

**Amt für Information und Kommunikation/
Rats- und Bürgermeisteramt**

Sitzungsdrucksache Nr. 289/2003
-öffentliche Sitzung-

B e r i c h t

TOP: Internet und E-Government bei der Stadt Lüdenscheid

Vorgesehene Beratungsfolge:

Ausschuss für Beteiligungen, Organisation und Finanzentwicklung

Termine:

07.10.2003

Beschlussvorschlag:

Der vorgenannte Bericht wird zur Kenntnis genommen.

Bericht:

Gliederung

1. Generelle Ausgangslage
2. Das E-Government-Grundsatzpapier
3. 3-Stufen-Modell
 - 3.1 Umsetzungswelle 1
 - 3.1.1 Maßnahmen in der 1. Welle
 - 3.1.2 Einführung eines Redaktionssystems - CMS -
 - 3.1.3 Formulare
 - 3.2 Perspektiven (Umsetzungswellen 2 und 3)

1. Generelle Ausgangslage

Die derzeitige Internetpräsenz, die in 1998 erstellt wurde, ist optisch und technisch nicht mehr auf dem aktuellen Stand. Sie wird den derzeitigen Anforderungen an einen modernen, bürgerfreundlichen Online-Auftritt einer Verwaltung nicht mehr gerecht und zeigt auch im Hinblick auf zukünftige Entwicklungen kaum Perspektiven. Sie bietet geringe oder keine Möglichkeiten für den Verwaltungskunden, mit der Verwaltung zu kommunizieren oder Vorgänge abzuwickeln. Enthalten sind überwiegend statische Texte und nur wenige tagesaktuelle Meldungen.

Eine Anpassung des Webauftritts an aktuelle Standards ist damit mehr als notwendig. Die Überarbeitung von www.luedenscheid.de sollte jedoch keinesfalls nur auf optische und technische Verbesserungen abzielen. Vielmehr wurde die Optimierungsnotwendigkeit als zukunftsweisende Chance erkannt, um die Möglichkeiten, die das neue Medium Internet für die Verwaltungsarbeit bietet, umfassend und visionär zu nutzen. Im Zuge der Neuerstellung des Internetauftritts (Relaunch) hat sich die Einführung von E-Government und allen damit verbundenen Prozessen als absolut notwendige Basis offenbart, um die Stadtverwaltung Lüdenscheid auf den Weg in die neue Online-Welt zu bringen.

In diesem Sinne wurde dem Hauptausschuss in seiner Sitzung vom 13.05.2002 mit Vorlage Nr. 97/2002 über den dringenden Handlungsbedarf und die vorgesehenen Maßnahmen berichtet, was zustimmend zur Kenntnis genommen wurde.

Mit Organisationsverfügung vom 07.02.2003 hat der Bürgermeister für die Projektorganisation im Bereich Internet und E-Government eine Lenkungsgruppe und ein Projektteam eingesetzt, mit der Aufgabe, den Internetauftritt im vorgenannten Sinne komplett neu zu entwickeln.

2. Das E-Government-Grundsatzpapier

Das Projektteam Internet und E-Government hat ein Grundsatzpapier „E-Government bei der Stadt Lüdenscheid“ erarbeitet als Basis für alle Aktivitäten zum Relaunch des städtischen Internetauftritts und dem Aufbau von E-Government-Lösungen. Dieses Grundsatzpapier wird als Anlage beigefügt.

Unter dem Begriff „E-Government“ ist folgendes zu verstehen:

**E-Government ist
die Abwicklung geschäftlicher Prozesse
im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten
mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken
über elektronische Medien.**

Entsprechend den Anforderungen der Stadt Lüdenscheid wurden folgende Ziele für einen neuen Internetauftritt definiert:

- Nutzerorientierung
- Geschäftsprozessoptimierung/Optimierung der Verwaltungsabläufe
- Imagegewinn
- Kommunikationsgewinn
- Wirtschaftlichkeit

Die Einführung von E-Government erfordert ein hohes Maß an organisatorischen Überlegungen, gründliche Analysen und Optimierungen. Dies trifft insbesondere auf die „Geschäftsprozessoptimierung“ und „Wirtschaftlichkeit“ zu, die als zeitkritische Bereiche zu sehen sind. Andere Ziele sind leichter und mit weniger Aufwand zu erreichen. Eine Realisierung aller Zielvorstellungen in einem Schritt zum Relaunch-Start ist nicht möglich, weshalb eine schrittweise Einführung vorgesehen ist.

3. 3-Stufen-Modell

Der Neuaufbau der städtischen Internetpräsenz und die Einführung von E-Government werden in einem **3-Stufen-Modell** erfolgen. Die einzelnen Stufen werden im Folgenden als „**Umsetzungswellen**“ bezeichnet, da die Umsetzungsschritte der einzelnen Maßnahmen ineinander greifen. Dies drückt sich darin aus, dass innerhalb jeder Umsetzungswelle bereits die nächste Welle vorbereitet wird und der Zeitplan nur einen Grundsatz darstellt, d. h., dort, wo die Rahmenbedingungen und das Umfeld stimmen, wird bereits - unabhängig vom Zeitplan - eine frühere Realisierung angestrebt.

Folgende Ausbaustufen sind vorgesehen:

Umsetzungswelle 1 - Kurzfristige Umsetzung (in 2004)

Umsetzungswelle 2 - Mittelfristige Umsetzung (voraussichtlich ab 2005)

Umsetzungswelle 3 - langfristige Umsetzung (voraussichtlich ab 2006)

3.1. Umsetzungswelle 1

Anspruch: Schaffung eines Informationsangebotes mit ausgewählten Transaktions- u. Kommunikationsmöglichkeiten im neuen, modernen Design.

Für den Kunden und Nutzer des Verwaltungsangebotes wird gegenüber der jetzigen Internetpräsenz ein echter Mehrwert geschaffen. Durch moderne Technik werden neue Kommunikationswege zwischen dem Bürger und der Verwaltung möglich. Die Einführung neuer Transaktionsmöglichkeiten für die Bürger setzt die notwendigen Grundlagen für einen verbesserten Bürgerservice. Die Ämter erhalten die Möglichkeit, ihre Informationen dezentral selber zu pflegen, wodurch ein hohes Maß an Aktualität für den Online-Nutzer gewährleistet werden kann.

Insgesamt gesehen wird mit den Maßnahmen in der ersten Welle zur Neuerstellung der Internetpräsenz zunächst eine Imageverbesserung erzielt: Die Verwaltung erhält ein neues „Online-Gesicht“ und präsentiert sich nach außen in einem modernen und zeitgemäßen Erscheinungsbild.

3.1.1. Maßnahmen in der 1. Welle

Folgende Maßnahmen werden in der 1. Welle umgesetzt:

▪ **Navigation und Design**

Das Projektteam hat das Design und die Navigationsstruktur zeitgemäß umgearbeitet und in eine ansprechende Darstellungsform gebracht, die nicht nur den aktuellen momentanen Standards entspricht, sondern auch perspektivische Entwicklungsmöglichkeiten bietet. Folgende Ansprüche werden umgesetzt:

- intuitive Seitenstruktur (mit wenigen Klicks zum Ziel)
- modernes, ansprechendes und freundliches Design mit Farbleitsystem
- Strukturierung gemäß Lebenslagen-Systematik, d. h., Informationen und Angebote unterschiedlicher Ämter im virtuellen Rathaus werden nach so genannten „Lebenslagen“ (z. B. Familie, Bauen, Wohnen) gebündelt, so dass der Nutzer die Angebote ohne Kenntnis von der Verwaltungsstruktur auffinden kann.
- komfortable Suchmöglichkeiten (Volltext und Stichwörter)

▪ **Umfangreiches aktuelles Informationsangebot**

- tagesaktuelle Informationen, z. B.
 - o Presseinformationen
 - o Hinweise zu Sonderveranstaltungen (z. B. Lichttrouten, Rathausumfeld)
 - o öffentliche Ausschreibungen
 - o externe Stellenausschreibungen
- „Digitale Visitenkarte“ der Ämter (Darstellung jedes Amtes, u. a. mit Anschrift/E-Mail-Adresse, Struktur, Einrichtungen, Aufgaben, Öffnungszeiten).

Die Pflege dieser Informationen liegt im Verantwortungsbereich der Ämter.

- Informationen über einzelne Dienstleistungen der Ämter (Bürgerinfo-Service)

Die Informationen werden von den Ämtern dezentral gepflegt. Im Gegensatz zur derzeitigen Präsenz werden wesentlich detailliertere Informationen gegeben, der Nutzer erhält Hinweise auf benötigte Unterlagen und weiterführende Informationen und kann in einigen Fällen direkt das Formular aufrufen, ausfüllen und zurücksenden. In vielen Fällen wird somit ein Nachfragen - telefonisch oder persönlich - in der Verwaltung überflüssig.

Umfangreiche Suchfunktionen und eine Strukturierung nach „Lebenslagen“ erleichtern den Informationszugang.

▪ **Veranstaltungskalender**

Im Gegensatz zum derzeitigen Veranstaltungskalender wird die Dateneingabe zukünftig auch von verwaltungsexternen Stellen möglich sein. Hierfür sollen nach und nach externe Partner (z. B. Vereine, Verbände) gewonnen werden, ihre Daten selber einzupflegen.

Der Veranstaltungskalender wird sich in einem moderneren Outfit als bisher präsentieren und die Möglichkeit bieten, Veranstaltungen umfangreicher und ansprechender zu präsentieren.

▪ **Transaktions- und Kommunikationsmöglichkeiten (virtuelles Rathaus)**

- Online-Formulare

Der Nutzer erhält mit dem neuen Internetauftritt die Möglichkeit, vom PC zu Hause aus wichtige ausgewählte Antragsformulare abzurufen und am Bildschirm auszufüllen. Die Rücksendung erfolgt entweder online per E-Mail (wenn keine Unterschrift erforderlich ist) oder per Fax/Post.

- Ratsinformationssystem

Das Ratsinformationssystem bietet spezielle Angebote für Rats-/Ausschussmitglieder und Bürger.

Rats- und Ausschussmitglieder erhalten einen Online-Zugang per Autorisierung mit umfangreichen Informationen über ihr Gremium. Es stehen sämtliche Sitzungsunterlagen online zur Verfügung.

Der Bürger erhält umfangreiche Informationen über öffentliche Sitzungen, einschließlich Beschlussvorlagen und Sitzungsniederschriften.

- Online-Fundbüro

Der Bürger kann sich über Fundgegenstände mit einer kurzen Beschreibung informieren und Anfragen online an die Verwaltung stellen.

- Stadtbücherei online

Der Nutzer kann im Katalog der Stadtbücherei suchen, die Verfügbarkeit prüfen und Medien reservieren lassen.

- VHS-Kursbuchung

Das VHS-Kursangebot steht online zur Verfügung, es können Buchungen vorgenommen werden.

- Integration vorhandener Internetpräsenzen

Die vorhandenen Internetpräsenzen für verschiedene Dienststellen und Projekte (z. B. Stadt des Lichts, Feuerwehr, Kulturhaus, zukünftig „Auf die Plätze“) können in die Webpräsenz eingebunden werden und sinnvoll mit Dienstleistungen und Ämtern verlinkt werden. Dies war im Rahmen der bisherigen Internetpräsenz nicht in einer angemessenen Art und Weise möglich. Für den Nutzer wird der Zugang und die Informationsgewinnung leichter.

▪ **Barrierefreiheit nach Bundesgleichstellungsgesetz**

Die neue Internetpräsenz bietet eine eigene barrierefreie Version für Menschen mit Sehbehinderungen. Dies stellt vor allem im Hinblick auf technische Möglichkeiten eine Herausforderung dar. Beispielsweise sollen Blinde und Sehbehinderte die Informationen mit technischen Hilfsmitteln leichter auslesen können. Auf diese Weise wird sowohl sehbehinderten als auch „normal-sichtigen“ Menschen ein Online-Angebot gemacht, dass die jeweiligen Anforderungen optimal erfüllen kann.

3.1.2. Einführung eines Redaktionssystems - CMS -

Voraussetzung für die Umsetzung der Welle 1 ist die Einführung eines Internet-Redaktionssystems - CMS - (Content Management System).

Ein CMS ist ein Software-Werkzeug, um Internetseiten automatisiert aufzubauen und selbst zu pflegen. Die Eingabe der Internetinhalte erfolgt dezentral durch die einzelnen Fachämter und Dienststellen.

Das CMS leistet u. a. folgendes:

- Einstellen von Inhalten ohne HTML-Bearbeitung
- Pflege der Navigationsstruktur (Menübearbeitung, Linksetzungen)
- Dezentrale Inhaltseingabe
 - Ämter
 - verwaltungsexterne Stellen
- Platzierung von Inhalten
- Umsetzung eines Rechtekonzeptes zur Inhaltseingabe (Freigabe-Workflow)
- Einhaltung eines Corporate-Designs durch automatisiertes Formatieren eingegebener Texte über Vorlagen (Templates)
- Automatisiertes Erstellen weiterer Publikationsbereiche (z. B. barrierefreie Version, Intranet)
- Bereitstellung von Suchfunktionen

Das Projektteam hat anhand einer Marktanalyse eine Vorauswahl an in Frage kommenden Produkten getroffen. Über Testinstallationen wird nun das für den Relaunch geeignete Produkt ausgewählt.

3.1.3. Formulare

Für die Bereitstellung von Formularen in der 1. Welle wird der Formularservice eines externen Anbieters auf Basis eines Mietsystems genutzt. Der Anbieter gewährleistet die Rechtssicherheit der Formulare.

Es werden zunächst die Formulare eingebunden, die verlagsseitig vorgefertigt sind und im Bereich des Bürgeramtes am häufigsten nachgefragt werden. Die Einbindung weiterer (spezieller) Formulare für die Fachämter erfolgt sukzessive.

Formulare, die nicht unbedingt einer eigenhändigen Unterschrift bedürfen, können vom Bürger am Bildschirm ausgefüllt und anschließend per Knopfdruck an die Stadt verschickt werden. Der Bürger muss hierbei nicht darauf achten, an wen er das Formular schickt, da dies automatisch durch den Formularservice geschieht. Formulare, die eine Unterschrift erfordern, werden vom Bürger zuerst am Bildschirm ausgefüllt und anschließend per Post bzw. Fax an die Behörde geschickt werden. Sobald auf der normativen Ebene die rechtlichen und wirtschaftlichen Voraussetzungen für eine digitale Signatur geregelt sind, soll auch eine Integration dieser Möglichkeit in die neue Internetpräsenz erfolgen. Bisher hat sich hier ein Standard noch nicht herausgebildet.

3.2. Perspektiven (Umsetzungswellen 2 und 3)

Unabhängig von definierten Umsetzungswellen wird das Angebot sukzessive weiter ausgebaut und optimiert. Dies betrifft sämtliche Zielsetzungen des Grundsatzpapiers.

Umsetzungswelle 2

Anspruch: **Aufbau des „Digitalen Rathauses“ im Rahmen der Geschäftsprozessoptimierung sowie in Schwerpunktbereichen, die sich aus Welle 1 ergeben werden.**

Für die Umsetzungswelle 2 (Umsetzung ab 2005 oder - falls möglich - schon in 2004) steht der weitere Ausbau des virtuellen Rathauses im Vordergrund. Die in der 1. Welle gelegten Grundlagen zum verbesserten Bürgerservice werden in der 2. Welle weiter ausgebaut, wobei damit die Optimierung der eigenen Arbeitsabläufe einhergeht. Hierzu sollen Geschäftsprozesse der Verwaltung untersucht und ggf. mit Hilfe von Internettechnologien dem Bürger über das Internet zur Verfügung gestellt werden, sofern dies wirtschaftlich sinnvoll ist.

Im Idealfall lassen sich komplexe Workflows durch Schaffung von Datenschnittstellen komplett abbilden, einschließlich Antragstellung über das Internet, Übernahme der Formulardaten in Fachverfahren und weitere Bearbeitung.

Darüber hinaus wird die Schaffung neuer Kommunikationswege (Chat, Foren) sowie der Ausbau des städtischen Internetportals durch Einbindung verwaltungsexterner Angebote angestrebt.

Umsetzungswelle 3

Anspruch: **Ausbau des „Digitalen Rathauses“ in der Tiefe/Visionäre Ausgestaltung.**

Der Ausbau des Online-Angebotes in der Umsetzungswelle 3 sieht eine Vertiefung der Verfahrenintegration vor. Je nach Stand der digitalen Signatur und technischer Entwicklung von Lösungen können bereits Geschäftsprozesse voll elektronisch abgewickelt werden, die bisher aus rechtlichen oder technischen Gründen gar nicht oder nur teilweise (mit Medienbrüchen) abgewickelt werden konnten. Angestrebt wird hierbei auch, am Verwaltungsverfahren beteiligte externe Stellen, z. B. andere Behörden, mit in die elektronische Abwicklung zu integrieren.

Mit Vollendung der dritten Welle wird die Stadtverwaltung Lüdenscheid nicht nur ihren Platz in der neuen Online-Welt gefunden und sich hier etabliert haben – vielmehr soll am Ende des Weges über den Relaunch von www.luedenscheid.de eine umfassende und angemessene Reform von Arbeitsabläufen in der Verwaltung und damit ein optimaler Bürgerservice online stehen.

Die Projektgruppe Internet und E-Government hat die ersten grundlegenden Schritte hierfür gemacht – gehen Sie den Weg mit uns weiter!

Lüdenscheid, den .09.2003

Blasweiler
Erster Beigeordneter
Stadtkämmerer

Anlage:

Grundsatzpapier „E-Government bei der Stadt Lüdenscheid – Rahmenbedingungen und Grundlagen“