eine interkommunale Zusammenarbeit anzustreben, z.B. unter den Mitgliedsstädten des ZIDKOR. Die Basisdienste sollen, soweit als möglich, zeitnah gemeinsam beschafft und eingesetzt werden. Eine technische Produktvielfalt innerhalb der rheinlandpfälzischen Städte ist aus Betriebskostengründen zu vermeiden. Bei der Auswahl der gemeinsamen Basisdienste sind die Belange der Stadt Ludwigshafen zu berücksichtigen in dem sie

• ihre Anforderungen beschreibt, priorisiert und erklärt, wann ein Modul aufgrund ihrer internen Planung bereitstehen muss,

 $^{^{12}}$ Zweckverband für Informationstechnologie und Datenverarbeitung der Kommunen in Rheinland-Pfalz



- in einer interkommunalen Arbeitsgruppe zur Erfassung und Durchsetzung der gemeinsamen Anforderungen mitarbeitet (diese bündelt die Interessen der Mitgliedsstädte und vertritt sie gegenüber den Kommunalen Spitzenverbänden und der KommWIS¹³),
- an der Auswahl der Basisdienste aktiv mitwirkt und sich an Pilotierungen beteiligt. Der Betrieb der einzelnen Basisdienste soll jeweils möglichst zentral wahrgenommen werden.

5.2.9.2. KommWIS

Die KommWis ist ein kommunaler IT-Dienstleister für Kommunen in Rheinland-Pfalz. Zu deren Aufgaben gehören u.a. das Anbieten der landeseinheitlichen Verfahren für das Einwohner- und Meldewesen, das Personenstandswesen und das KFZ-Wesen. Im Rahmen dieser landeseinheitlichen Verfahren werden E-Government-Lösungen (Online-Bürgerdienste) entwickelt, die aus Gründen der landeseinheitlichen Standards von den Bereichen verwendet werden sollten.

Bei der Auswahl der Basisdienste ist eine Verwendung der Basisdienste der KommWIS zu prüfen.

5.2.9.3. Metropolregion Rhein-Neckar (MRN)

Die von der Metropolregion entwickelten E-Government-Anwendungen werden den Bereichen vorgestellt und können bei Bedarf eingesetzt werden. Der Fokus der MRN liegt auf Prozessen zwischen der Verwaltung und der Wirtschaft ("wirtschaftsorientiertes E-Government in föderalen Strukturen"). Ziel ist es über pragmatische Lösungen Verbesserungspotentiale zu realisieren und Bürokratiekosten zu senken.

5.2.10. Einhalten des Datenschutzes und der Leitlinie zur Informationssicherheit

E-Government-Anwendungen stellen hohe Anforderungen an die Informationsverarbeitung. Ein Ausfall der E-Government-Anwendungen muss kurzfristig kompensiert werden können, unter Berücksichtigung der Verfügbarkeitsanforderungen unserer Kundinnen und Kunden von anzustrebenden 7 Tage x 24 Stunden in der Woche. Da auf den angebotenen E-Government-Systemen auch sensible personenbezogene Informationen abgelegt sind, besitzen der Schutz dieser Informationen vor unberechtigtem Zugriff, vor unerlaubter Änderung und vor Nichtverfügbarkeit sowie die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen einen hohen Stellenwert.

Vor einer technischen Realisierung neuer E-Government-Projekte sind der IT-Sicherheitsbeauftragte und der Datenschutzbeauftragte frühzeitig zu beteiligen, um bereits in der Planungsphase sicherheits-relevante Kriterien zu berücksichtigen und vor der Inbetriebnahme zu implementieren.

Ludwigshafen Stadt am Rhein

¹³ Gesellschaft für Kommunikation und Wissenstransfer mbH

Daten, Programme und Systeme werden vor allem betrachtet hinsichtlich

Verfügbarkeit

Für alle E-Government-Verfahren sind die Zeiten festzulegen, in denen sie technisch verfügbar sein sollen (optimaler Weise 7 Tage x 24 Stunden pro Woche). Störungsbedingte Ausfälle sind weitgehend zu vermeiden, d. h. nach Zahl und Dauer zu begrenzen.

Vertraulichkeit/ Datenschutz

Die in E-Government-Verfahren erhobenen, gespeicherten, verarbeiteten und weiter gegebenen Daten sind vertraulich zu behandeln und vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Zu diesem Zweck ist für alle Daten der Personenkreis zu bestimmen, dem der Zugriff gestattet werden soll. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten eine Zugriffsberechtigung nur auf die Daten, die sie zur Erfüllung ihrer dienstlichen Aufgaben benötigen.

Integrität

Informationen sind gegen unbeabsichtigte Veränderung und vorsätzliche Verfälschung zu schützen. Alle E-Government-Verfahren sollen stets aktuelle und vollständige Informationen liefern, eventuelle verfahrens- oder informationsverarbeitungsbedingte Einschränkungen sind zu dokumentieren.

Authentizität

Echtheit und Glaubwürdigkeit einer Person oder eines Dienstes müssen überprüfbar sein.

5.2.11. Fortschreibung der GA-Informationsverarbeitung

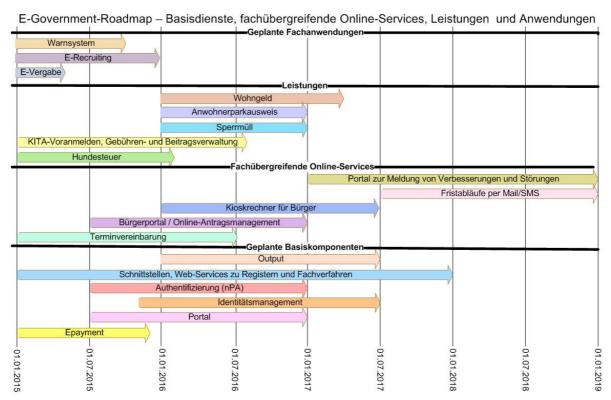
Die am 04.05.2012 in Kraft getretene GA-Informationsverarbeitung und Datenschutz ist für die Planung, Einführung bzw. Implementierung und den Betrieb von E-Government nicht ausreichend und aus diesem Grund anzupassen. Regelungsbedarf besteht u.a. in den Punkten:

- Standards für IT-Projekte (Anlage 4 der GA-Info)
- Leistungsverzeichnis "E-Government-Anforderungen" bei Softwarebeschaffung durch die Bereiche
- Melden des Einsatzes von E-Government-Anwendungen
- Einbinden von E-Government-Anwendungen ins Internet
- Dokumentation der aktuell eingesetzten E-Government-Anwendungen/-Dienste.



6. Umsetzung der E-Government Roadmap

Der Einsatz neuer Basisdienste und E-Government-Anwendungen folgt der Zielarchitektur. Folgender Zeitplan bildet zunächst hierfür die Grundlage:



6.1. Allgemeine E-Government-Basisdienste

E-Payment

Kurzbeschreibung	Unter E-Payment versteht man die Zahlungsabwicklung über Internet auf elektronischem Weg. Die Bürgerinnen und Bürger und Firmen können im Internet beim Beantragen von Dienstleistungen direkt Online bezahlen.		
Zielgruppe	Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen		
Startprojekt	Stadtkarten, Gewerberegisterauskunft		
Projektstand	Begonnen		
Beginn	01/2013	Ende	11/2015



Portal

Kurzbeschreibung	Das Portal ermöglicht eine sichere Anmeldung, die Nutzung eines Postfach- und Versanddienstes für sichere elektronische Post und die Nutzung eines Verzeichnisdienstes sowie optional von Identitätsbestätigungs- und Speicherplatzdiensten		
Zielgruppe	Bürgerinnen und Bürger, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter		
Startprojekt	alle		
Projektstand	Begonnen		
Beginn	07/2015	Ende	12/2016

Identitätsmanagement

Kurzbeschreibung	Mit dem Identitätsmanagement werden über Verzeichnisdienste, wie z. B. Meta-Directory, Benutzerdaten verwaltet, die einzelnen Personen zugeordnet sind.		
Zielgruppe	Bürgerinnen und Bürger, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter		
Startprojekt	alle		
Projektstand	Begonnen		
Beginn	11/2015	Ende	07/2017

nPa - neuer Personalausweis

Kurzbeschreibung	Mit dem neuen Personalausweis können die Bürgerinnen und Bürger im Internet über die Online-Ausweisfunktion ihre Identität belegen. Der neue Personalausweis bietet die Möglichkeit einer sog. Alters- oder Wohnortbestätigung sowie der Unterschriftsfunktion (qualifizierte elektronische Signatur)		
Zielgruppe	Bürgerinnen und Bürger		
Startprojekt	Stadtranderholung		
Projektstand	Begonnen		
Beginn	07/2015 Ende 12/2016		

Schnittstellen, Web-Services zu Registern und Fachanwendungen

Kurzbeschreibung	Über Web-Services und Schnittstellen werden Daten aus Registern und Fachanwendungen aus- oder eingelesen		
Zielgruppe	alle		
Startprojekt	alle		
Projektstand	Begonnen		
Beginn	05/2014	Ende	12/2017



Output

Kurzbeschreibung	Über Output werden den Bürgerinnen und Bürger Dokumente ausgestellt und übermittelt		
Zielgruppe	Bürgerinnen und Bürger		
Startprojekt	Anwohnerparken, Wohngeld		
Projektstand	Begonnen		
Beginn	01/2016	Ende	6/2017

6.2. Vorhandene E-Government-Basisdienste und -Anwendungen

Die in der Tabelle aufgeführten E-Government-Basisdienste und -Anwendungen sind bereits vorhanden:

Name/Beschreibung	Beschreibung				
Internetauftritte der Stadtv	Internetauftritte der Stadtverwaltung				
www.ludwigshafen.de	Zentrales Internetportal der Stadtverwaltung, Basis Typo3, Version 6, Relaunch 2012				
www.lu4u.de www.bloch.de www.theater-im-pfalzbau.de* www.wilhelmhack.museum* www.vhs-lu.de*	Weitere Internetauftritte der Stadtverwaltung, Multi-Side fähige Typo3, Version 6 Installation (Mandanten fähig)				
Open Government					
E-Partizipation ludwigshafen-diskutiert.de	Information und Öffentlichkeitsbeteiligung zurzeit konkret für das Infrastrukturvorhaben City West/Abriss der Hochstraße Nord: konsultativer und transparenter Beteiligungsprozess über alle Planungsphasen hinweg				
E-Government-Basisdiens	te				
Formularsystem	Bereitstellung von Formularen auf der Homepage Ludwigshafen.de, die ausfüllbar und einreichbar sind.				
VPS Virtuelle Poststelle Rhein- land-Pfalz	Kommunikations-Plattform für den sicheren Transport von elektronischen Nachrichten sowie weiterer Dienste zur Prü- fung von qualifizierten Signaturen nach dem Signaturgesetz (SigG) und die Prüfung der Nachricht auf Schadroutinen (Viren, Trojaner etc.)				
Vorgangsbearbeitung-/ Do- kumentenmanagement- system	Ermöglichen einer durchgängigen elektronischen Vorgangsbearbeitung				
Elektronische Akte	Strukturierte Ablage von digitalen Dokumenten				



Name/Beschreibung	Beschreibung				
Online – Bürgerdienste der landeseinheitlichen Fachverfahren mit Fachverfahrensintegration					
Online-Bürgerdienste MESO	Beantragen von Leistungen der Bürgerdienste über einen Online-Antrag				
	 Ausstellung Führungszeugnisses Übermittlung Meldebescheinigung Übermittlung Aufenthaltsbescheinigung Auskunft Gewerbezentralregister Einrichtung Übermittlungssperre Statusanfrage zum beantragten Pass oder Personalausweis 				
Online-Bürgerdienste Standesamt	Beantragen von Leistungen des Standesamtes über einen Online-Antrag				
	 Ausstellung einer Geburts-, Heirats-, Lebenspartner- schafts- und Sterbeurkunde Voranmeldung der Eheschließung 				
E-Government-Angebote z	zum Kfz-Wesen				
i-Kfz	Außerbetriebsetzen eines Kfz über einen Online-Antrag				
(Außerbetriebnahme Kfz)					
Kfz – Wunschkennzeichen	Reservieren von Wunschkennzeichen über das Internet				
Online – Terminreservierung	Terminreservierungen über das Internet für die Kfz- Anmeldung				
E-Government-Anwendung	gen der Metropolregion Rhein-Neckar				
Verwaltungsdurchklick	einheitlicher, länderübergreifender Zugang für Unternehmen zu den Verwaltungsleistungen in der Rhein-Neckar-Region				
E-Vergabe	Einsatz eines elektronischen Vergabeverfahrens; zunächst Vergabeassistent für die Erstellung und Durch- führung von Ausschreibungen bis zur Zuschlagserteilung, später evtl. auch Einführung des Moduls Vertragsma- nagement				
Sonstige Anwendungen					
Geoinformationssystem	Bereitstellen von Daten mit Raumbezug				
KATWARN Warnsystem per App	Ergänzendes Warnsystem per Smartphone-App bei Unglücksfällen und Großereignissen				
Somacos Web–Komponente des Ratsinformationssystem	Unterstützen der politischen Arbeit der Mitglieder der Stadträte durch elektronische Dienste				
Beantragen Briefwahlunterla- gen	Online-Beantragung von Briefwahlunterlagen				



Name/Beschreibung	Beschreibung		
Wahl App	Bereitstellung von Wahlergebnissen über eine App		
IMI Binnenmarkt- Informationssystem	Online-Austausch von Informationen zwischen Behörden innerhalb der Europäischen Union anhand vorübersetzter Fragen und Antworten		
E-Government-Angebote			
Abfall-App, Abfall- und Wert- stoffkalender Online des WBL (Anliegenmanagement, Stufe 1)	Die Abfall-App bietet die Möglichkeit sich nächste Leerun gen, eine Jahres-übersicht der Abfuhrtermine, Standorte von Recyclinghöfen, Standortcontainern, Häckselplätzen etc. – je nach GPS-Einstellung am Gerät mit Angabe der Entfernung vom jeweiligen Standort anzeigen zu lassen. Weitere mögliche Funktionen:		
	Sperrmüll online bestellenFunktion zur Erinnerung an LeerungstermineMeldung Wilde Müllablagerungen		
Online-Buchungssysteme			
VHS Volkshochschule Kursbu- chung	Online-Buchung von Kursen		
Metropolbib Stadtbibliothek Online- Ausleihe	Online-Zugriff mit einem gültigen Bibliotheksausweis auf vielfältige, elektronische Medien (ePaper, eAudio, eVideo oder eBook), die sich direkt auf den Computer, E-Book-Reader sowie mobile Geräte herunterladen lassen		
Vibus Ticketshop Theater im Pfalzbau	Verkauf und Reservierung von Eintrittskarten, Abwicklung von Abonnements über das Internet		
ReserviX - Ticketshop Das Haus	Verkauf und Reservierung von Eintrittskarten über das Internet		



6.3. Geplante E-Government-Anwendungen

Die in Punkt 5.2.1 aufgeführten Startprojekte und fachübergreifenden Online-Services sollen in den nächsten 3 Jahren (2016-2018) umgesetzt werden.

In Ergänzung dazu wird folgende E-Government-Anwendung eingeführt:

E-Recruiting (WBL)

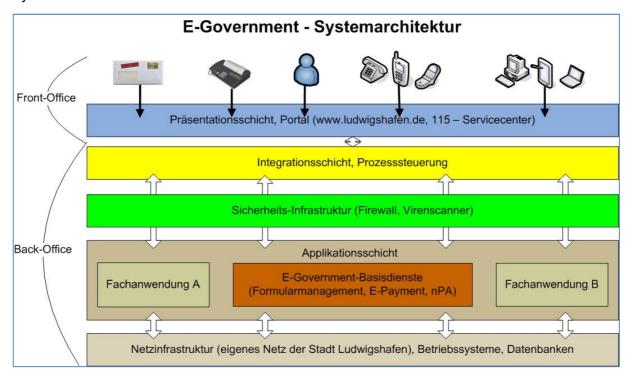
Kurzbeschreibung	E-Recruiting ist eine Komponente zur Unterstützung der Personalbeschaffung durch den Einsatz elektronischer Medien in Verbindung mit dem web-fähigen Personalsystem. Der Personalbeschaffungsprozess startet mit einem Suchauftrag durch die Verwaltung. In einer Prozesskette unter Einbindung der Online-Bewerbungen über unser Internet wird der gesamte Ablauf bis zur Einstellung unterstützt.			
Zielgruppe	Bürgerinnen und Bürger, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter			
Projektstand	im Produktivtest			
Beginn	06/2012	Ende	12/2015	



7. Anlagen

7.1. Komponenten einer E-Government-Systemarchitektur

Das folgende Bild veranschaulicht die notwendigen Komponenten einer E-Government-Systemarchitektur.



7.1.1. 115-Servicecenter-Infrastruktur

Das 115 - Servicecenter bietet den Bürgerinnen und Bürgern, den Unternehmen und Intermediären einen einheitlichen, leicht zu merkenden telefonischen Zugang zur Verwaltung. Zum Großteil werden typische Routineanfragen wie die

- 100 meistgefragten kommunalen Leistungen und die
- TOP 25-Leistungen von Land und Bund beauskunftet.

Von den speziell geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im 115-Service-Center ist ein hoher Anteil (80 - 90%) der Anrufe bereits im Erstkontakt zu beantworten. Ist dies nicht möglich, erfolgt eine telefonische Weiterleitung oder alternativ der Versand eines elektronischen Tickets an die zuständige Stelle, worauf sich diese mit dem Anrufer in Verbindung setzt. Für die Leistungserbringung besteht ein Serviceversprechen, das in einem bundesweit gültigen Regelwerk, der Charta zu 115, verankert ist.

7.1.2. Portal - www.ludwigshafen.de

Das Portal www.ludwigshafen.de, der Internetauftritt der Stadtverwaltung Ludwigshafen, also inklusive aller Mandanten, stellt den zielgruppengerechten Zugang zu der Stadt Ludwigsha-



fen, ihrem Informationsangebot und ihren Möglichkeiten dar. www.ludwigshafen.de versteht sich dabei nicht als Verwaltungs-, sondern als Stadtportal; bei der Konzeption der Website waren nicht die Verwaltungsperspektiven ausschlaggebend, sondern die Interessenslagen der Nutzerinnen und Nutzer. Das Nutzerverhalten auf www.ludwigshafen.de wird regelmäßig evaluiert, so dass auf sich verändernde Informationsbedarfe reagiert und der Ausbau des Internetangebots vorangetrieben werden kann. Mit www.ludwigshafen-diskutiert.de verfügt die Stadtverwaltung über eine Beteiligungs- und Transparenzplattform.

7.1.3. Integrationsschicht, Prozesssteuerung

Über die Integrationsschicht werden die E-Government-Angebote im Internet mit den existierenden Fachanwendungen und Basisdiensten verbunden und alle auszutauschenden Informationen zentral gesteuert. Daten- und Übertragungsfehler sind dabei automatisiert zu erkennen und zu eskalieren sowie das Ausbleiben von Übertragungen oder daraus resultierende Abweichungen. Die Umsetzung erfolgt entweder über proprietäre Schnittstellen, über Standardschnittstellen in Form einer Datendrehscheibe oder bei komplexer Nutzung über einen Enterprise-Service-Bus (ESB).

Die Prozesssteuerung erfolgt über eine Process-Modellierungs-Oberfläche, die das Design, die Implementierung und das Monitoring von IT-gestützten Geschäftsprozessen umfasst.

7.1.4. Sicherheitsinfrastruktur

Über zentral eingerichtete Firewall- / Antiviren-Lösungen erfolgt der gesicherte Zugriff von städtischen Rechnern auf das öffentliche Netz. Telearbeitsplätze und mobile Endgeräte erhalten einen gesicherten, autorisierten und verschlüsselten Zugang zu den Ressourcen im Behördennetz. E-Government-Anwendungen sind durch geeignete Sicherheitsmaßnahmen zu schützen. Werden diese extern betrieben, ist der Schutz durch den externen Dienstleister zu gewährleisten.

Für die Einhaltung der Anforderungen an die Verfügbarkeit, Vertraulichkeit, Integrität und Authentizität werden geeignete Maßnahmen ergriffen.

7.1.5. Fachanwendungen

Die Fachanwendungen, deren Verantwortung für den Einsatz in den Bereichen liegt, bleiben in ihren fachlichen Funktionen durch die Anforderungen des E-Governments grundsätzlich unverändert. Strategisches Ziel ist es, zu vermeiden, dass Fachanwendungen ihre eigenen E-Government-Basisdienste verwenden. Aus Gründen der Standardisierung, der Modularisierung und damit der wirtschaftlich sinnvollen Wiederverwendbarkeit sind die zentral bereitgestellten Basisdienste zu nutzen.

Bei landeseinheitlichen Fachanwendungen, die derzeit zentral von der KommWIS betrieben werden, bietet diese Online-Bürgerdienste an, die von den Bereichen verwendet werden sollten. Die Prozesse und die Anwendungsabwicklung erfolgt durchgängig medienbruchfrei bis zur Sachbearbeitung in den kommunalen Fachanwendungen.



7.1.6. E-Government-Basisdienste

Die E-Government-Basisdienste werden zentral ausgewählt und bereitgestellt. Zu den Basiskomponenten zählen im technischen Kernbereich:

- Formularmanagementsystem: zur Erstellung, Bearbeitung und Bereitstellung von digitalen und interaktiven Formularen
- Identitätsmanagement: Verwaltung der Benutzerdaten, die einzelnen Personen zugeordnet sind, über Verzeichnisse
- E-Payment: zur Durchführung elektronischer Bezahlvorgänge
- neuer Personalausweis (nPa): ist notwendig für die Anmeldefunktion im Serviceportal
- Virtuelle Poststelle/DeMail: zur rechtssicheren und datenschutzkonformen Übermittlung und Annahme von Daten
- Vorgangsbearbeitung-/Dokumentenmanagementsystem: zur Ermöglichung einer durchgängigen elektronischen Bearbeitung und der elektronischen Aktenführung
- Output: Erstellung, Generierung, Steuerung und Verteilung von elektronischen oder physisch vorliegenden Dokumenten an alle vorgesehenen Empfängerinnen und Empfänger über den ausgewählten Kommunikationskanal

7.1.7. Netzinfrastruktur, Betriebssysteme, Datenbanken

Die bestehenden Netzinfrastruktur, Betriebssysteme und Datenbanken sind zu berücksichtigen und bei Bedarf an die neuen Anforderungen anzupassen.



7.2. Bewertungskriterien für Startprojekte¹⁴

Bewertungskriterien für Umsetzungsvorhaben

Nutzen		Eignung	
Nutzen intern	Nutzen extern	Rahmenbedingungen	Wirtschaftlichkeit
Steigerung der Prozesseffizienz	Durchgängige medienbruchfreie	Unterstützung durch den	Wiederverwendung
	Prozesskette (Transaktion)	Fachbereich	vorhandener Infrastrukturen
Erhöhung der Datenqualität	Verkürzung d. Durchlaufzeiten	Auftrag/Beschluss der	Wiederverwendbarkeit neuer
		Stadtspitze	und alter Software
lmage-Gewinn	Reduktion des Aufwands	Akzeptanzbereitschaft der	Fallhäufigkeit
		Mitarbeiter	
Unterstützung der Stadtstrategie	Verbesserung zeitliche	Akzeptanzbereitschaft d.	Einsparpotenziale
	Verfügbarkeit (7x24x365)	Kunden	
Ausgestaltung des E-Government-	Verbesserung Transparenz	Outsourcing-Pläne	Kosten für notwendige
Leitbilds			Prozessänderungen
Erhöhung der	Ermöglichung von Beteiligung	Landesweite oder	Relation erwartetes Ergebnis
Mitarbeiterzufriedenheit	(Partizipation)	bundeseinheitliche Verfahren	zu einzusetzenden Mitteln
Erhöhung der Rechtssicherheit	Erhöhung der Rechtssicherheit	Nutzung von	Möglichkeit zur Kooperation
		Querschnittskomponenten	
Fehlervermeidung	Hohe anzahl an Profiteuren	Gewinnung strategischer.	Generierung von Einnahmen
		Steuerungsfähigkeit	
Vermeidung von Wissensverlust		Konformität mit	
		E-Government-Gesetz	

¹⁴ Workshop Fraunhofer und Sitzung E-Government-Steuerungsteam Januar 2014

