Fortschreibung E-Government-Strategie

1 Einleitung

E-Government ist die elektronische Abbildung von Geschäftsprozessen im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten. 2004 hat die Landeshauptstadt Hannover (LHH) mit Drucksache 2118/2004 erstmalig eine E-Government-Strategie erstellt.

Die E-Government-Strategie der LHH ist zuletzt in der Informationsdrucksache 1969/2009 „E-Government-Strategie“ beschrieben worden.

Der Schwerpunkt bei dieser Fortschreibung der E-Government-Strategie lag weniger auf nach außen gerichteten Einzelmaßnahmen, sondern vielmehr auf der Bereitstellung erforderlicher Infrastruktur wie der Einführung eines gesamtstädtischen Dokumenten-Management-Systems. Neben der Erfordernis derartiger Basistechnologien war der wesentliche Grund für diese Schwerpunktsetzung die geringe Verbreitung der qualifizierten elektronischen Signatur (qeS) bei der Bevölkerung und die Einschätzung der Stadt, dass sich dies in den kommenden Jahren nicht ändern wird.

Diese Einschätzung hat sich als richtig erwiesen. Der Bundesgesetzgeber hat darauf reagiert mit der Ermöglichung eines elektronischen Identitätsnachweises (eID) im neuen Personalausweis als auch im elektronischen Aufenthaltstitel für ausländische Einwohnerinnen und Einwohner sowie mit Erlass des De-Mail-Gesetzes (28. April 2011) und des E-Government-Gesetzes. Letzteres ist am 01.08.2013 in Kraft getreten, einige Regelungen enthalten Übergangszeiten. Die wichtigsten Regelungen betreffen das Schriftformerfordernis:

- Fachgesetze werden dahingehend überprüft, ob eine Schriftform überhaupt erforderlich ist.
- Neben der qeS werden zwei weitere Verfahren als elektronische Ersetzung der Schriftform zugelassen. Das erste dieser Verfahren ist De-Mail mit der Versandoption „absenderbestätigt“, welche eine „sichere Anmeldung“ voraussetzt. Das zweite Verfahren sind Web-Anwendungen der Verwaltung in Verbindung mit sicherer elektronischer Identifizierung mittels eID.

Bereits heute ist zwar absehbar, dass die eID im Zeitrahmen dieser Strategie nicht flächendeckend verteilt sein wird und trotz aufwändiger Werbemaßnahmen scheint auch die Nutzung der De-Mail-Angebote hinter den Erwartungen zurück zu bleiben. Dennoch ermöglicht das E-Government-Gesetz in den kommenden Jahren eine Schwerpunktsetzung hinsichtlich neuer kundenorientierter Angebote mit vollständiger elektronischer Abwicklung.

In der bisherigen E-Government-Strategie wurden die grundsätzlichen Weichen für die Informations- und Kommunikationstechnik und der Organisation als Grundpfeiler der Verwaltungsentwicklung gestellt und das systematische Vorgehen bei der Umsetzung großer Infrastrukturprojekte wie der Aufbau eines elektronischen Dokumentenmanagementsystems (elektronische Akte und Archiv) beschrieben. Ausgewählte Maßnahmen wurden begonnen und teilweise bereits umgesetzt.

Diese Fortschreibung der E-Government-Strategie konkretisiert die sich aus veränderten technischen Möglichkeiten, neuen rechtlichen Rahmenbedingungen und erweiterten Verwaltungs- und Stadtentwicklungsprogrammen ergebenden Anforderungen an ein systematisches gemeinsames Vorgehen unterschiedlicher Fachlichkeiten innerhalb der LHH.

Die beschriebenen Maßnahmen werden neben den weiter bestehenden Zielen den im nachfolgenden beschriebenen Handlungsfeldern zugeordnet. In der unter Ziffer 6 aufgeführten Maßnahmenliste sind bereits begonnene Projekte gekennzeichnet.

2 Orientierungsrahmen und Ziele

Die E-Government-Strategie ist einer der Grundpfeiler der Verwaltungsentwicklung.
Serviceorientierung, Leistungsfähigkeit und Zukunftssicherheit stehen im Vordergrund und werden ausgedrückt in den Zielen:

- Besserer Einwohnerinnen- und Einwohnerservice,
- Effizienteres Verwaltungshandeln, bessere Wirtschaftlichkeit,
- Schaffung von attraktiven und zukunftssicheren Arbeitsplätzen,
- Stärkung des Standorts Hannover,
- Ausbau der Demokratischen Teilhabe.

Vor der Einrichtung neuer E-Government-Angebote wird berücksichtigt,

- dass Einwohnerinnen und Einwohner, die das Internet nicht nutzen können oder wollen, nicht diskriminiert werden,
- dass E-Government-Angebote datenschutzgerecht gestaltet werden,
- dass die betroffenen Beschäftigten beteiligt und qualifiziert werden,
- dass E-Government-Angebote mit der erforderlichen Verfügbarkeit betrieben und betreut werden können,
- dass die Investitions- und Betriebskosten unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten vertretbar sind.

Vor dem Hintergrund der nur langsam ansteigenden Verbreitung von eID und De-Mail sollen schriftformersetzende E-Government-Angebote vorrangig auf Nutzergruppen mit häufigem Behördenkontakt ausgerichtet sein. Für gelegentliche Nutzer sollen vermehrt niederschwellige Angebote mit möglichst geringen Zugangsbarrieren eingerichtet werden.

Die Vorgaben der E-Government-Strategie werden detailliert ausgeführt in Form einer verwaltungsinternen IuK-Strategie, die der Bereich Informations- und Kommunikationssysteme (18.5) erarbeitet.

3 Handlungsfelder

3.1 E-Government-Portal

Ein E-Government-Portal wird die Dienstleistungen der Landeshauptstadt Hannover nach Lebenslagen- bzw. Geschäftslagenprinzip im Internet darstellen und wird neben Informationen zu Zuständigkeiten, Abläufen und Erreichbarkeit auch die elektronische Antragstellung ermöglichen. Einwohnerinnen und Einwohnern sowie Unternehmerinnen und Unternehmern soll die Möglichkeit geboten werden, den Bearbeitungsstand ihrer Anträge online zu verfolgen, Zahlungsvorgänge online abzuwickeln und Antragsunterlagen sowie ergangene Bescheide rechtskonform online einzusehen. Es wird den sicheren und geschützten Dokumentenaustausch mit der Stadtverwaltung, auch auf mobilen Geräten, erlauben. Das E-Government-Portal wird unter den Gesichtspunkten der Barrierefreiheit, Interaktion mit dem niedersächsischen Serviceportal (Einwohnerinnen-, Einwohner- und Unternehmensservice) und mehrsprachiger Darstellung konzipiert werden.

3.2 Sichere Kommunikation

Die Behördenkommunikation erfolgt auf sicheren und geschützten Zugängen. Um dies zu gewährleisten wird aufgrund der stetigen Entwicklung eine ständige und zeitnahe Anpassung vorgenommen.

Vor der weiträumigen Einführung von De-Mail bleibt abzuwarten, wie sich die Nachfrage in der Bevölkerung und die Anpassung des Bundes- und Landesrechts zur Ermöglichung schriftformersetzender De-Mail entwickeln wird. Eine belastbare Wirtschaftlichkeitsberechnung sowie die Verzahnung mit der laufenden Einführung und Funktionalität des gesamtstädtischen Dokumenten-Management-Systems sind vor der weiträumigen Einführung erforderlich.

Die Verwaltung wird zeitnah in wenigen Kopfstellen De-Mail-Postfächer zur Sicherstellung der Erreichbarkeit und zur Erprobung einführen. Voraussetzung für die Einführung in einer Kopfstelle ist die Möglichkeit der revisionssicheren Ablage und das Vorhandensein von Strukturen zur Weitergabe und Weiterverarbeitung der eingegangenen Post.

3.3 Informationsfreiheit

Die Landeshauptstadt Hannover trägt zur Transparenz und Informationsfreiheit im Sinne von Open Data durch Registrierung der von ihr öffentlich bereitgestellten Daten und Dienste auf der Plattform GovData bei. Im Weiteren ist eine landeseinheitliche Regelung für die Bereitstellung von Daten (Informationsfreiheitsgesetz) abzuwarten.

3.4 Service-Center

Ein Service-Center zur zeitnahen und bedarfsgerechten Beratung der Benutzer/-innen von E-Government-Angeboten wird eingerichtet. Neben der telefonischen Unterstützung wird geprüft, ob zukünftig auch die Beratung im Chat, per Videokonferenz oder mit proaktiv bereitgestellten Schulungsvideos ermöglichen werden soll.

Zugleich eröffnet der geplante Umzug des Fachbereichs Recht und Ordnung die Erprobung kundinnen- und kundenfreundlicherer Aufgabenteilung durch elektronische Vorgangsbearbeitung im sogenannten kundenfreundlichen Foyer, welches durch elektronische Angebote wie Bezahldienste und Aufrufanlagen durch die IT unterstützt wird.

3.5 Mobiles Arbeiten

Zur Erhöhung der Arbeitgeberinnenattraktivität soll in der Zukunft bei geeigneten Arbeitsplätzen neben der Möglichkeit der Teleheimarbeit die zum mobilen Arbeiten geschaffen werden. Mobiles Arbeiten ermöglicht die stärkere Vereinbarkeit von Beruf und Privatem. Es soll eingesetzt werden zur Steigerung der Produktivität durch Optimierung der Arbeitsprozesse und zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit.

Zielgruppe für mobiles Arbeiten sind Beschäftigte, die Tätigkeiten an unterschiedlichen Orten wahrnehmen (z. B. Außendienst, Hausverwaltung, Pflegekräfte...), spezielle Führungs- und Sachbearbeitungsfunktionen mit häufigen Außenterminen und Anforderungen an ortsunabhängigem Arbeiten und Beschäftigte mit besonderem Bedarf nach Vereinbarkeit von Beruf und Privatem durch Verringerung von Arbeitswegen und Flexibilisierung der Arbeit.

3.6 Wissensmanagement

Die Stadtverwaltung Hannover kann ohne ständige Veränderungs- und Verbesserungsprozesse Kundenerwartungen und eigenen Qualitätsansprüchen nicht gerecht werden. Sie muss in der Lage sein zu lernen, Wissen zu generieren und aufzunehmen. E-Government-Anwendungen tragen verwaltungsintern dazu bei, Wissen auffindbar zu dokumentieren, Wissensträger/-innen aufzuspüren und Wissen auszutauschen. Als Mitwirkungsoberfläche für Einwohnerinnen und Einwohner bieten sie die Möglichkeit, Mängel und Verbesserungsvorschläge elektronisch zu melden, Verwaltungsabläufe im E-Government-Portal zu recherchieren oder an Entscheidungsfindungsprozessen mitzuwirken, etwa durch Teilnahme am Bürgerpanel oder die Online-Stellungnahme zu Bebauungsplänen.

3.7 Beteiligung

Der Ausbau demokratischer Teilhabe ist durch die Einführung von internetbasierter Beteiligung in Form des Bürgerpanels, die Online-Stellungnahme zu Bebauungsplänen und öffentliche Diskussionsforen beispielsweise zum Thema „City 2020“ bereits begonnen worden. Im Rahmen des Prozesses „Mein Hannover 2030“ soll eine digitale Beteiligung auf Augenhöhe ermöglicht werden.

4 Strategische Technologie

4.1 Universeller Zugang

E-Government-Angebote werden sowohl von Kundinnen und Kunden als auch von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verwaltung genutzt, zukünftig verstärkt mobil und mit tragbaren Computern (Smartphones, Tablets, Laptops). Die Angebote sind daher so zu gestalten, dass sie ihre Oberfläche und Funktionalität an die Möglichkeiten heterogener Geräteklassen anpassen (u.a. „responsive web design“). Die Verwaltung beabsichtigt den Einsatz nativer Apps nur in begründeten Ausnahmefällen. Grundsätzlich sollen WebApps erstellt werden, die von allen Endgeräten entsprechend ihrer Ausstattung gleichermaßen genutzt werden können.

Benutzerdaten für Kundinnen und Kunden des E-Government-Portals sind in einem dafür einzurichtenden Verzeichnisdienst datenschutzgerecht elektronisch zu verarbeiten. Das E-Government-Portal muss anonyme Nutzung und mobile Anmeldung ebenso zulassen wie die Anmeldung mit eID. Fachanwendungen und Basisdienste werden im E-Government-Portal nach Bedarf und Eignung sukzessive integriert.

4.2 Fachanwendungen

Schlüsselqualitäten neuer Fachanwendungen sind die Anpassungsfähigkeit, Unterstützung von Standards und Mehrfachverwendbarkeit. Abhängigkeiten zu Herstellern von Hard- und Software gehen mit der Einführung elektronischer Verfahren einher und lassen sich bereits aus wirtschaftlichen Erwägungen nicht vermeiden.

Bei der Abbildung von Prozessen werden möglichst standardisierte Verfahren (z.B. Archivierungs-, Kassensysteme) eingesetzt, die mit eigenem Know-How beherrschbar und der Beschaffung von spezialisierten Fachanwendungen vorzuziehen sind.

4.3 Basisdienste

Transparenz nach außen und guter Einwohnerinnen- und Einwohnerservice setzen transparente und klar strukturierte verwaltungsinterne Abläufe sowie optimale Kommunikations- und Kooperationsmöglichkeiten voraus.

Die Einführung des gesamtstädtischen Dokumenten-Management-Systems (DMS) hat begonnen und soll im Zeitrahmen dieser Strategie weiter vorangetrieben werden. Bei der Einführung hat die sorgfältige Optimierung von Arbeitsabläufen und Aktenplänen Vorrang vor Geschwindigkeit. Die verwaltungsweite Einführung des DMS wird daher nicht im Zeitrahmen dieser Strategie abgeschlossen sein. Formular- und Prozessdienste werden parallel zum DMS als Basisdienste zur effektiven digitalen Abbildung von Geschäftsabläufen etabliert. Eine gesamtstädtische Kooperationsplattform/Dokumentenaustauschplattform ermöglicht die dynamische Unterstützung von hierarchieübergreifend besetzten Projekt- und Arbeitsgruppen bei der gemeinsamen Bearbeitung und revisionssicheren Ablage von Dokumenten wie beispielsweise Rechnungen nach § 14 Absatz 1 Satz 8 UStG.

Die Erweiterung der klassischen Kommunikationssysteme wird neben der telefonischen Erreichbarkeit einen direkten Austausch zwischen Beschäftigten auch an entfernten Standorten ermöglichen. Präsenzanzeigen können anderen Beschäftigten die individuellen Möglichkeiten der Kommunikationsformen oder Präferenzen mitteilen. Damit interne Prozesse mit Zugewinn an Sicherheit und Komfort gestaltet werden können, sind die internen Verzeichnisdienste um weitere Organisationsdaten

wie organisatorische und Dienstvorgesetztenhierarchien oder funktionsbezogene Qualitäten anzureichern, gegebenenfalls auch mit freiwilligen persönlichen Profildaten.

4.4 Betriebskritische Ressourcen

Vernetzte und mit zeitgemäßer und bedarfsgerechter Informations- und Kommunikationstechnik (IuK) ausgestattete Arbeitsplätze sowie ein den Anforderungen entsprechend ausgestattetes, sicheres und verfügbares Rechenzentrum sind nicht allein Grundvoraussetzung für Einführung und Betrieb von E-Government-Anwendungen, sondern als betriebskritische Ressource der Stadtverwaltung von weiterhin steigender Bedeutung.

Das Glasfaserkabelnetz der Landeshauptstadt Hannover ist eine Schlüsselressource zum unabhängigen Erbringen elektronischer Dienste. Es wird in Dienstgebäuden ergänzt durch WLAN, das den ortsunabhängigen, wirtschaftlichen Einsatz mobiler Geräte ermöglicht. Hochverfügbarkeit oder besonderer Schutzbedarf der zu verarbeitenden Daten erfordern weiterhin den Einsatz kabelgebundener Endgeräte.

5 Qualifizierung und Personalentwicklung

E-Government-Angebote besitzen als Dienstleistungen im Internet keine Öffnungszeiten sondern sind grundsätzlich auf einen durchgängigen Betrieb ausgelegt. Diese Verfügbarkeitsprämisse ist bei den Betriebskonzepten hinsichtlich der Nutzerinnen und Nutzerunterstützung durch Angebote der Systembetreuung zu berücksichtigen.

Um den Ausbau der E-Government-Anwendungen durch die elektronische Abbildung von Prozessen über das bisherige Maß voranzutreiben, ist das aktive Herangehen an alle Fachbereiche, Ämter und Betriebe erforderlich. Es wird ein Qualifizierungsangebot für Führungskräfte zum Thema E-Government angeboten. Parallel sollen den Fachbereichen, Ämtern und Betrieben Workshops zur Vorstellung der Basisdienste, des E-Government-Portals und zur Identifikation konkreter Umsetzungsszenarien angeboten werden.

Weiterhin ist Qualifizierung für E-Government-Angebote in technischer wie auch rechtlicher Sicht im Rahmen der Aus- und Fortbildung zu beachten. Die Akzeptanz und damit der Erfolg von E-Government hängen bei Anwenderinnen und Anwendern wesentlich von der Qualität von Anwenderbetreuung, Schulungen und frühzeitiger Beteiligung ab.

6 Maßnahmenliste

6.1 Besserer Einwohnerinnen- und Einwohnerservice

- **Anmeldedienst** Benutzerkonten-Verwaltung und Selbstverwaltung im E-Government-Portal, Anmeldung über eID und auch andere sichere Authentifizierungsverfahren.
- **Bezahldienst** mit klaren Schnittstellen und definierten Rückmeldungen, der im E-Government-Portal sowohl in Verbindung mit Formularen als auch mit Fachanwendungen interaktiv integriert wird. Der Bezahldienst soll das Bezahlen mit Überweisung bzw. Bankeinzug ebenso zulassen wie mit Online-Zahlungsmitteln.
- **Formulardienst** Elektronische Ausfüllung der Formulare und medienbruchfreie Weiterbearbeitung durch maschinelle Übernahme in Fachanwendungen (Fortführung E-Government-Strategie 2009), ergänzt um die Möglichkeit der elektronischen Signatur und die Vorgabe, auf Smartphones oder Tablets nutzbar zu sein. Die verwaltungsinterne Abwicklung wird durch den Prozessdienst gesteuert.
- **ServiceCenter** Weiterentwicklung der Tele-Info-Zentrale einschl. Ausbau des Leistungsspektrums der Tele-Info-Zentrale (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Web-Frontend** Portalserver des E-Government-Portals, der Fachanwendungen und Web-Services hochwertig integrieren und welcher auch auf mobilen Geräten genutzt werden kann (responsive web design). Inhaltsgebende Verfahren wie der Behördenführer (ehemals „Bürgerberatungssystem“) sowie Fachanwendungen werden integriert.

- **Kundenorientiertes Foyer** Unterstützung der Erprobung eines Welcome-Centers durch rechtzeitige Bereitstellung eines digitalen Vorgangsbearbeitungssystems (DMS).

6.2 Effizienteres Verwaltungshandeln, bessere Wirtschaftlichkeit

- **Aktenaustausch mit der Justizverwaltung** bei Ordnungswidrigkeitenverfahren und elektronischer Schriftverkehr mit den Beteiligten (Anwälten) bei Ordnungswidrigkeitenverfahren (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Berichtswesen** Informationsversorgung u. a. im Finanzwesen auf Basis eines Data-Warehouse-Systems (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Digitale Signatur** interne und externe rechtssichere Kommunikation (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Dokumentenmanagementsystem (DMS)** Einführung eines verwaltungsweiten DMS zur medienbruchfreien Bearbeitung von Verwaltungsvorgängen und Abbildung in elektronischen Akten (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Formulardienst** Der im E-Government-Portal integrierte Formulardienst wird auch für verwaltungsinterne Vorgänge verwendet.
- **Prozessdienst** Der Prozessdienst steuert die Weiterverteilung und Abarbeitung der im E-Government-Portal oder Mitarbeiterportal eingehenden Anträge und überträgt Daten maschinell in Fachanwendungen oder DMS.
- **Rezentralisierung der Rechenleistung** Nutzung von zentralen Serversystemen an den Arbeitsplätzen an Stelle von Arbeitsplatz-PCs (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Selbstverbuchung und Kassenautomaten** Selbstverbuchungs-, Rückgabe- und Kassenautomaten in den Einrichtungen der Stadtbibliothek Hannover (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Steuerakte** auf der Basis eines DMS (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Suchdienst** im Mitarbeiterportal erschließt datenschutzgerecht interne Webseiten der Verwaltung ebenso wie Datenbanken, Dateiablagen und externe Webseiten. Die Suchergebnisse werden im Mitarbeiterportal dargestellt.

6.3 Schaffung von attraktiven und zukunftssicheren Arbeitsplätzen

- **Mitarbeiterportal** Ausbau des Intranets durch Personalisierung des Zugangs zu Fachanwendungen und Informationen (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Mobile Endgeräte** Ausstattung von IT-Arbeitsplätzen mit Endgeräten, die mobiles Arbeiten ermöglichen aber auch als ergonomischer Arbeitsplatz genutzt werden können (z.B. Tablets/Laptops mit Dockinglösung).
- **WLAN** Sukzessive Ausstattung von Dienstgebäuden mit verwaltungsintern genutztem, sicherem WLAN.

6.4 Stärkung des Standortes Hannover

- **Baugenehmigungsverfahren** Digitale Antragstellung der Bauanträge (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **De-Mail** Einführung von De-Mail-Postfächern in Kopfstellen
- **Elektronische Rechnungsbearbeitung** zur revisionssicheren Aufbewahrung auf der Basis des DMS
- **eVergabe** Einführung eines elektronischen Ausschreibungs- und Vergabeverfahrens (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Gewerbeanmeldungen** Anmeldung wird elektronisch ermöglicht (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Gewerbeauskünfte** Elektronische Erteilung durch Datenabruf (Fortführung E-Government-Strategie 2009)

- **Registrierung von Daten und Diensten** Die Landeshauptstadt Hannover trägt zur Transparenz und Informationsfreiheit durch Registrierung der von ihr öffentlich bereitgestellten Daten und Dienste auf der Plattform GovData bei.

6.5 Ausbau der Demokratischen Teilhabe

- **Online-Beteiligung** Identifizierung und elektronische Abbildung von Prozessen zur Beteiligung im E-Government-Portal.