



Kochbuch kommunales E-Government

Ein Praxisleitfaden als Impuls für kooperative Verwaltungsentwicklung

Matthias Neutzner | 22. September 2016

(1) E-Government per *Kochbuch*?



Ein Kochbuch...

- macht Appetit
- beschreibt das Machbare
- entsteht in der Küche, nicht am Schreibtisch
- erklärt Schritt für Schritt
- gibt dennoch keine Garantie
- lädt zum praktischen Tun ein

(1) E-Government per Kochbuch?



E-Government...

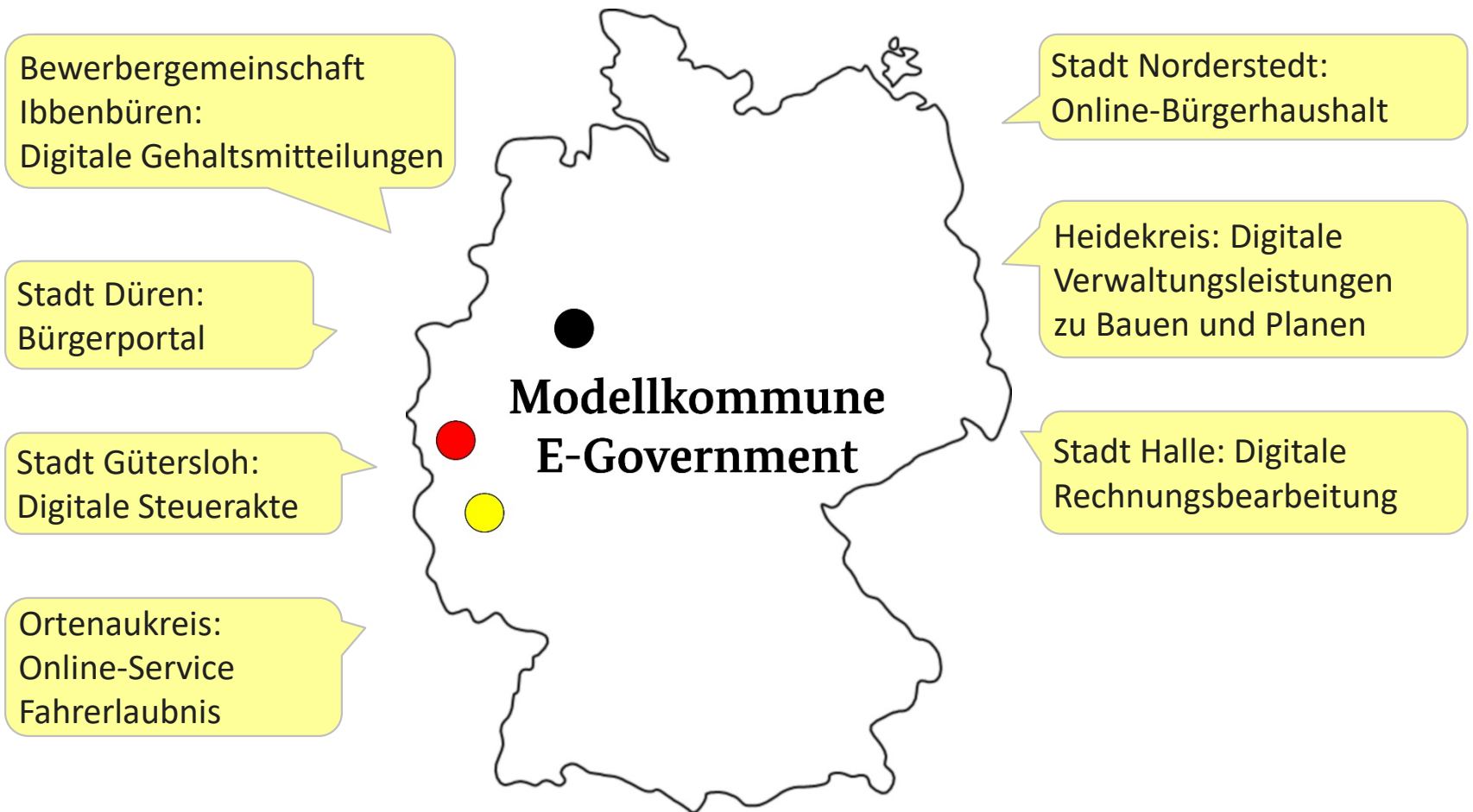
- ist eine Qualitäts- und Entwicklungsstrategie der Kommunalverwaltung.
- beschreibt den Veränderungsprozess und dessen Ergebnis.
- bedeutet mehr als IT: Erwartung umfassender Veränderung.
- Ist kein Selbstzweck:
 - sich verändernde Anforderungen der Gesellschaft erfüllen,
 - die Leistungs- und Innovationsfähigkeit der Kommunalverwaltungen erhalten.

Begriffsverständnis E-Government

- Gegenstand von E-Government sind die **Geschäftsprozesse** der öffentlichen Einrichtungen in Politik, Staat und Verwaltung – einschließlich der Interaktionen mit deren gesellschaftlichen Auftraggebern.
- Ziel ist die **Verbesserung dieser Prozesse**, um die sich verändernden gesellschaftlichen Anforderungen erfüllen zu können.
- Dabei unterscheidet sich E-Government von anderen Strategien der Verwaltungsentwicklung dadurch, dass die Prozessverbesserung wesentlich durch den möglichst umfassenden **Einsatz digitaler und vernetzter Informationstechnik** erreicht wird.

(2) Appetit machen

E-Government-Beispiele



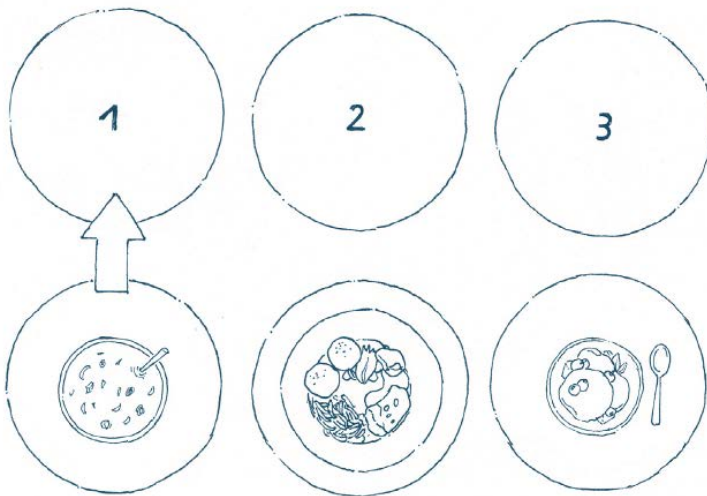
(3) Von der Kochkunst E-Government möglich machen



- Qualitätskultur entwickeln
- Veränderungsbereitschaft erreichen
- Entwicklungsfähigkeit herstellen
- Wissen aufbauen
- Kunden und Markt verstehen

(4) Der Speiseplan E-Government planen

Planvoll arbeiten!



Strategische Orientierung wählen und umsetzen:

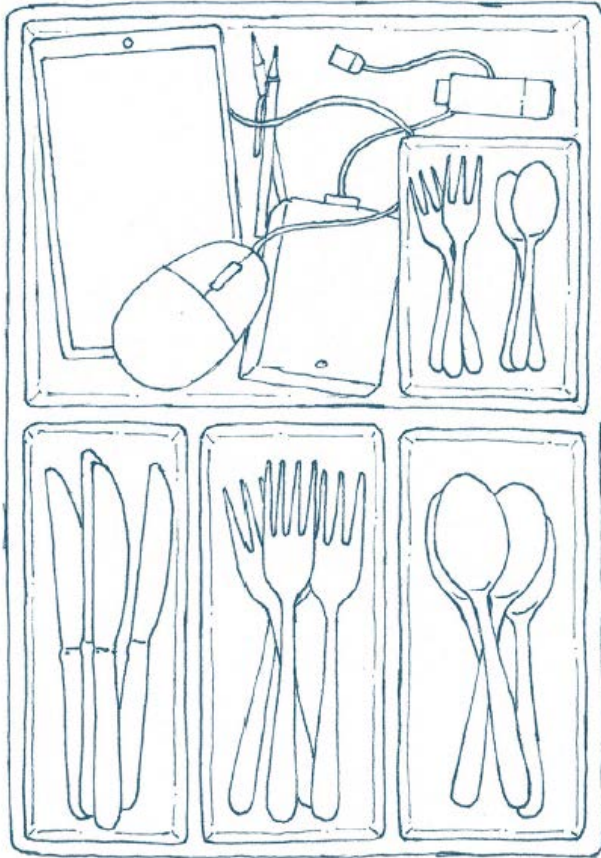
1. Priorisierung nach Bedarfen und Bedürfnissen der Verwaltungskunden
2. Priorisierung nach verwaltungsbezogenem Nutzen
3. Systematische Veränderung der Arbeitsweise gesamter Organisationseinheiten
4. Rechtlichen Vorgaben folgen
5. »Quick Wins« nutzen

(4) Der Speiseplan E-Government planen

Bedürfnisse der Verwaltungskunden hinterfragen:

1. Verbesserung Servicequalität
 - Kunden möchten weniger Aufwand – beispielsweise Zeit, Kosten, Wege etc. – investieren.
 - Kunden möchten selbstbestimmt mit der Kommunalverwaltung interagieren – beispielsweise hinsichtlich des Zeitpunkts und der Art der Kommunikation.
 - Kunden möchten in ihrer Individualität berücksichtigt, d.h. entsprechend ihrer Persönlichkeit, Lebensumstände, Kultur etc. behandelt werden.
2. Verbesserung Leistungsqualität
 - Kunden möchten individuelle Bedarfe und Bedürfnisse befriedigen.

(5) Die Küche einrichten E-Government organisieren

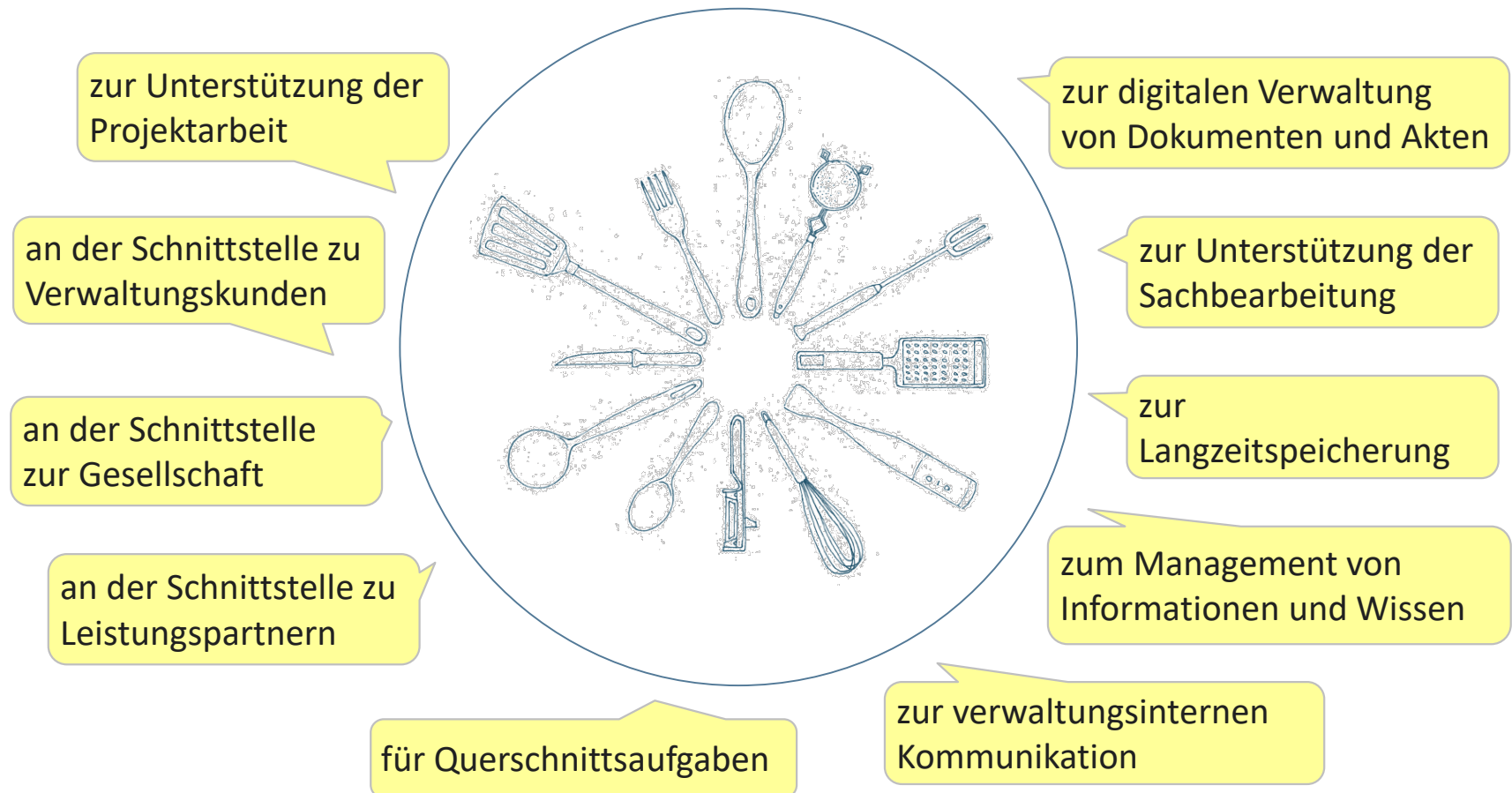


Strukturen schaffen

- E-Government verankern:
 - in der Linienorganisation
 - in einer Gremienstruktur
 - in einer Projektstruktur
- Unterstützung organisieren

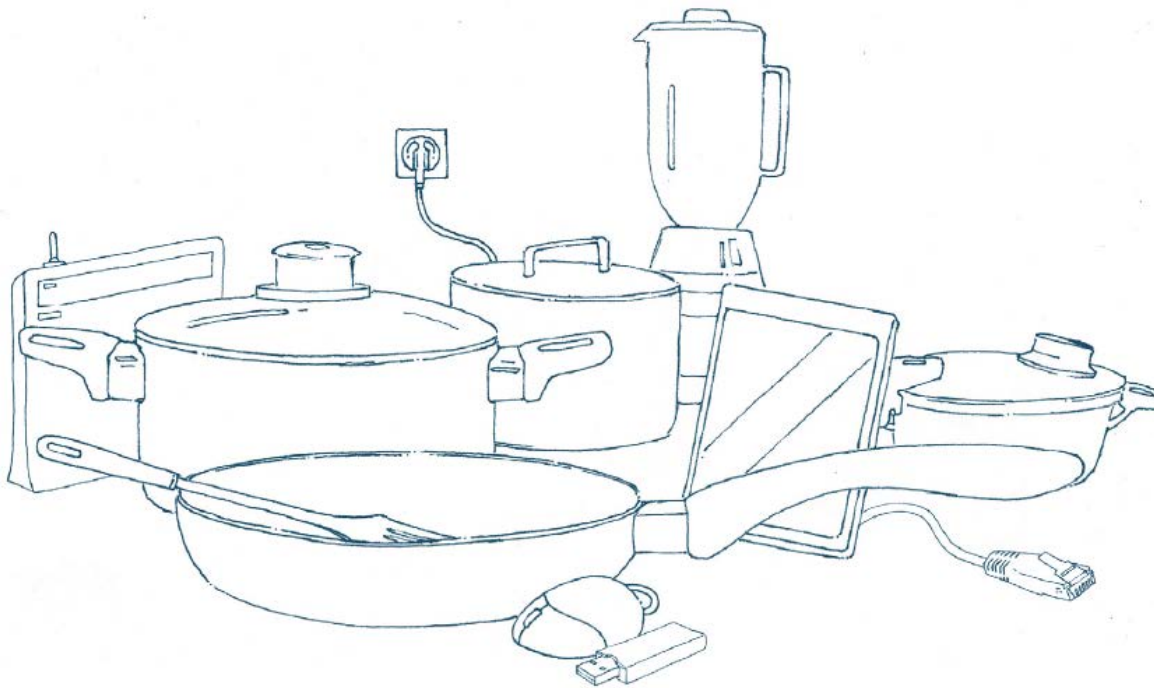
(6) Von Quirl bis Herd E-Government-Werkzeuge vorbereiten

34 IT-Komponenten...



(7) Die Gerichte

E-Government-Vorhaben praktisch



1. Bausteine eines kommunalen Musterprozesses
2. Diskussion: Ideal und Wirklichkeit
3. Typische E-Government-Aufgaben

(7) Die Gerichte

E-Government-Vorhaben praktisch



Prozessbausteine

1. Informationen zu einer Verwaltungsleistung einholen
2. Eine Verwaltungsleistung auslösen
3. Eingangsbearbeitung in der Kommunalverwaltung
4. Sachbearbeitung
5. Zusammenarbeit mit Leistungspartnern
6. Öffentlichkeitsbeteiligung
7. Entscheidung
8. Übermittlung der Ergebnisse
9. Überwachung der Umsetzung der Entscheidung
10. Bearbeiten von Rechtsbehelfen
11. Abschließen der Sachbearbeitung
12. Archivierung oder Vernichtung der Akte

(7) Die Gerichte

E-Government-Vorhaben praktisch



Typische E-Government-Aufgaben

1. Informationen zu Verwaltungsleistungen digital bereitstellen
2. Digitales Auslösen von Verwaltungsleistung ermöglichen
3. Digitale Eingangspostbearbeitung einrichten
4. Digitale Akte einführen
5. Digitale Sachbearbeitung ermöglichen
6. Mit Beteiligten digital kommunizieren

(8) Zubereitungstipps E-Government-Kniffe

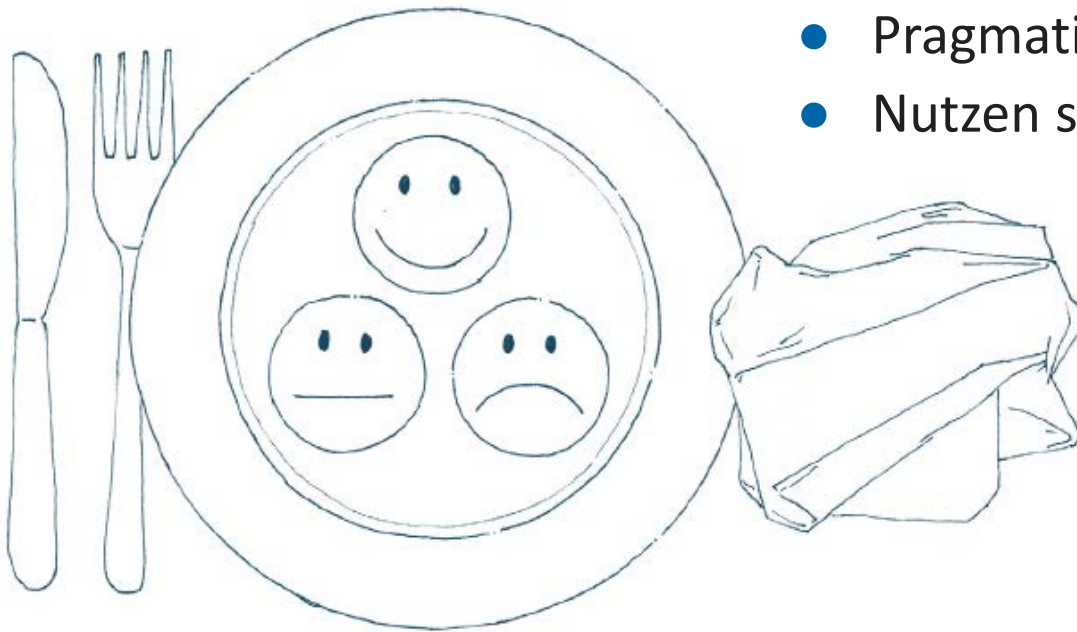


Praxiserfahrungen zu...

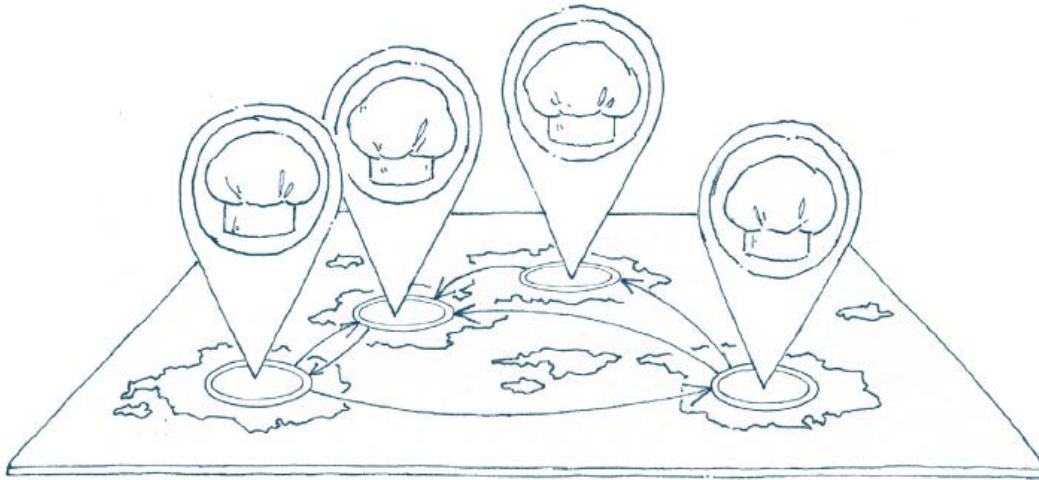
- Veränderung gestalten
- Projekte steuern
- Qualität sichern

(9) Hat's geschmeckt? E-Government evaluieren

- Nutzendimensionen strukturieren
- Methodische Unsicherheiten überwinden
- Pragmatische Bewertungen
- Nutzen spüren



(10) Gemeinsam kochen E-Government kooperativ gestalten



- E-Government ist im Alleingang einer Kommunalverwaltung nicht zu schaffen (Gesamtaufwand = Aufwand der digitalen Umsetzung einer Verwaltungsleistung x Zahl komm. Verwaltungsleistungen)
- Aufwand muss reduziert werden
→ Kommunale Kooperation, die über gelegentlichen Erfahrungsaustausch und sporadische Zusammenarbeit hinausgeht

(10) Gemeinsam kochen E-Government kooperativ gestalten

Kooperationsperspektiven

- Interkommunale Abstimmung von E-Government-Strategien und Planungen
- Gemeinsame Umsetzung von IT-orientierten Veränderungsprojekten
- Nachnutzung von E-Government-Ergebnissen – etwa Organisationsmodellen, Vorgehensweisen oder IT-Lösungen
- Gemeinsames Erbringen von Leistungen als Shared Service – sowohl bei Querschnittsaufgaben als auch in der kommunalen Leistungserbringung

(10) Gemeinsam kochen E-Government kooperativ gestalten

Unser Kooperationsangebot

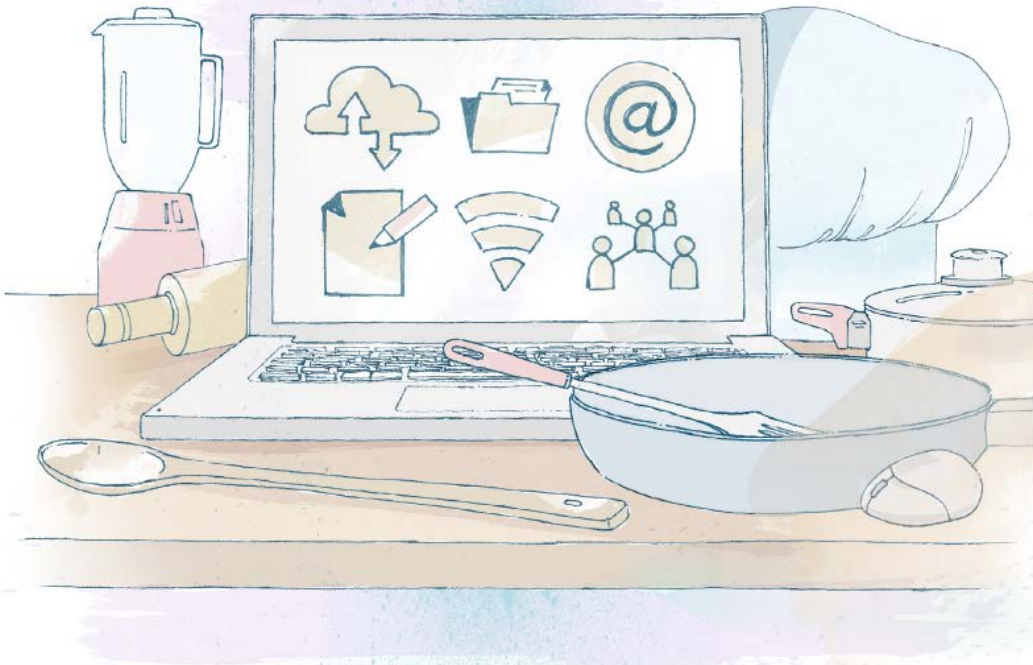
Das Kochbuch...

- ist unvermeidlich vorläufig.
- kann nicht vollständig sein.
- wird Streitbares, auch Fehler beinhalten.
- wird nicht immer relevant und praktisch anwendbar sein.
- ist angesichts des dynamischen Umfelds bereits beim Drucken da und dort nicht mehr aktuell.

Die Konsequenz:

- Es ist eine laufende Fortschreibung notwendig.
- Die Modellkommunen laden in eine **kommunale E-Government-Community** ein!

(10) Gemeinsam kochen E-Government kooperativ gestalten



Kochmütze auf und ran an die Tasten!
Wir treffen uns in der E-Government-Küche!

[www.demografie-portal.de/Kochbuch Kommunales E-Government](http://www.demografie-portal.de/Kochbuch_Kommunales_E-Government)

Kontakt

Matthias Neutzner

Syncwork AG

Ferdinandplatz 1, 01067 Dresden

www.syncwork.de

info@syncwork.de