

OZG PRAXIS

Von der Projektstrategie zum lauffähigen System



© Adobe Stock – 241596396 von Feodora



Claudia Thiele; E-Government und Onlineredaktion, Landkreis Wittenberg
Benjamin Strozinsky; E-Government, Stadt Halberstadt

05.05.2021

AGENDA

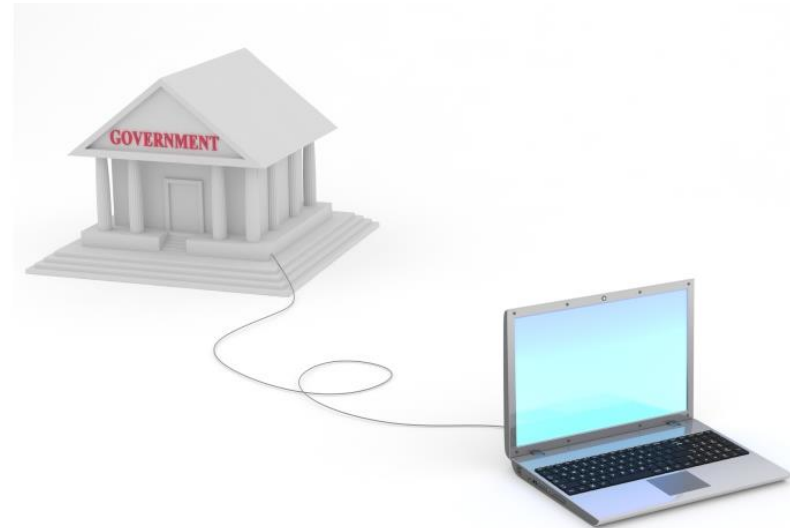
- 1 E-Government-Strategie im Landkreis Wittenberg**
- 2 Strategie Halberstadt**
- 3 Entwicklung Serviceportal**
- 4 Bau von einfachen Onlinediensten**
- 5 Öffentlichkeitsarbeit**
- 6 Tipps für Kommunen**



E-Government-Strategie im Landkreis Wittenberg

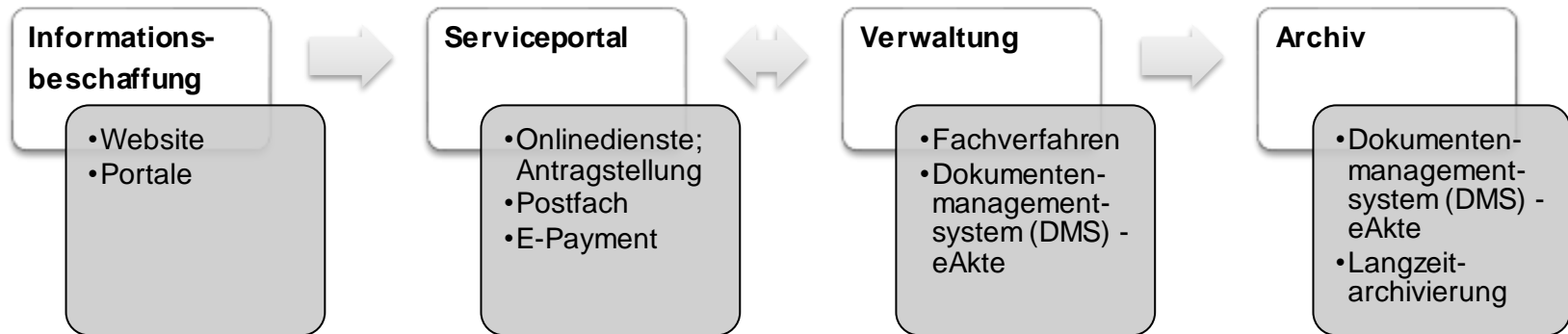
Was bedeutet E-Government?

- Verwaltungsmodernisierung durch Digitalisierung
- umfassender Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie
- medienbruchfreie Abwicklung verwaltungsspezifischer Prozesse
 - zwischen der Verwaltung und Bürgern, Unternehmen sowie Institutionen
 - auf allen Ebenen der Verwaltung



Aktueller Stand im Landkreis Wittenberg

Soll-Prozess

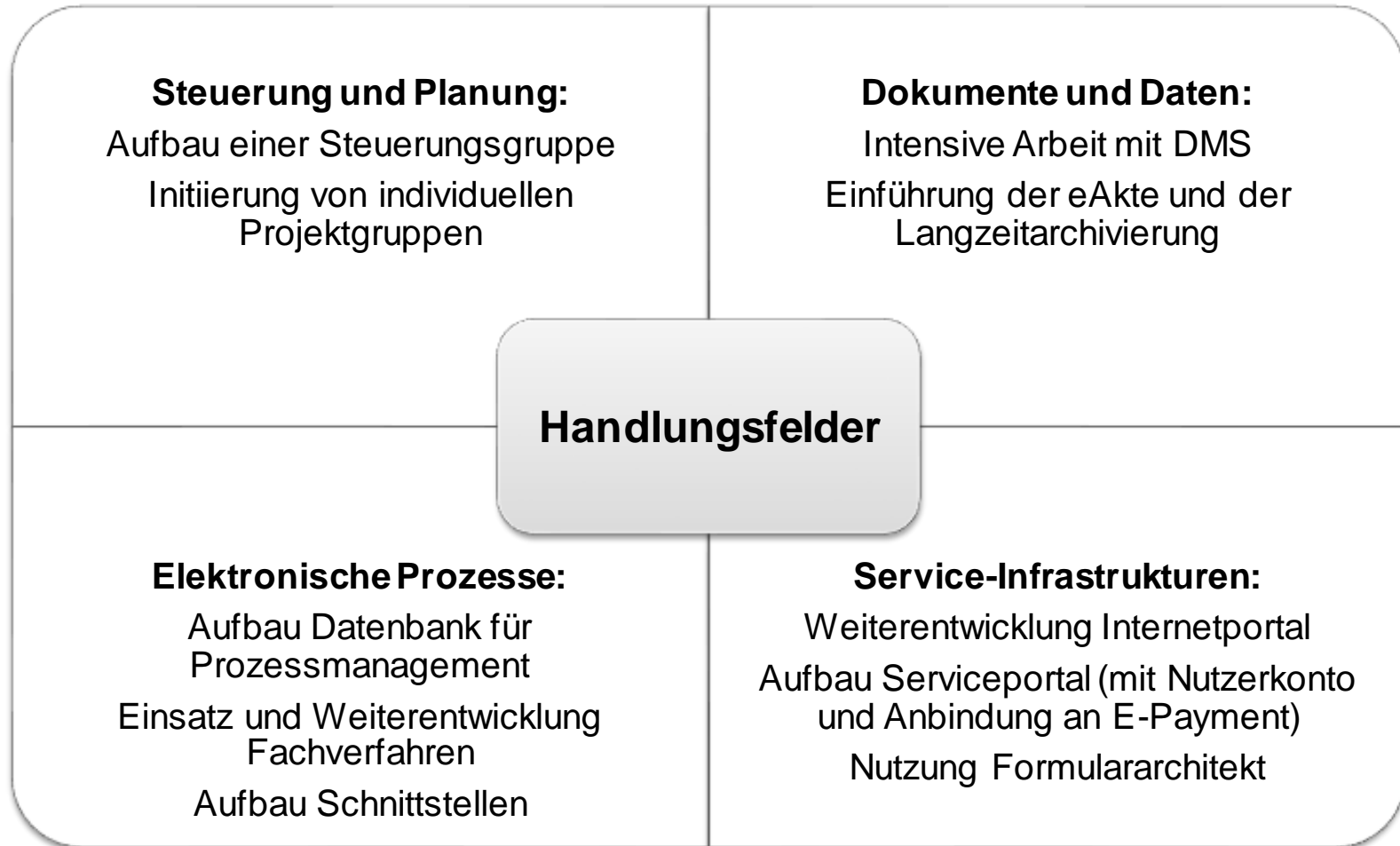


Ist-Zustand

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Internetportal mit Informationen zu Verwaltungsleistungen • Formulare • Ansprechpartner • Anbindung BUS | <ul style="list-style-type: none"> • Serviceportal ist live und befindet sich im Aufbau • wenige Onlinedienste vorhanden (z.B. Anzeige Brunnenbohrung) | <ul style="list-style-type: none"> • viele Fachverfahren im Einsatz • DMS vorhanden • eAnordnung aktiv • eRechnung aktiv | <ul style="list-style-type: none"> • kein Konzept zur eAkte • fehlendes digitales Archivsystem |
|--|--|--|--|



Handlungsfelder



Roadmap



Kurzfristig

Weiterentwicklung Serviceportal
Digitalisierung Baugenehmigungsverfahren
Websitepflege (Informationen zu Verwaltungsleistungen; Verknüpfung zum BUS)
Digitalpakt (2020 - 2024)
Software zur Planung und Steuerung der Schülerbeförderung
...



Mittelfristig

- Einführung der eAkte (damit verbunden: Konzept zum ersetzenden Scannen)
- Aufbau Datenbank Prozessmanagement
- Einführung der digitalen Langzeitarchivierung
- ...



Langfristig

- sukzessive Digitalisierung der Leistungen in den einzelnen Fachdiensten;
Entscheidung auf Grundlage folgender Kriterien:
 - Digitalisierungspotenzial und damit verbundenes Optimierungspotenzial
 - finanzielle und personelle Ressourcen



E-Government-Strategie Halberstadt

- Masterplan 2015-2020, Fortschreibung in Form eines Digitalisierungspapiers 2021-2023
- Auszug aus Projekten/Prozessen die während der Phase des Masterplan gestartet bzw. umgesetzt wurden:
 - E-Rechnung
 - E-Akte mit Workflow Management System und anschließender Archivierung
 - Online-Payment
 - Prozessmanagement
 - Online Antragsmanagement
- Digitalisierungspapier noch im Entstehungsprozess, Fokus liegt klar auf den Anforderungen des OZG/SDG, stetige Standardisierungsbemühungen
- **Lessons Learned:**
Jemand muss im Haus Veränderungen steuern und dafür sorgen, dass diese weitgehend der abgestimmten Strategie entsprechen.



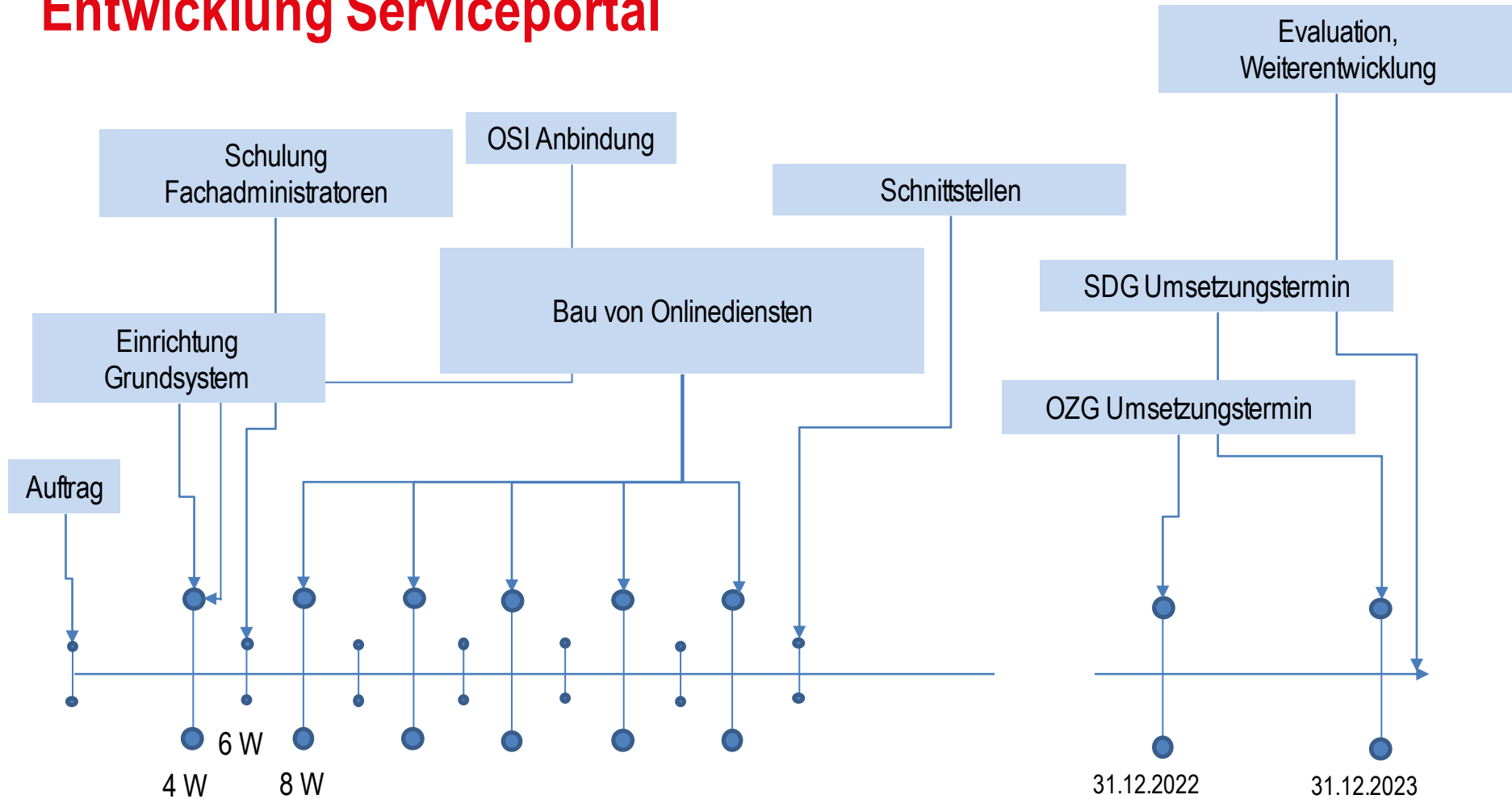
Entwicklung Serviceportal

Planung

- Ziel: Entwicklung eigener Onlinedienste
- Maßnahme: Serviceportal der brain-SCC GmbH
- Umsetzung: Beauftragung, Anpassung, Anbindung, Schulung



Entwicklung Serviceportal



Entwicklung Serviceportal

- Must Have Anforderungen
 - Ein konkretes Nutzerangebot aufbauen
 - OSI-Anbindung
 - Barrierefreiheitserklärung
 - **Datenschutzerklärung Gesamtportal** und für die **jeweiligen Dienste**,
Auftragsverarbeitungsvertrag
 - Impressum
- Problemhandling
 - Vermeiden Sie E-Mailadressen, nutzen Sie lieber E-Mailformulare um Feedback gezielt entgegen zu nehmen
 - Bieten Sie Hilfestellungen für die Nutzer an bzw. Inhalte mit Erklärungen (bspw. Registrierung Serviceportal)



Entwicklung Serviceportal

- Schnittstellen – allgemein:
 - Welche Art von Schnittstelle wird benötigt?
 - Wann ist der richtige Zeitpunkt?
 - Was möchte ich damit erreichen?
- Schnittstelle DokuFIS
 - Anbindung Dokumenten Management System „**enaio**“ von Optimal Systems, Konzeptionsphase gemeinsam mit LK Saalekreis, abgeschlossen Anfang April, warten derzeit auf Angebotserstellung durch DL, Umsetzung in 2021
- Schnittstelle Payment
 - Wo soll die Schnittstelle eingebunden werden (SP/FS)?
 - Welche Anbieter u. welche Verfahren möchten wir anbieten?
- Weitere Schnittstellen
 - Fachverfahren (bspw. ALVA9, Autista)
 - Druckdienstleister
 - Interne Dienste (GIS, HR)



Bau von einfachen Onlinediensten im Serviceportal

Ablauf am Bsp. Anzeige einer Brunnenbohrung

1. Auswahl des betreffenden Antrages anhand bestimmter Kriterien
2. Gespräch mit Fachabteilung
3. Bau des Onlinedienstes im Serviceportal
4. Abstimmung mit Fachabteilung → Korrekturschleife
5. Finale Freigabe

Begleitende Schulungen/Mitnahme der Mitarbeiter*innen

- Bevor es losgeht: Allgemein zum Serviceportal, Digitalisierung, Vorteile, mögliche Ängste
- Währenddessen: gemeinsame Optimierung des Antrages durch Digitalisierung
- Bei Fertigstellung: Live einen Antrag stellen und bearbeiten lassen
- Danach: Weiterführende Begleitung bei Problemen

Datenschutz

- Jeder Onlinedienst benötigt eigene Datenschutzerklärung
- Individuelle Parameter: personenbezogene Daten, Datenverarbeitung, Aufbewahrungsfrist, Ansprechpartner



Bau von einfachen Online-Diensten

Evaluation der Nutzerzufriedenheit (Prinzip 18 OZG-Servicestandard)

- Definition von internen Kennzahlen
 - Bewertung intern und extern erforderlich
 - Extern durch Abfrage innerhalb der Onlinedienste
 - Häufigkeit in der telefonisch oder per Kontaktformular Fragen gestellt wurden
- Idealfall: Veröffentlichung der Rohdaten als Open-Data in maschinenlesbarer Form

Nutzerzentrierte Weiterentwicklung (Prinzip 19 OZG-Servicestandard)

- aus dem einfach Onlinedienst entwickelt sich mit der Zeit erst ein Best-Practice (Knackpunkt bei EfA?)
- Auswertung der Rückmeldungen und statistischen Daten
- Usability Richtlinien entwickeln für Onlinedienste



Öffentlichkeitsarbeit

Onlinedienste müssen bekannt sein, damit sie genutzt werden!

- aktive Vermarktung des eigenen Serviceangebotes, wenn es attraktiv genug ist für die breite Masse
- Online: Website, Social Media, BUS
- Offline: Empfehlung durch Mitarbeiter*innen und Antragsteller*innen
- Print: Hinweis in Amtsblatt, Informationsflyer/-plakate zur Nutzung des Serviceportals
- Pressearbeit



Tipps für Kommunen

Minimalanforderungen zum Start

- OSI-Plattform mit Formularbaukasten und D-Databox zur Ablage der Anträge – weitestgehend kostenlos nutzbar über Land, Nachteil: One-Way Lösung, keine Rückfragen, Nachforderungen oder Zustellung von Bescheiden möglich

Oder

- Eigenes Serviceportal – Kommunikationskanal vorhanden, angekoppelt an OSI-Dienste, Anbindung an DMS/Fachverfahren möglich zur vollständigen Dokumentation bzw. Datenübernahme, Statusmitteilung zum Verfahren (Forderung SDG)

Oder

- Serviceportal und SAC – Mix aus beidem, möglicherweise schnelle Umsetzung möglich, wenn bereits vorhandene Schnittstellen vom Formularserver genutzt werden können (bspw. ALVA oder Autista)



Tipps für Kommunen

Dokumentenpaket

- Datenschutzerklärung Gesamtportal u. einzelner Dienst
- Datenschutzhinweis für einen Onlinedienst
- Erfassungsbogen Verarbeitungstätigkeiten
- Checkliste zur Einführung in einer OE
- E-Government-Strategie Landkreis Wittenberg: https://sitzungsdienst.landkreis-wittenberg.de/bi/to0050.asp?_ktonr=14753 (Kreistagsbeschluss)

Daten zum Download	
URL:	https://hbs.city/ozgtag2021
Passwort:	OZG-Tag#2021



VIELEN DANK
für Ihre Aufmerksamkeit!



Claudia Thiele; E-Government und Onlineredaktion, Landkreis Wittenberg
Benjamin Strozinsky; E-Government, Stadt Halberstadt