



Den OZG-Rückenwind jetzt nutzen! 5 Erfolgsfaktoren für die Umsetzung in Kommunen

Dr. Gaby Beckmann, KGSt
OZG-Landeskonferenz Sachsen-Anhalt
27.11.2019

Den Spagat zwischen OZG-Anforderungen und weiteren E-Government-Projekten meistern!

Portal(verbund)

Nutzerkonto

ChatBot

Bürgerservice-Terminal

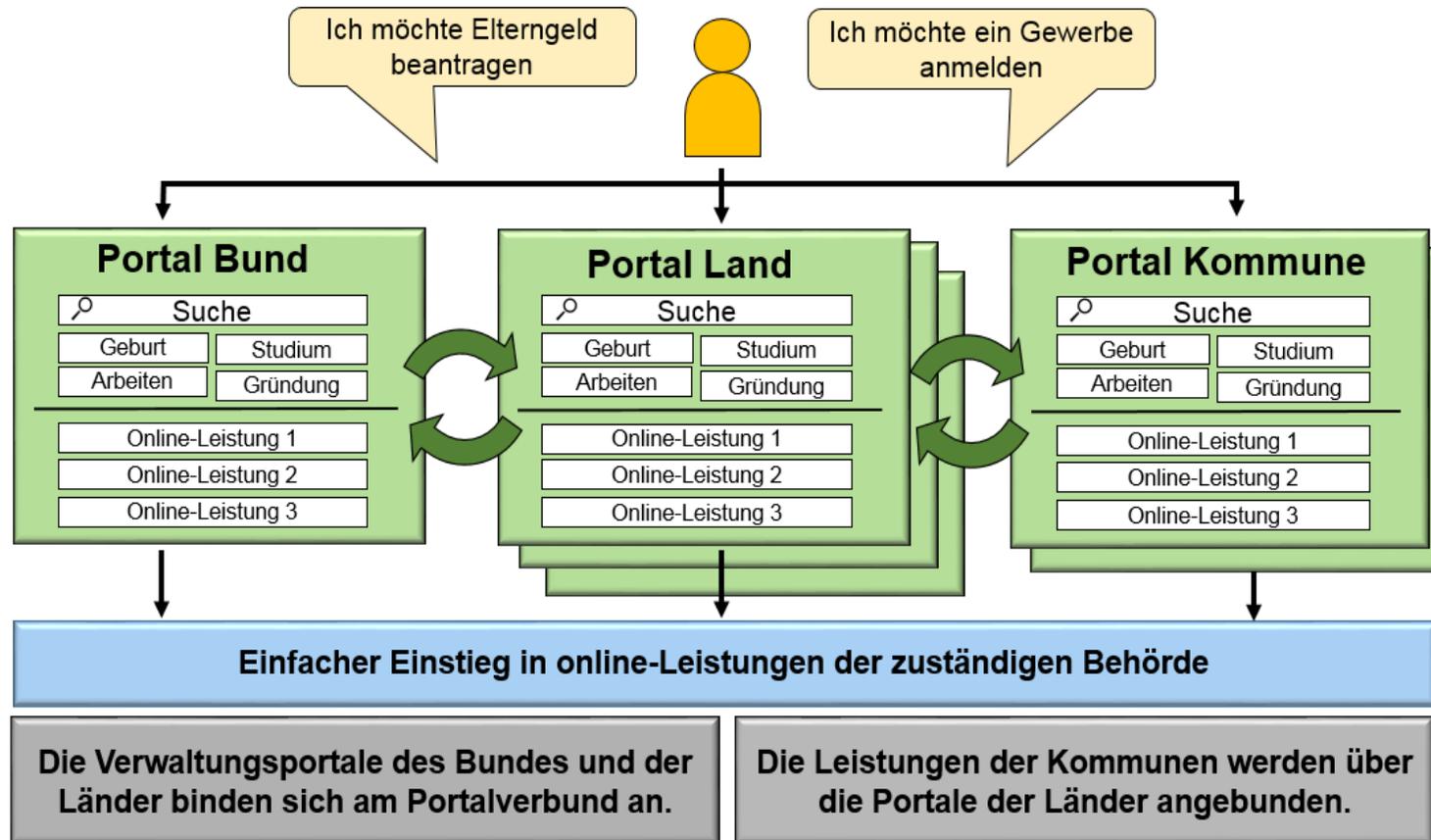
Bürgerorientierte Services

DMS-Einführung

E-Akte

E-Rechnung

Anforderungen des OZG I - Kommunale Serviceportale

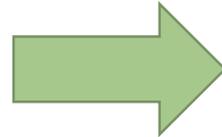


Kriterien für teilnehmende Verwaltungsportale:

- Interoperables Nutzerkonto für natürliche Personen sowie Unternehmen
- elektronische Bezahlungsmöglichkeit
- elektronischer Postfach
- Suchfunktion, die alle Leistungen im Portalverbund auffindbar macht.

Quelle: BMI

Anforderungen des OZG II – Online-Dienste, und zwar sehr viele!



KGSt- Prozesskatalog

- Rd. 575 OZG-Leistungen auf der Basis des LeiKa

- Auf dem KGSt-Portal verfügbar
 - Basis-Version mit OZG-Mapping
 - Mitglieder-Version mit weiteren Informationen

Anforderungen an die Services:

- Verwaltungsleistungen müssen über elektronische Verwaltungsportale „angeboten“ werden.
- Fokus auf Schnittstellen zu BürgerInnen und Unternehmen und dabei insbesondere auf den elektronischen Zugang (Digitalisierung der eingehenden Antragsdaten)

Ausgewählte Services werden aktuell in Digitalisierungslaboren erarbeitet

MONATLICHES REPORTING DIGITALISIERUNGSPROGRAMM FÖDERAL

Stand der Themenfeldbearbeitung STAND 26.08.2019

● 100%
 ● 0%
 ■ Fortschritt planmäßig
 ■ Fortschritt ggf. gefährdet
 ■ Fortschritt stark gefährdet

| Status | Themenfeld | Anzahl Typ 2 - 5 Leistungen | Planungsphase | | | Umsetzungsphase | | | | | | |
|--------|------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|--------------------------------------|----------------------|-----------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| | | | Basis-Analyse durchgeführt | Steckbriefe finalisiert ¹ | Abschluss TF-Planung | Anzahl UP | Umsetzungs-Projekte (UP) gestartet | Konzeptpaket Top-Leistung erstellt | Top-Leistung referenz- implementiert | UP-Konzept- pakete erstellt | UP-refe- renzimple- mentiert | Bundesweit verfügbar ² |
| ■ | Arbeit & Ruhestand | 21 | ● | ● | Abgeschl. | 8 | 3 | 3 | | | | |
| ■ | Bauen & Wohnen | 59 | ● | ● | Abgeschl. | 8 | 3 | | | | | |
| ■ | Bildung | 26 | ● | ● | Okt. 19 | | 1 | | | | | |
| ■ | Ein- & Auswanderung | 13 | ● | ● | Abgeschl. | 6 | 2 | | | | | |
| ■ | Engagement & Hobbies | 38 | ● | ● | Nov. 19 | | | | | | | |
| ■ | Familie & Kind | 35 | ● | ● | Abgeschl. | 11 | 1 | | | | | |
| ■ | Forschung & Förderung | 30 | ● | ● | K.A. | | | | | | | |
| ■ | Gesundheit | 52 | ● | ● | Abgeschl. | 10 | 1 | | | | | |
| ■ | Mobilität & Reisen | 35 | ● | ● | Abgeschl. | 7 | | | | | | |
| ■ | Querschnitt | 18 | ● | ● | Okt. 19 | 7 | | | | | | |
| ■ | Recht & Ordnung | 16 | ● | ● | Abgeschl. | 5 | 3 | | | | | |
| ■ | Steuern & Zoll | 22 | ● | ● | Dez. 19 | | | | | | | |
| ■ | Umwelt | 39 | ● | ● | Abgeschl. | 12 | 1 | | | | | |
| ■ | Unternehmensführung & -entwicklung | 59 | ● | ● | Nov. 19 | | 1 | | | | | |

Fertigstellung bis spätestens 12/21

1 In Einzelfällen finale Abstimmung ausstehend, wo noch kein fachlicher Ansprechpartner benannt bzw. Rückmeldung benannter ausstehend
2 Definitionsvorschlag zur bundesweiten Verfügbarkeit: Digitalisierung in drei der fünf bevölkerungsreichsten Kommunen je Land umgesetzt

August 2019 1

Quelle: IT-Planungsrat
Stand: 26.08.2019

<https://informationsplattform.ozg-umsetzung.de/iNG/app/dash?dash=1>

Im neuen KGSt-Bericht 6/2019: 5 Erfolgsfaktoren für die kommunale OZG-Umsetzung



[Der Bericht steht allen kostenlos unter der Kennung 20190703A0013 im KGSt-Portal zur Verfügung.](#)

Erfolgsfaktor 1: Portalverbundfähige technische Lösungen einsetzen

- Portallösung wählen, die jetzt und in Zukunft die Anforderungen des Portalverbunds erfüllt
- Funktionsumfang und Anschlusskonditionen an Landeslösungen prüfen
- Bsp. LK Lüneburg: Nutzung der Landeslösung in Verbindung mit interkommunaler Zusammenarbeit reduziert die Kosten
- Bsp. Nürnberg: Weiterentwicklung eines bestehenden Serviceportals



©Fotolia.com

Erfolgsfaktor 2: Aufbau eines attraktiven Angebots an Online-Diensten im Serviceportal

- Stark nachgefragte Leistungen digitalisieren, z.B. VHS-Buchungen, Parkausweise, Tickets, Bibliotheksausleihe
- Alle verfügbaren Dienste in einer Plattform bündeln
- Möglichst geringe Authentifizierungslevel wählen, dabei kann man auch kreativ werden!
- Bestehende Online-Dienste der Portalanbieter nutzen
- Ergebnisse der Digitalisierungslabore nutzen



© Rawpixel-Fotolia.com

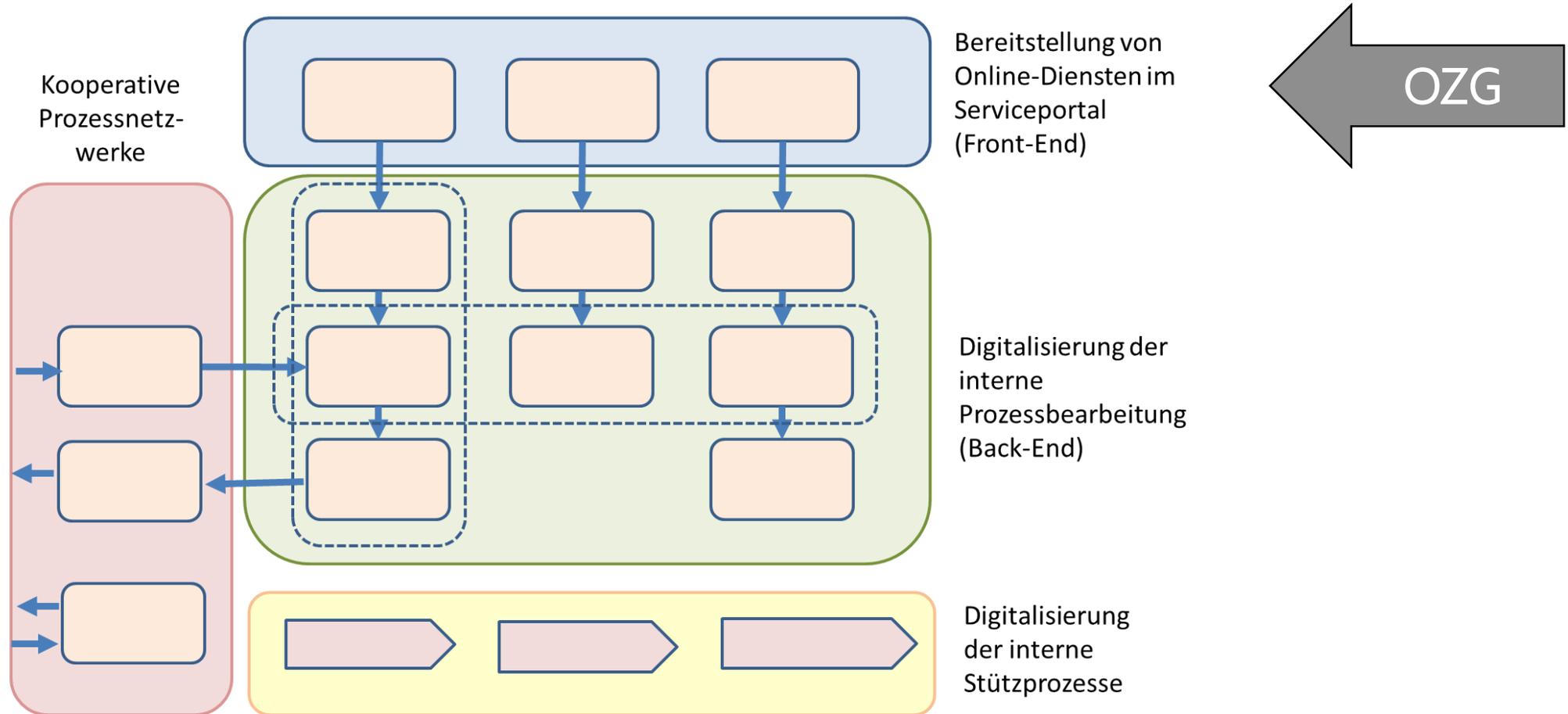
Erfolgsfaktor 3: Online-Dienste als Teil der ganzheitlichen Prozessoptimierung verstehen

- Die Portalfunktionalitäten beschränken sich auf die Schnittstellen zu Bürgerinnen und Unternehmen, diese müssen um medienbruchfreie interne Prozesse ergänzt werden
- Chancen des E-Governments durch durchgängig digitale Bearbeitung erhöhen, z.B. durch
 - Integration von Antragsdaten in Fachverfahren
 - Einführung von DMS, E-Akten, elektronischer Vorgangsbearbeitung
 - Nutzung von mobilen Endgeräten



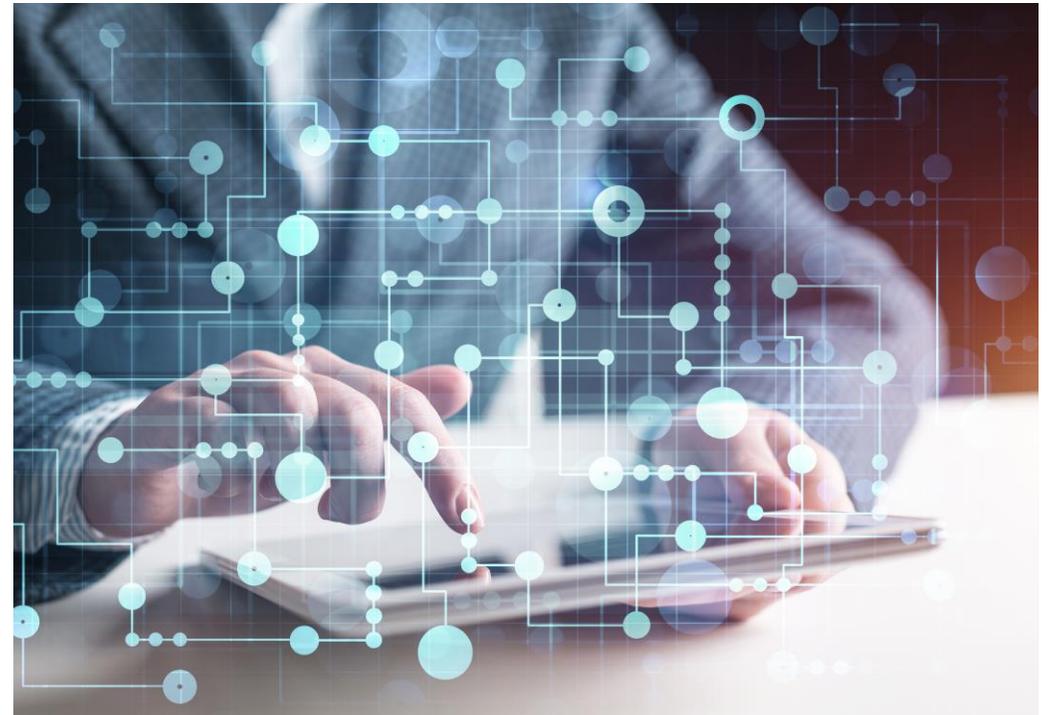
© funtap-Fotolia.com

E-Government-Aktivitäten konzentrieren sich auf vier Themen



Erfolgsfaktor 4: Synergien des kommunalen Prozessmanagements nutzen

- Veränderung „in Prozessen denken“
- Methoden-Knowhow des Prozessmanagements nutzen: Prozessoptimierung, Prozessvergleiche, Entwicklung von Soll-Prozessen
- Verwaltungsscreening zur Priorisierung von zu digitalisierenden Diensten
- Dokumentation und Weiterverwendung von Prozessmodellen in anderen Zusammenhängen, z.B. Wissensmanagement



© adam121-Fotolia.com

Erfolgsfaktor 5: Tu Gutes und rede darüber

- Kommunikationskampagne zum Serviceportal durchführen
- Über jeden neuen Online-Dienst / E-Gov-Service informieren
- Zielgruppenspezifische Ansprache wählen
- Bei telefonischen Auskünften auf Online-Dienste hinweisen
- eID-Nutzung bewerben
- Online-Arbeitsplätze an beliebten Orten mit Erklärvideos, Videotelefonie und Kartenlesegerät anbieten



© scusi-Fotolia.com

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



KGSt

Kommunale Gemeinschaftsstelle
für Verwaltungsmanagement
Gereonstr. 18-32
50670 Köln

Fon: +49 221 37689-0
Fax: +49 221 37689-7459
kgst@kgst.de
www.kgst.de

Fragen? Gerne jetzt oder
später.



Dr. Gaby Beckmann
+ 49 221 37689-24
Gaby.Beckmann@kgst.de