



Stadtratssitzung am 28.09.2011

TOP: 8.17

Vorlage-Nr.: V/2011/10072

Anfrage von Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN

zum Zwischenstand der Umsetzung des E-Government-Masterplans 2008-2012

Antwort der Verwaltung:

1. Wie beurteilt die Stadtverwaltung den bisher jeweils erreichten Stand in der Umsetzung der sieben grundlegenden Projekt-Ziele des Masterplans?

Projektziel	Stand der Umsetzung
Stärkung der Kundenorientierung und des Kundenservice	Die Leitprojekte befinden sich in der Bearbeitung. Erste Vernetzungen zu arbeitsteiligen Kooperationen wurden umgesetzt (z. B. Stadtwerke, IHK, MZ, Land Sachsen-Anhalt, Saalekreis, D115-Verbund).
Wandel zur Prozessoptimierung	Eine zunehmend stärkere Orientierung hin zu Prozessen ist zu beobachten. Einzelne Prozesse werden konkret optimiert (z. B. Zentraler Einkauf, Pilot E-Akte).
Verbesserung der Kommunikation	Die Leitprojekte befinden sich in der Bearbeitung und werden teilweise weit über die Ansätze hinaus verfolgt (z. B. Elektronischer Lotse bei der Gewerbeanmeldung im Rahmen der EU-Dienstleistungsrichtlinie, umfangreiche Verwaltungsdatenbank mit Vernetzungen zu Landes- und Bundesportalen).
Ermöglichung von Transaktion	Erste Schritte zu dienstleistungsorientierten Transaktionen sind im Rahmen der rechtlichen und technischen Voraussetzungen vollzogen worden (siehe z. B. Angebote hier: http://www.halle.de/de/Rathaus-Stadtrat/Digitales-Rathaus/E-Government/E-Government/) sowie in der <i>Anlage 1</i> (Auszug aus Entwurf Aktionsplan

	2011/2012). Rechtsverbindliche Transaktionen sind derzeit noch nicht möglich.
Ausschöpfung von Rationalisierungspotenzialen	Verbesserte Informationszugänge und Angebote zu Transaktionen führen bereits zu reduzierten Aufwendungen (z. B. Vermeidung von persönlichen Nachfragen und damit verbundenen Aufwendungen für Auskunftserteilung).
Verbesserung von Steuerungsprozessen	Die Verbesserung der Informations- und Steuerungsbasis für Entscheidungsträger kann nur im Rahmen einer erweiterten Ressourcenbereitstellung prioritär verfolgt werden.
Bewältigung des Demografieproblems	An einer zukunftsorientierten, leistungsfähigen Verwaltung wird gearbeitet (z. B. Wissensmanagement).

2. Wie ist der Umsetzungsstand der im Masterplan definierten Leitprojekte?

Ein beträchtlicher Teil der definierten Leitprojekte des durchaus ambitionierten Masterplans der Stadt Halle zur Verwaltungsmodernisierung mittels E-Government, für den die Stadt in der kommunalen Welt Wertschätzung und Anerkennung erlangt hat, wurde angegangen und umgesetzt.

Grundsätzlich bewegt sich E-Government in einem Feld extrem hoher Komplexität und extrem hoher Dynamik. Der aus der Perspektive des Jahres 2007 geschriebene Masterplan bildet insoweit eine wichtige Richtschnur, gleichwohl ergeben sich rechtliche Veränderungen (z. B. § 3 a VwVfG, Richtlinie 2006/123/EG, 91 c GG, IZG LSA), neue Projekte auf EU-, Bundes- und Landesebene (z. B. Behördenrufnummer D115, Behördenfinder/ Leika, DE-Mail, neuer Personalausweis, elektronischer Aufenthaltstitel), neue Strukturen des E-Governments auf der staatlichen Ebene (z. B. IT-Planungsrat, Nationale E-Government-Strategie) und technische Weiterentwicklungen (z. B. Web 2.0, Mobiles E-Government, X-Standardisierung), die in der aktuellen Entwicklung unmittelbar zu berücksichtigen sind.

Insoweit liegen Veränderungen des Strategiepapieres (Schwerpunktsetzungen, Ergänzung mit weiteren Projekten, Einordnung der Prioritäten) naturgemäß in der Sache selbst.

3. Wie ist der Umsetzungsstand der im Aktionsplan definierten Projekte?

Der Umsetzungsstand der Projekte des Aktionsplans 2009/2010 ist der *Anlage 2* zu entnehmen.

4. Welche Projekte befinden sich aktuell in der Umsetzungsphase?

Fortgeführte und neue Projekte sind dem Entwurf des Aktionsplans 2011/2012 zu entnehmen (*Anlage 3*).

5. Wie hat sich die im Masterplan beschlossene Arbeits-, Steuerungs- und Evaluierungsstruktur bewährt? Gab es Veränderungen in dieser Hinsicht?

Im Verlauf des Projektes sind an die Stelle des Steuerungskreises Projektsteuerungsgremien für einzelne Projekte getreten. Die Koordination des Gesamtprojektes wird durch das Dezernat I wahrgenommen.

Die E-Government-Scorecard ist ein wertvolles Werkzeug zur Steuerung des Gesamtprozesses, das in der Zukunft weiter ausgebaut werden kann. Die Sicht auf die Entwicklung von E-Government aus verschiedenen Perspektiven heraus hat sich bewährt und wird fortgeführt.

6. Welche Projekte werden nach jetzigem Umsetzungsstand erst nach 2012 fertiggestellt werden können? Welche Projekte hat die Stadtverwaltung zurückgestellt oder wird sie voraussichtlich völlig aufgeben? Aus welchen Gründen?

Bei folgenden Leitprojekten sind aus unterschiedlichsten Gründen (Rechtsfragen, Ressourcenfragen, technische Fortentwicklungen, zwischenzeitlich alternative Schwerpunktsetzungen auf unterschiedlichen staatlichen Ebenen) Zeitverschiebungen zu berücksichtigen:

- Basiskomponenten
- Elektronische Vorgangsbearbeitung („E-Akte“)
- Bauakte digital
- Bürgerdienste mit rechtsverbindlichen Transaktionen
- Lebenslage Umzug
- Strategie-GIS
- Prozessoptimierung 1 und 2

7. Wie beziffert die Stadtverwaltung die bisher angefallenen besonderen Kosten für die Umsetzung der E-Government-Projekte? Können bereits Rationalisierungsgewinne beziffert werden?

Von den im Masterplan E-Government geschätzten Kosten im Zeitraum 2008 bis 2012 in Höhe von 1,93 Mio. Euro wurden bislang 230.000 Euro im Rahmen der Umsetzung des Aktionsplanes umgesetzt. Weitere investive Kosten ergeben sich aus der dauerhaften Weiterentwicklung der DV-Landschaft der Stadt Halle.

Rationalisierungsgewinne ergeben sich durch eine Reihe von organisatorischen Effekten wie z. B.:

- Reduzierung von Anfragen in den Fachämtern durch bessere Informationsbereitstellung über die Internetpräsenz
- Vermeidung von Nachfragen durch Bereitstellung von Statusmeldungen, wie z. B. bei der Beantragung von Pass und Personalausweis
- Schnellere Zugriffszeiten durch gemeinsamen Zugriff auf Daten (nach Berechtigungskonzept) und parallele Bearbeitung eines Vorgangs über ein Vorgangsbearbeitungssystem wie derzeit in der Testanwendung
- Geringere Transport-, Druck-, Porto- und Kommunikationskosten durch die papierlose Abwicklung bspw. bei der Online-Melderegisterauskunft oder der elektronischen Vergabe im Endausbau
- Vermeidung von Datenhaltungsredundanzen und Eingabefehlern durch Vorliegen und Weiterverarbeiten elektronischer Daten, wie z. B. bei der Anforderung von Urkunden über www.halle.de
- Beschleunigung der Bearbeitung durch elektronische Such- und Prozessroutinen, wie z. B. über das Kontaktmanagement oder das Wissensmanagementsystem der Stadt
- Medienbruchfreie Abwicklung eines Antragsvorgangs, wie bei der Beantragung des neuen Personalausweises

- Geldwerte Vorteile: Nutzung des Wissens und der Erfahrung der Bürgerschaft durch elektronische Beteiligungsverfahren, wie z. B. zum Haushalt, zur Stadtplanung oder bei Störungsmeldungen in der öffentlichen Infrastruktur

Genau definierte Einsparungen lassen sich nur durch direkte Prozesskostenvergleiche darstellen. Gleichwohl sind diese angesichts der systemischen Veränderungen (z. B. parallele Neuübertragung von Aufgaben, organisatorische Prozessveränderungen) nur mit großem Aufwand präzise zu ermitteln. Die Prozessaufnahme und –optimierung ist ein wichtiger Baustein für die Zukunft. Tatsächliche Effekte werden erst mit einer gewissen Zeitverzögerung erzielt und sind als Skaleneffekte noch nicht wahrnehmbar, weil bspw. ein Dokumenten- und Vorgangsmanagement noch nicht in der gesamten Verwaltung eingeführt ist.

Weitere Erläuterungen zu dieser Frage siehe *Anlage 4*.

8. Welche Indikatoren und Maßzahlen liegen der Stadtverwaltung zur Nutzungsakzeptanz und –intensität neu geschaffener Angebote vor?

Einen wichtigen Indikator bildet die Statistik des städtischen Portals, das unterschiedliche Zugänge zu zahlreichen Informationen und Anwendungen bietet.

Die Zugriffszahlen auf die Informationsangebote der städtischen Homepage basieren auf einem hohen Niveau. In den vergangenen Jahren sind die monatlichen Zugriffe auf halle.de mit 1,6 Millionen im Jahr 2006 auf rund 6 Millionen im Jahr 2009 um 30 % angestiegen. Im Jahr 2010 gab es im Vergleichsmonat Mai 10 Millionen Seitenzugriffe auf www.halle.de.

Dass dieses Medium und die elektronische Kommunikation mittlerweile eine große Akzeptanz beim Nutzer genießen, zeigen auch diese Zahlen: in diesem Jahr haben jeden Monat fast 1.500 Besucher den elektronischen Bürgerbriefkasten, fast 1.300 mal die Kontaktformulare und über 400 das Anregungsformular auf halle.de angeklickt.

Die hohe Akzeptanz der aktuell angebotenen Webdienste zeigen exemplarisch folgende Zahlen:

- Online-Melderegisterauskunft (1.01.11 bis 14.09.11): 54.164 Auskunftsanfragen
Hochgerechnet würde dies für das Jahr 2011 eine Gesamtanzahl von ca. 76.925 Einzelanfragen bedeuten, also ca. 6.410 Anfragen pro Monat ergeben.
- Wunschkennzeichen online reservieren (1.01.11 bis 14.09.11): 1.958 Reservierungen in der Anwendung
- Online-Buchungen für Kurse der Volkshochschule: ca. 400 pro Monat
- Urkundenanforderung über www.halle.de: ca. 160 pro Monat

9. Plant die Stadtverwaltung eine Fortschreibung der E-Government-Anstrengungen in Form von einjährigen Aktionsplänen oder einem Folge-Masterplan?

Aktionspläne fassen auf der Basis des Masterplanes als Strategiepapier kürzere Planungszeiträume und konkrete Projektpläne. Beide Instrumente sind deshalb notwendig und nützlich.

Der Aktionsplan 2011/2012 liegt bereits im Entwurf vor. Für die nächste Periode 2013 bis 2020 ist die Erarbeitung eines Masterplanes vorgesehen.

Egbert Geier
Beigeordneter

Anlagen

- Anlage 1: Vorhandene Online-Anwendungen auf halle.de
- Anlage 2: Abgeschlossene E-Government-Projekte 2009/2010
- Anlage 3: Fortgeführte und neue E-Government-Projekte 2011/2012 [Entwurf]
- Anlage 4: Rationalisierungsgewinne an einigen Beispielen

II. Vorhandene Online-Anwendungen auf halle.de (Stand: Februar 2011) [Anlage 1]

Thema	Bereich	Kurzbeschreibung	Status
Amtsblattarchiv	Publikationen	Amtsblätter 2000-2011 als PDF-Datei zum Download verfügbar	Download-Service
Ausschreibungen	Rathaus Online	Ausbildungsplätze, Stellenangebote, Informationen zu Ausschreibungen nach VOB/A und VOL/A	Online-Anwendung
Bauleitplanung	Geodatenportal	grafische Darstellung der B- sowie VuE-Pläne in der Karte	Online-Anwendung
Baustellenkalender	Leben & Gesellschaft/ Geodatenportal	Informationen über Art, Zeitraum und Umleitungen der Baustellen sowie grafische Darstellung in Stadtkarte	Online-Anwendung
Bestellung von Theatertickets	Kultur & Tourismus	Bestellung der Karten online, Bezahlung online (per Kreditkarte) über www.buehnen-halle.de	Online-Anwendung (externe)
Branchenbuch	Wirtschaft & Wissenschaft	Branchenspezifische Suche nach Adressen	Online-Anwendung
Brauch-Bar	Dienstleistungen	Allgemeine Information und aktuelle Angebote der „Verschenk-Börse“	Informationsangebot
Bürgerbriefkasten	Rathaus Online	Kontaktformular um Anregungen, Anfragen oder Beschwerden an das Bürgerbüro zu schicken	Online-Kommunikation
Bürgerforen	Rathaus & Stadtrat	Termine und Berichterstattung zu den Bürgerforen in den Stadtteilen	Information
Dienstleistungsportal	Rathaus Online	Darstellung der Verwaltungsdienstleistungen nach Themen, nach Alphabet mit Formularen, Satzungen, Merkblättern, Ansprechpartnern	Online-Anwendung
Dienststellen der Stadtverwaltung	Rathaus Online	Übersicht der Dienststellen der Stadtverwaltung und Darstellung der Aufgaben und wichtiger Eckdaten (Sprechzeiten etc.)	Informationsangebot
Familienportal	Zielgruppen	Informationen über Angebote, Ämter, Freizeitmöglichkeiten usw. und Hinweise, Anregungen und Kritik über Kontaktmaske an die Redaktion der Familienseiten	Informationsangebot
Frauenseiten	Zielgruppen	Kontaktdaten und Informationen zur Gleichstellungsbeauftragten, Beratungsstellen, weiterer Service	Informationsangebot

Thema	Bereich	Kurzbeschreibung	Status
Gastronomieportal	Schnellsuche	Adresdaten hallescher Gastronomie-Betriebe; alphabetische Anordnung nach Art der Küche	Online-Anwendung
Geodatenportal (HalGis)	Rathaus Online	Darstellung von Geodaten, die online sind: Umweltatlas, Schrägluftbilder, Bauleitplanung, Höhenfestpunkte, Luftbilder, Sehenswürdigkeiten	Online-Anwendung
Gewerberegisterauskunft	Rathaus Online	Online-Auskunft über die Inhalte des Gewerberegisters	Online-Anwendung
Formulare und Merkblätter	Rathaus Online	Antragsformulare und Merkblätter stehen als PDF-Dateien zum Download bereit	Download-Service
Haushaltseiten	Rathaus & Stadtrat	Präsentation Verwaltungs- und Vermögenshaushalt, Entwicklungen und mittelfristige Planung	Information
Help-Desk ZGM	Rathaus Online	Reparatur- und Störmeldungen online über vorgefertigtes Formular dem ZGM melden	Online-Anwendung
IBA Stadtumbau 2010	Leben & Gesellschaft	Ausführliche Präsentation des Projektes sowie Ansprechpartner	Information
Immobilien Datenbank	Wirtschaft & Wissenschaft	Verlinkung zu www.immonet.de , wo Immobilien bzw. Grundstücke der Stadt Halle mit Grundstücksgröße, Kaufpreis, Lage aufgeführt sind	Online-Anwendung
Integrationsnetzwerk/ Ausländer/Migranten	Zielgruppen	Kontaktdaten und Informationen zur Beauftragten für Migration und Integration, Netzwerkstrukturen, Beratungsstellen, Migrantenorganisationen, Sprachkurse, weiterer Service	Information
Kultureinrichtungen	Kultur & Tourismus	Informationen und Kontaktdaten aller hallescher Kultureinrichtungen	Information
Mediensuche im Bestand der Stadtbibliothek	Stadtbibliothek	Klassische Literatursuche im OPAC-Katalog der Stadtbibliothek	Online-Anwendung
Kindertagesplatz/ Hort anmelden	Eigenbetrieb Kindertagesstätten	Kindertages-/Hortplätze können über ein Online-Antragformular online vorbestellt werden	Online-Anwendung
Kindertagesstätten suchen	Eigenbetrieb Kindertagesstätten	Suche geeigneter Kitas in Übersicht der städtischen Kitas	Information

Thema	Bereich	Kurzbeschreibung	Status
Kontakt zu den Dienststellen	Rathaus Online	Kontakt über vorgefertigtes Formular mit jeweiliger Dienststelle	Online-Kommunikation
Leihfrist von Büchern verlängern	Stadtbibliothek	Leihfristen für Medien der Stadtbibliothek können über OPAC online verlängert werden	Online-Anwendung
Newsarchiv	Rathaus & Stadtrat	News ab 1998 mit Suchfunktion hinterlegt	Online-Anwendung
Newsletter Abo-Service	Service	Online-Abonnement des Newsletters, um täglich aktuelle Meldungen aus der Stadtverwaltung per Mail zu erhalten	Online-Anwendung
Statusabfrage Bearbeitungsstand Personaldokumente	Rathaus Online	Beim Antrag eines Pass oder Personalausweises kann der Bearbeitungsstand online abgefragt werden	Online-Anwendung
Onlinezulassung für Kfz-Händler und Zulassungsdienste	Rathaus Online	Erfassung von Zulassungs-, Ummeldungs- und Abmeldungsdaten über Formular	Online-Anwendung
Parkplatzsuche in der Innenstadt	Leben & Gesellschaft	grafische Darstellung der Parkplätze in der Stadtkarte sowie Übersicht der Stellplätze und Öffnungszeiten	Online-Anwendung
Personenstands-urkunden online beantragen	Rathaus Online	Urkunden aus dem Geburten-, Ehe- und Sterberegister können online bestellt werden	Online-Anwendung
Pressedienst-Abonnement	Presse	Abonnement des Pressedienstes per E-Mail für Journalisten	Online-Anwendung
Publikationen der Stadtverwaltung	Rathaus Online	kostenlose Publikationen und Inhaltsverzeichnisse kostenpflichtiger Publikationen zum Download als PDF-Datei sowie Bestellung möglich	Online-Anwendung
Rathaus Online	Rathaus Online	Informationen zu Online-Anwendungen und -Anwendungen sowie über die Dienstleistungen der Stadt	Online-Anwendung
Ratsinformationssystem Sessionnet	Rathaus & Stadtrat / Stadtrat + Fraktionen	Informationen und Sitzungstermine des Stadtrates für Bürger sowie geschützter Arbeitsbereich für Mitglieder des Stadtrates	Online-Anwendung

Thema	Bereich	Kurzbeschreibung	Status
Rauminformationssystem	Geodaten (HalGis)	Darstellung geografischer Informationen, Gliederung der Stadt nach Wahlbezirken, Stadtteilen etc.	Online-Anwendung
Satzungen	Rathaus Online	Alle Satzungen der Stadt Halle stehen als PDF-Datei zum Download zur Verfügung, mit Suchfunktion	Downloadservice
Schulen suchen	Leben & Gesellschaft	Suche der zugehörigen Grund-/Sekundarschule über Eingabe des Straßennamen	Online-Anwendung
Sehenswürdigkeiten im Stadtgebiet	Geodaten (HalGis)	über eine Suchfunktion im Stadtplan können Sehenswürdigkeiten in der Stadtkarte angezeigt werden	Online-Anwendung
Sperrmüllabrufkarte online beantragen	Umwelt & Natur	die Sperrmüllabrufkarte kann online ausgefüllt und per Mail versandt werden (oder Download als PDF)	Online-Anwendung
Sportartensuche	Vereinsregister	über das Vereinsregister können Sportvereine gesucht werden	Online-Anwendung
Stadtplan	HalGis	Anzeige von Stadtgebieten, Sehenswürdigkeiten, Postleitzahlen, Suchfunktion; Adressuche	Online-Anwendung
Seniorensseiten	Zielgruppen	Informationen und Angebote rund um die Themen Gesundheit, Wohnen und Pflege im Alter, Verbände und Vereine, Freizeit	Information
Sportseiten	Kultur & Tourismus	Informationen und Kontaktdaten zu Sportevents, Sportstätten und Bäder, Sportveranstaltungen, Sportschulen, Sportvereinen sowie Sportlerporträts	Information
Suchfunktion	auf Jeder Seite in der Domain halle.de	Inhalt der Webseite wird nach Eingabe eines Stichwortes auf dieses hin untersucht	Online-Anwendung
Telefonbuch der Stadtverwaltung	Rathaus Online	Eingabe eines Stichwortes oder Namens, um Personen oder Dienststellen zu finden	Online-Anwendung
Umweltatlas	Geodaten (HalGis)	Geografische Darstellung von Bodenbeschaffenheit, Luftqualität/-belastung, Grundwasserbelastung, Naturschutzgebiete etc.	Online-Anwendung

Thema	Bereich	Kurzbeschreibung	Status
Unternehmensdatenbank	Wirtschaftsförderung	Suche nach Branchen geordneten Unternehmen der Stadt Halle sowie neues Unternehmen registrieren	Online-Anwendung
Veranstaltungen suchen und online melden	Startseite halle.de	Übersicht sowie Suche nach Veranstaltungen im Veranstaltungskalender der Stadt Halle; Veranstaltungen über Formular melden	Online-Anwendung
Verein suchen und online eintragen	Leben & Gesellschaft	Suche von Vereinen aus Halle nach Interessen- und Themengebieten geordnet; Vereine können sich registrieren lassen	Online-Anwendung
Volkshochschule online anmelden	Leben & Gesellschaft	Online-Anmeldung an Kursen der Volkshochschule	Online-Anwendung
Vorbestellung von Medien in der Stadtbibliothek	Stadtbibliothek	Vorbestellung von Medien online über OPAC der Stadtbibliothek	Online-Anwendung
Wahllokalsuche	Rathaus Online	über Eingabe der Straße (Auswahl aus einem Pull-Down-Menü) wird das jeweils zuständige Wahllokal angegeben	Online-Anwendung
Wahlscheine online beantragen	Rathaus Online	Online-Antrag zur Zusendung der Briefwahlunterlagen	Online-Anwendung
Weitere Behörden	Rathaus Online	Adress- und Kontaktdaten weiterer in Halle ansässiger Behörden	Information
Wunschkennzeichen online reservieren	Rathaus Online	Wunschkennzeichen für die (Neu-) Zulassung eines Kfz kann online reserviert werden	Online-Anwendung

III. Abgeschlossene E-Government-Projekte 2009/2010 [ANLAGE 2]

A. Internet-Auftritt www.halle.de

- A1 Weiterentwicklung des Webauftrittes (Relaunch)
- A2 Händelstadt Halle (Internetseiten)
- A3 Dienstleistungszentrum Wirtschaft (Internetseiten)
- A4 Europäische Dienstleistungsrichtlinie (Internetseiten)

B. Wissensmanagement

- B1 Professionalisierung des Kontaktmanagements
- B2 Verknüpfung mit dem "Bürger- und Unternehmensservice" Sachsen-Anhalt

C. Basiskomponenten

- C1 Elektronische Akte (Vorgangsbearbeitungssystem) (Stufe 1*)
- C2 Identifizierungsmanagement (EU-DLR relevant, Stufe 1*)
- C3 Formularserver (EU-DLR relevant, Stufe 1*)
- C4 Content-Management-System
- C5 Virtuelle Poststelle/ Signaturlösung (EU-DLR relevant, Stufe 1*)

D. Fachanwendungen

- D1 Online-Gewerberegisterauskunft (Amt 32)
- D2 Elektronischer Entgeltnachweis (Amt 11, Stufe 1 lt. Gesetz)

E. Onlinedienste Web 2.0

- E1 RSS-Feeds
- E2 Kurznachrichtendienst Twitter
- E3 Direktkontakt Fachämter

F. Ämterübergreifende Großprojekte

- F1 Europäischen Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR) (IT-Umsetzung, Stufe 1*)
- F2 Behördenrufnummer D 115 (Grobkonzept)
- F3 Digitales Schriftgutmanagement (Grobkonzept)

G. Nutzerinformation

- G1 Webseite zum Thema E-Government
- G2 E-Government-Katalog für die Wirtschaft
- G3 Information der Bürger zum Elektronischen Personalausweis

* Für die IT-Umsetzung der EU-DLR ist eine stufenweise Umsetzung der Einführung der Basiskomponenten geplant. Zunächst sollen die dafür vorgesehenen Landeskomponenten genutzt werden. Das ist Stufe 1. Im Jahr 2010 ist diese Entscheidung zu evaluieren.

IV. Fortgeführte und neue E-Government-Projekte

A. Internet-Auftritt www.halle.de

- A1 Mobilversion halle.de
- A2 Portal „Digitale Rathaus“
- A3 Formular Anregungen auf halle.de
- A4 Breitbandportal
- A5 Formular Störmeldung

B. Wissensmanagement

- B1 Ausbau des Dienstleistungsportals auf halle.de
- B2 Wissensmanagement im Rahmen des Projekte D115
- B3 Weiterentwicklung des Intranetportals (Feinkonzept/ Umsetzung)

C. Basiskomponenten

- C1 Mailverschlüsselung
- C2 E-Payment-Verfahren

D. Fachanwendungen

- D1 Online-Gewerbeanzeige (mit Amt 32)
- D2 Anwendungen elektronischer Personalausweis (Konzept)
- D3 Online-Terminvereinbarung (mit Amt 33)
- D4 Elektronischer Umzugslotse (mit Stadtwerken)

E. Onlinedienste Web 2.0

- E1 Aufbau eines Facebook- Accounts für die Stadt Halle
- E2 Aufbau eines Youtube-Kanals für die Stadt Halle
- E3 Aufbau eines Flickr-Accounts für die Stadt Halle

F. Ämterübergreifende Großprojekte

- F1 Aufbau eines telefonischen Servicecenters mit der Option auf die Integration in den Serviceverbund D115
- F2 Digitales Schriftgutmanagement (Konzeptionelle Weiterentwicklung)
- F3 Open Government

G. Nutzerinformation

- G1 Informationsmaterial zum E-Government

Rationalisierungsgewinne an einigen Beispielen [ANLAGE 4]

A. Die Weiterentwicklung des CMS zur Version 2.0 bietet Funktionalitäten, um wesentlich schneller und effizienter zu arbeiten. Zum Beispiel:

- Hochladen und Einbinden von Bildern und Dateien ist in die Seitenbearbeitung integriert worden: Hin- und Herspringen im Menü fällt weg
- Wechsel zwischen verschiedenen Seitentypen möglich: komplettes Neuanlegen bei Seitentypwechsel fällt dadurch weg
- Anlegen von Multipageseiten möglich, d. h. z. B. Programmierungen, Marginalspalten o. ä. in Seite durch Redakteure selbst integrierbar
- Dialogfeld Verlinkung für interne Links schneller: lange Klickwege bis zur gewünschten Seite entfallen
- Veröffentlichungsprozess kann nach Bereichen getrennt erfolgen: Ladeprozess für die Veröffentlichung ist dadurch kürzer
- Vorlagebutton inklusive kleiner Voransicht vorhanden: lange Klickwege durch das Menü entfallen
- Leichteres Einfügen und Bearbeiten von Tabellen: umständliches Einfügen von Vorlagen fällt weg
- Schnelleres Formatieren durch verbesserte Editor-Funktionen: Einfügen von fertig gestalteten Elementen fällt durch im Editor hinterlegte Styles weg
- Proportionale Verkleinerung von Bildern im CMS möglich: Bearbeitungsschritte im Fotobearbeitungsprogramm fallen weg

Zur Plausibilität der Effizienzpotenziale seien folgende zwei Szenarien dargestellt:

Das Einfügen, Hochladen, Ausrichten von Bildern dauerte mit dem alten CMS ca. 5 Minuten, mit dem CMS 2.0 nur noch ca. 2 Minuten. Das ergibt bei durchschnittlich 3 Bildern pro Tag (250 Arbeitstage p. a.) ein Effizienzpotenzial von 37,5 Arbeitsstunden pro Jahr.

Die interne Verlinkung kann wesentlich schneller erfolgen. Während im alten CMS ca. 3 Minuten für einen Link in die 5. Ebene benötigt wurde, sind im CMS 2.0 für dieselbe Ebene nicht einmal 0,5 Minuten notwendig. Bei etwa 20 interne Verlinkungen pro Tag (250 Arbeitstage p. a.) ergibt sich ein Effizienzpotenzial von 208 Arbeitsstunden im Jahr.

B. Für den Einsatz von Auskunftsprozessen, aber auch der internen Suche nach Zuständigkeiten hat das Wissensmanagementsystem entscheidende Vorteile:

- Einbinden verschiedener Wissensquellen wie Internet, Intranet, Telefonbuch etc.
- Schnelle Suche über einfache Eingabe von Suchbegriffen
- Einfache Auswahl von Suchergebnissen über Linksliste
- Angabe von Zuständigkeiten, Erreichbarkeit, zentralen Beschreibungen usw.
- Einfache Ticketaufnahme bei fehlerhaften, falschen oder fehlenden Informationen
- Bereitstellung elektronischer Formulare und Informationsmaterial zu einer Verwaltungsleistung

Zur Plausibilität der Effizienzpotenziale ist von folgendem Szenario auszugehen:

Täglich erhält die Stadt persönlich, per Telefon oder via E-Mail zahlreiche Anfragen wie z. B. die Straßenlaterne vor meiner Haustür ist kaputt, wem kann ich das melden oder ich hätte gern meine Steueridentifikationsnummer. Während man ohne dieses Wissensmanagementsystem auf der Suche nach dem richtigen Ansprechpartner ggf. mehrere Telefonate führen musste, genügt nun die Eingabe des Suchbegriffs. Das dauert nicht mal 0,5 Minuten, während der Prozess vorher ca. 5 Minuten benötigt hätte. Geht man

nun davon aus, dass im Durchschnitt jeder Bürger einmal pro Jahr Kontakt zur Verwaltung hat (230.000 EW), dann ergibt sich ein Effizienzpotenzial von 17.250 Stunden im Jahr.

C. Die medienbruchfreie Abwicklung des Antragsvorgangs „neuer Personalausweis“ konnte nur durch folgende Komponenten umgesetzt werden:

Die Beantragung des „neuen Personalausweis“ (nPA) erfolgt durch den Einsatz der Funktionalität „Bürgermonitor“ über elektronische Erfassungsgeräte (DESKO-Geräte) seit März 2011 ausschließlich elektronisch.¹

Die neuen Arbeitsschritte, die im Zusammenhang mit der Beantragung des nPA zu erledigen sind, wie z. B. die Dokumentation verschiedenster Arbeits- und Prozessschritte gemäß § 4 der PA-Verordnung, verlangten zum Teil eine neue Herangehensweise an die Prozesse selbst.

Es wurde ein Modul in den Antragsablauf integriert, mit dem die notwendigen Unterlagen der verschiedenen Arbeitsschritte dokumentiert und vorgangsbezogen zur Person in einer Akte elektronisch abgelegt werden. Die Speicherung der Unterlagen erfolgt mittels einer Schnittstelle sofort im Archivsystem d.3.

Durch die medienbruchfreie Bearbeitung konnten die Mitarbeiter die Zeit, die mit dem wesentlich längeren Beantragungsprozess des nPA verbunden ist, teilweise kompensieren. Ein zeitlicher Mehraufwand von rund 20 Minuten ist durch die umfangreichere Beratungsleistung entstanden. In den Fachämtern zahlreicher anderer Kommunen führte die Einführung des nPA zu einem Personalaufwuchs.

Dieses Verfahren wird nun auch bei den Meldevorgängen genutzt (z. B. An- und Ummeldungen). Durch die neuen Komponenten konnten auch diese medienbruchfrei gestaltet werden. Der Meldeschein wird im Anschluss an die Vorgangsbearbeitung der An- oder Ummeldung dem Bürger auf dem Display angezeigt, wobei bereits während der Datenaufnahme die Vorgangsmasken dem Bürger zur Datenprüfung zur Verfügung stehen. Nach Aufnahme der elektronischen Unterschrift vom DESKO-Gerät wird der Meldeschein dann sofort in das elektronische Archiv d.3 übernommen. Der Bürger erhält allerdings einen Ausdruck seiner An- bzw. Ummeldebestätigung.

D. Schnelles Auffinden von Dokumenten für die interne wie externe Anwendung mit Hilfe der Software FAUST:

Für Bürger: Archivdatenbanken und DFG - Projekt zusammen insgesamt geschätzt ca. 2.500 Zugriffe im Jahr

Für Verwaltung: Interner FAUST iServer 7 insgesamt geschätzt ca. 1.500 bis 2.000 Zugriffe im Jahr (Tendenz steigend, da es ständig erweitert wird)

- Verwaltungsbibliothek ca. 600 Zugriffe im Jahr (Start 2011 - Basis 3 Monate)
- Liegenschaftsamt (amtsinterne Auskunft - tägliches Arbeitsmittel) (Start 2011 - noch keine konkreten Zahlen vorhanden)
- Kulturbüro (amtsinterne Auskunft - tägliches Arbeitsmittel) ca. 25 Zugriffe im Quartal (Tendenz steigend) (Start 2011 - Basis 3 Monate)
- Stadtmuseum (amtsinterne Auskunft - tägliches Arbeitsmittel) ca. 250 Zugriff im Jahr

¹ Von September 2009 bis 31.10.2010 war die Stadt Halle (Saale) durch das Amt für Bürgerservice bei der Vorbereitung und Einführung des neuen Personalausweises zum 1.11.2010 zusammen mit der IT-Consult Halle GmbH als Feldtestbehörde an einem bundesweiten Feld- und Anwendungstest beteiligt. Zusammen mit dem Verfahrenshersteller der Meldebehördensoftware MESO (Fa. HSH) testete die Stadt alle neuen Verfahrenskomponenten und –wege der Meldebehördensoftware MESO und der in MESO integrierten Komponenten der Bundesdruckerei sowie die damit verbundenen neuen Arbeitsprozesse.

- Bauordnungsamt - soll noch dieses Jahr online gehen als amtsinterne Auskunft somit tägliches Arbeitsmittel
- Stadtarchiv - Umstellung der Recherche im Lesesaal auf den FAUST iServer 7, weiterer Einbindung von anderen Ämtern geplant