

|   |                   |                     |
|---|-------------------|---------------------|
| <b>Informationsvorlage</b>                | Datum:            | 05.08.2014          |
| Federführendes Amt:<br>Hauptamt           | fed. Senator/-in: | OB, Roland Methling |
| Beteiligte Ämter:                         | bet. Senator/-in: |                     |
|   | bet. Senator/-in: |                     |
| <b>"Rostocker E-Government-Strategie"</b> |                   |                     |
| Beratungsfolge:                           |                   |                     |
| Datum                                     | Gremium           | Zuständigkeit       |
| 03.09.2014                                | Bürgerschaft      | Kenntnisnahme       |

### Sachverhalt:

Im Rahmen der Umsetzung der Leitlinien der Hansestadt Rostock und vor dem Hintergrund der zu bewältigenden Herausforderungen innerhalb der Stadtverwaltung im nächsten Jahrzehnt (Personalfluktuaton, Einführung moderner Arbeitsmittel und Methoden), Wandel im IT- und Kommunikationsbereich wurde die anliegende Rostocker E-Government-Strategie erstellt.

Die Hansestadt Rostock bekennt sich zum Leitbild der Nationalen E-Government-Strategie; sie modernisiert ihre Verwaltung und strebt folgende **Ziele** an:

- A** erhöht die Nutzeffekte für Bürger, Unternehmen und Verwaltung ab,
- B** orientiert sich an Wirtschaftlichkeit und Effizienz,
- C** sichert Transparenz über Daten und Verwaltungshandeln sowie Datenschutz,
- D** unterstützt die gesellschaftliche Teilhabe der Bürger und Unternehmen,
- E** fördert zukunftsfähige und nachhaltige Lösungen und
- F** realisiert leistungsfähige IT-Unterstützung.

Die gemeinsam erarbeitete „Rostocker E-Government-Strategie“ soll **inhaltlich**

- A** die strategische Ausrichtung der Verwaltungsführung hinsichtlich Verwaltungsmodernisierung zum Ausdruck bringen,
- B** die notwendigen Rahmenbedingungen für die Zielerfüllung darstellen sowie
- C** allen Beschäftigten und Beteiligten eine Orientierung geben und sie motivieren, am Erreichen der formulierten Ziele aktiv mitzuwirken.

Die „Rostocker E-Government-Strategie“ bildet nach der Einbringung in die Bürgerschaft die Grundlage zur Bewältigung der vorgenannten Herausforderungen.

In einem weiteren Arbeitsprozess werden die in der Anlage 3 der „Rostocker E-Government-Strategie“ genannten Maßnahmen verwaltungsintern in einem Arbeitsplan der Jahre 2015 bis 2020 erfasst, zeitlich in kurz-, mittel- und langfristig eingruppiert und Zuständigkeiten festgelegt.

Dieser Arbeitsprozess wird unter Berücksichtigung weiterer strategischer Konzepte, welche die Bürgerschaft beschlossen hat (PERMAKO, HASIKO, Masterplan 100% Klimaschutz und Integrationskonzept) erfolgen, um eine gesamtheitliche Planung und Umsetzung zu garantieren.

Mit Blick auf die „Rostocker E-Government-Strategie“ wurde im Jahr 2014 u. a. mit den Maßnahmen

- Einführung eines Dokumenten-Management-Systems
- Erarbeitung einer Projektmanagement-Richtlinie
- Vorbereitung der Einführung des Prozessmanagement in der Stadtverwaltung Rostock
- Installierung eines zentralen qualifizierten elektronischen Zuganges (De-Mail)

begonnen.

in Vertretung

Dr. Chris Müller  
Senator für Finanzen, Verwaltung und Ordnung und  
1. Stellvertreter des Oberbürgermeisters

**Anlage:**

Rostocker E-Government-Strategie

# Rostocker

# E-Government-Strategie (Stand: 06.08.2014)

**Sinnvolle Verwaltungsmodernisierung erfordert  
eine gemeinsame Betrachtung und Abstimmung von Strategie, Verwaltungsabläufen,  
Organisation und Informationssystemen.**

**Die Einführung von Technologie ist kein Selbstzweck!**

## Inhaltsverzeichnis

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Vorwort.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>Rahmenbedingungen .....</b>  | <b>4</b>  |
| 2.1      | Ausgangssituation in der Hansestadt Rostock.....  | 4         |
| 2.2      | Interkommunale Kooperation .....  | 4         |
| 2.3      | E-Government-Gesetz (EGovG).....  | 4         |
| 2.4      | Marketing und Öffentlichkeitsarbeit.....  | 5         |
| <b>3</b> | <b>E-Government-Ziele der Hansestadt Rostock.....</b>   | <b>5</b>  |
| 3.1      | <b>Zielbereich A:</b> Orientierung am Nutzen für Bürger, Unternehmen und Verwaltung .....   | 5         |
| 3.1.1    | Ziel 1: Der einfache zielführende Zugang zu Verwaltungsleistungen wird allen potenziellen Nutzern von Diensten ermöglicht.....  | 5         |
| 3.1.2    | Ziel 2: Alle geeigneten Verwaltungsangelegenheiten lassen sich über das Internet abschließend elektronisch erledigen.....   | 6         |
| 3.1.3    | Ziel 3: Die Verwaltung verfügt über Kompetenz im E-Government .....   | 6         |
| 3.2      | <b>Zielbereich B:</b> Wirtschaftlichkeit und Effizienz.....   | 7         |
| 3.2.1    | Ziel 4: Prozessketten sind Ebenen übergreifend und kundenorientiert optimiert sowie durchgängig digitalisiert; die Stadtverwaltung Rostock richtet ihr Handeln nach Prozessen aus (prozessorientierte Verwaltung) ..... | 7         |
| 3.2.2    | Ziel 5: Unternehmen erledigen ihre Verwaltungsangelegenheiten elektronisch .....  | 8         |
| 3.3      | <b>Zielbereich C:</b> Transparenz, Datenschutz und Datensicherheit .....  | 8         |
|          | <b>Zielbereich D:</b> Gesellschaftliche Teilhabe, Bürgerbeteiligung .....   | 8         |
| 3.3.1    | Ziel 6: Datensparsamkeit, Transparenz und Datensicherheit .....   | 8         |
| 3.3.2    | Ziel 7: Die Mitwirkung von Bürgern und Unternehmen wird gefördert .....   | 8         |
| 3.4      | <b>Zielbereich E:</b> Zukunftsfähigkeit und Nachhaltigkeit.....   | 9         |
| 3.4.1.   | Ziel 8: Die Hansestadt Rostock unterstützt Innovationsfähigkeit und Veränderungsbereitschaft .....  | 9         |
| 3.4.2    | Ziel 9: E-Government leistet einen wichtigen Beitrag zur ökologischen Nachhaltigkeit.....   | 9         |
| 3.5      | <b>Zielbereich F:</b> Leistungsfähige IT-Unterstützung .....  | 9         |
| 3.5.1    | Ziel 10: Der Aufbau der IT ist angemessen, modular und einfach .....  | 9         |
| 3.5.2    | Ziel 11: Inhalte, Basisdienste, Anwendungen und Infrastruktur lassen sich bündeln und wiederverwenden .....   | 9         |
| <b>4</b> | <b>Fazit.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>5</b> | <b>Glossar.....</b>   | <b>12</b> |
| <b>6</b> | <b>Anlagenverzeichnis .....</b>   | <b>15</b> |

## 1 Vorwort

Unsere Gesellschaft entwickelt sich in eine digitale Informationsgesellschaft. Die Informationen und das Wissen liegen in umfangreicher digitaler Form vor, für jedermann, jederzeit und überall verfügbar.

Die folgenden Generationen leben in der Selbstverständlichkeit ständig verfügbarer digitaler Ressourcen und entwickeln so ihre Ansprüche und Lebensgewohnheiten. Die Unternehmen reagieren effektiv auf diese Entwicklung, nutzen die wirtschaftlichen Vorteile und investieren umfangreich in den digitalen Markt. Schon jetzt gibt es Angebote, die durch die Bürgerschaft nur noch über das Internet verfügbar sind. Die Gesellschaft lebt damit und befindet sich im Prozess der breiten Akzeptanz.

Die Behörden und Verwaltungen wollen und müssen sich dieser Herausforderung stellen. Neben den Ansprüchen der Gesellschaft stellen die demographische Entwicklung und der schonende Umgang mit Ressourcen aller Art zwingende Gründe dar. Es steht hier nicht die Frage, ob oder ob nicht, sondern wann die Verwaltung sich der Informationsgesellschaft mit ihren Angeboten öffnet.

Die digitale Verwaltung, E-Government oder schlicht die zeitgemäße Verwaltungsarbeit ist eine Antwort auf diese Herausforderung. Dafür bedarf es einer Strategie.

Die gemeinsam erarbeitete Rostocker E-Government-Strategie soll

- die strategische Ausrichtung der Verwaltungsführung hinsichtlich Verwaltungsmodernisierung zum Ausdruck bringen,
- die notwendigen Rahmenbedingungen für die Zielerfüllung darstellen sowie
- allen Beschäftigten und Beteiligten eine Orientierung geben und sie motivieren, am Erreichen der formulierten Ziele aktiv mitzuwirken.

Nachhaltige Wirkungen werden sich nur entfalten, wenn Geschäftsprozesse und Arbeitsabläufe den heute vorherrschenden Anforderungen gerecht werden. Da E-Government nicht nur die externe Kommunikation mit Bürgern und Unternehmen umfasst, sondern speziell auch interne Strukturen verändert, ist eine amts- und abteilungsübergreifende Sicht und Zusammenarbeit ein unabdinglicher Erfolgsfaktor.

Hier soll die Prozess- und Lebenslagensicht maßgebend für Entscheidungen und Veränderungen sein. Gleichmaßen ist die beschleunigte Weiterentwicklung und Umsetzung der städtischen IT-Infrastruktur Voraussetzung für eine erfolgreiche Verwaltungsmodernisierung.

E-Government ist Führungsaufgabe und kann nur so gelebt und erfolgreich umgesetzt werden.

Eine Platzierung des Themas an vorderster Stelle in den Leitlinien der Hansestadt Rostock verleiht dieser Forderung Ausdruck: „Information, Kommunikation und Transaktion (Dienstleistung) zwischen der Stadtverwaltung und den Bürgern werden in Zukunft mehr und mehr auf elektronischem Wege stattfinden. E-Government (elektronische Regierung) wird das Mitmachen erleichtern und neue Formen der Beteiligung in einer höheren Qualität ermöglichen.“<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> ROSTOCK 2025 – Leitlinien zur Stadtentwicklung der Hansestadt Rostock [10.12.2012],

## 2 Rahmenbedingungen

### 2.1 Ausgangssituation in der Hansestadt Rostock

Allgemein gültige Rahmenbedingungen wie demographischer Wandel, Fachkräftemangel, Haushaltskonsolidierung und gesetzliche Anforderungen aus EU, Bund und Land treffen auch auf die Hansestadt Rostock zu. Des Weiteren stellen auch die durch die Bürgerschaft in den Leitlinien zur Stadtentwicklung der Hansestadt Rostock formulierten Ziele hohe Erwartungen an die Aufgabenerfüllung der Stadtverwaltung Rostock.

In der Stadtverwaltung Rostock erfolgt der wesentliche Teil der Aufgabenerfüllung IT-unterstützt. Die Fachverfahren sind eng an die Ämter mit deren Aufgaben verknüpft, ämterübergreifende Anwendungen werden zentral bereitgestellt.

Die Stadtverwaltung Rostock verfügt über eine IT- und eine Organisationsabteilung, welche leistungsfähig sind. Im Prozess der Verwaltungsmodernisierung und Optimierung werden diese beiden Abteilungen, in enger Zusammenarbeit mit den Ämtern, eine besonders intensive und verantwortungsvolle Rolle übernehmen (vgl. Anlage 1: E-Government Themenfelder) müssen.

### 2.2 Interkommunale Kooperation

Im Zusammenhang mit der Reform der öffentlichen Verwaltung in M-V wurde das Ziel formuliert, die Kommunen zum zentralen Zugang zu allen in M-V erbrachten Verwaltungsleistungen zu entwickeln.

Dazu wurde am 24. Oktober 2003 (Anschlussvereinbarung vom 31. Dezember 2006) zwischen dem Städte- und Gemeindetag, dem Landkreistag und der Landesregierung eine Rahmenvereinbarung über eine gemeinsame E-Government-Initiative geschlossen<sup>2</sup>, auf deren Grundlage eine gemeinsame Basisinfrastruktur aufgebaut werden soll. Die Prüfung der gemeinsamen Nutzung von E-Government-Anwendungen erfolgt zeitgleich.

Der Lenkungsausschuss der E-Government-Initiative M-V koordiniert als zentrales Steuerungsinstrument die Zusammenarbeit aller Beteiligten, entscheidet über umzusetzende Projekte und legt Prioritäten fest.

Synergieeffekte, resultierend aus einer breiten interkommunalen Zusammenarbeit, z.B. mit dem Büro kooperatives E-Government im Ministerium für Inneres und Sport und der Mitgliedschaft der Hansestadt Rostock im Zweckverband Elektronische Verwaltung in M-V (eGo-MV) müssen genutzt werden.

### 2.3 E-Government-Gesetz (EGovG)

Aus dem EGovG vom 25. Juli 2013 ergeben sich unmittelbare und mittelbare Auswirkungen auf die öffentlich-rechtliche Verwaltungstätigkeit der Kommunen. Umfangreiche organisatorische Veränderungen müssen entworfen und in neue Strukturen umgesetzt werden (vgl. Anlage 2: wesentliche Umsetzungspunkte EGovG).

---

<sup>2</sup>Geschäftsordnung des gemeinsamen Lenkungsausschusses der E-Government-Initiative M-V des Städte- und Gemeindetages M-V und des Landkreistages M-V mit dem Innenministerium [20.01.2009],

Internet: [http://service.mvnet.de/\\_php/download.php?datei\\_id=7492](http://service.mvnet.de/_php/download.php?datei_id=7492)

## 2.4 Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

Neue elektronische Services und Verwaltungs-Dienstleistungen kann die Verwaltung nur erfolgreich einführen, wenn die Stadtverwaltung Rostock die Bürger sowie Unternehmen umfassend, verständlich und dauerhaft informieren und die konkreten Vorteile überzeugend vermitteln kann.

Öffentlichkeitsarbeit und steigende Akzeptanz innerhalb der Stadtverwaltung sind daher ein fester Bestandteil in E-Government-Aktivitäten und muss mit entsprechenden Ressourcen ausgestattet werden.

## 3. E-Government-Ziele der Hansestadt Rostock

Bestimmt werden die E-Government-Ziele der Hansestadt Rostock von der Nationalen E-Government-Strategie, dem Masterplan des Landes M-V und den Leitlinien zur Stadtentwicklung der Hansestadt Rostock. Zielvorgaben ergeben sich weiterhin aus den Beschlüssen der Bürgerschaft<sup>3</sup>, aus dem Haushaltssicherungskonzept (Hasiko)<sup>4</sup> und dem Personalmanagementkonzept (Permako)<sup>5</sup>.

Die Modernisierung der öffentlichen Verwaltung ist ein zentrales Ziel der Hansestadt Rostock. Die Hansestadt Rostock bekennt sich zum Leitbild der Nationalen E-Government-Strategie; sie modernisiert ihre Verwaltung und

- A** zielt auf die Nutzeffekte für Bürger, Unternehmen und Verwaltung ab,
- B** orientiert sich an Wirtschaftlichkeit und Effizienz,
- C** sichert Transparenz über Daten und Verwaltungshandeln sowie Datenschutz,
- D** unterstützt die gesellschaftliche Teilhabe der Bürger und Unternehmen,
- E** fördert zukunftsfähige und nachhaltige Lösungen und
- F** realisiert leistungsfähige IT-Unterstützung.<sup>6</sup>

### 3.1. Zielbereich A: Orientierung am Nutzen für Bürger, Unternehmen und Verwaltung

Die Qualität des E-Government-Angebots bestimmt sich in erster Linie am Nutzen für Bürger, Unternehmen und Verwaltung.

#### 3.1.1. Ziel 1: Der einfache zielführende Zugang zu Verwaltungsleistungen wird allen potenziellen Nutzern von Diensten ermöglicht.

Bürger und Unternehmen müssen die E-Government-Dienste kennen, Zugang zu diesen haben und Partizipationsmöglichkeiten nutzen können. Der Zugang ist bei geeigneten Diensten im Sinne eines One-Stop-Shops und barrierefrei zu gestalten.

Es werden allgemeine Grundsätze angewendet, die es ermöglichen, die Bürger- und Unter-

---

Beschluss Nr. 2011/AN/2738 „Internetportal Open Data Rostock“ [07.12.2011]

Beschluss Nr. 2012/AN/3744 Prozessorientierte Haushaltskonsolidierung [10.10.2012]

<sup>4</sup> Haushaltssicherungskonzept 2013 – 2022; Beschl.-Nr. 2013/BV/4498 [19.06.2013]

<sup>5</sup> Fortschreibung 2012 Personalmanagementkonzept; Beschluss Nr.: 2012/BV/3969 [6. März 2013]

<sup>6</sup>Nationale E-Government-Strategie; Beschluss des IT-Planungsrats, Bundesministerium des Innern [24.09.2010]

nehmensservices von Bund, Ländern und Kommunen im Internet weiter auszubauen und miteinander so zu vernetzen, dass Bürgern und Unternehmen ungeachtet unterschiedlicher Zuständigkeiten ganzheitliche Dienstleistungen angeboten werden können.

Handlungsfelder sind:

- weiterer Ausbau und aktives Bewerben des Dienstleistungsportals M-V<sup>7</sup>,
- Dienstleistungsorientierter Leistungskatalog (Leika)- konformer Internetauftritt der Hansestadt Rostock (Anwenden des Moduls TSA Infodienste)
- ggf. Aufbau eines Serviceportals der Hansestadt Rostock ([www.service.rostock.de](http://www.service.rostock.de)),
- Bereitstellung eines Bürgerkontos; durch die Personalisierbarkeit von Verwaltungsportalen (Bürgerkonto) wird dem Nutzer die individuelle Zusammenstellung von Informationen und Gestaltung des Zugangs ermöglicht,
- einheitlicher, verbesserter telefonischer Zugang,
- Einführung einer Online-Terminvergabe,
- Orientierung am Bundesprojekt „Föderales Informationsmanagement“ (FIM),
- Mitwirkung am Landesprojekt „Wissensmanagement M-V“.

Neben den herkömmlichen digitalen Zugängen über die klassischen Internetseiten müssen Angebote für die mobile Infrastruktur entwickelt werden. Mobile Endgeräte eignen sich hervorragend für eine schnelle und einfache Kontaktaufnahme, Informationsverteilung und Anwendungsbereitstellung. Die Entwicklung einer Service-APP für die Verwaltung der Hansestadt Rostock ist in Erwägung zu ziehen.

### **3.1.2. Ziel 2: Alle geeigneten Verwaltungsangelegenheiten lassen sich über das Internet abschließend elektronisch erledigen.**

Die Verwaltungsleistungen können orts- und zeitunabhängig, medienbruchfrei und lebenslagenorientiert erledigt werden. Voraussetzung dafür ist die Bereitstellung entsprechender Infrastrukturen und Regeln für die sichere elektronische Kommunikation, einen sicheren elektronischen Austausch von Daten, einhergehend mit einer sicheren Identifizierung der Anbieter und Nutzer.

Besondere Aufmerksamkeit verdient auch hier die Bereitstellung von Diensten und Anwendungen auf Basis der App-Architektur.

Auf Grundlage der neuen Möglichkeiten des Schriftformersatzes (EGovG) werden Verwaltungsleistungen auf ihre elektronische Umsetzbarkeit geprüft, praxisrelevante Verfahrensabläufe identifiziert und ein Prioritätenplan für die Hansestadt Rostock entwickelt. Auf Basis des entwickelten Prioritätenplans wird eine schrittweise Umsetzung der identifizierten Verfahrensabläufe vordergründig durchgeführt.

### **3.1.3. Ziel 3: Die Verwaltung verfügt über Kompetenz im E-Government**

Die Stadtverwaltung Rostock und ihre Beschäftigten sind ausreichend auf die Herausforderungen und Aufgaben im E-Government vorzubereiten und auszubilden, um die Ansprüche von Verwaltung, Bürgern und Unternehmen zu erfüllen.

Der Erfolg der Verwaltungsmodernisierung ist maßgeblich von der Akzeptanz und dem Engagement der Beschäftigten abhängig. Auch ihre Risiken, die eine erhebliche personelle Mehrbelastung während der Einführung und Etablierung neuer Verfahren bewirken können,

<sup>7</sup> Mecklenburg-Vorpommern Dienstleistungsportal, Internet: [www.service.m-v.de](http://www.service.m-v.de)



müssen Berücksichtigung finden. Entscheidend für eine gewinnbringende Umsetzung ist, dass sich alle Ebenen der Stadtverwaltung Rostock des Potenzials der neuen technischen Möglichkeiten bewusst sind und aktiv an der Erfüllung der gemeinsam als richtig erkannten Ziele mitwirken.

Hier ist ein abgestimmtes und zielführendes E-Government-Marketing nach innen wie auch nach außen notwendig. Die Stadtverwaltung Rostock soll sich mit ihren Leistungen einheitlich, abgestimmt und kompetent den Bürgern und Unternehmen darstellen und repräsentieren.

Ein auf diese Notwendigkeit ausgerichtetes Schulungs- und Weiterbildungsangebot ist zu entwickeln und den Beschäftigten der Stadtverwaltung Rostock zeitnah anzubieten. Eine weitere Fortschreibung des Permako in diesem Sinne ist dringend erforderlich.

Dabei kommen moderne Methoden der Wissensvermittlung (E-Learning und Blended Learning) und Wissensbewahrung (Wissensmanagement) unter Zuhilfenahme von Web 2.0 Werkzeugen (Bsp. Wikis, Foren, Webinare und Blogs) zum Einsatz. Im Ergebnis werden sich Zusammenarbeitsmethoden, Projektarbeit und Kommunikationsformen deutlich moderner gestalten (vgl. E-Zusammenarbeit<sup>8</sup>).

Die Förderung der Veränderungsbereitschaft bei den Beschäftigten im Umgang mit organisatorischen und technischen Neuerungen stellt eine besondere Herausforderung dar, die durch Konzipierung und Einführung eines Changemanagements gelöst werden kann.

Neue Technologien und Methoden bieten Lösungsansätze, um bei der zunehmenden Aufgabenverdichtung und den damit einhergehenden Mehrbelastungen der Beschäftigten für Entlastung zu sorgen. Vor diesem Hintergrund ist die Einführung von weiteren technologischen Lösungen als Chance für die Zukunft aufzufassen. Das Miteinander bei der Verbesserung der Arbeitsbedingungen steht hier im Vordergrund, es muss vermittelt und gelebt werden.

### **3.2. Zielbereich B: Wirtschaftlichkeit und Effizienz**

Dieser Zielbereich umfasst die wirtschaftliche, schnelle und qualitativ hochwertige Erfüllung der Aufgaben durch die Stadtverwaltung Rostock.

#### **3.2.1. Ziel 4: Prozessketten sind Ebenen übergreifend und kundenorientiert optimiert sowie durchgängig digitalisiert; die Stadtverwaltung Rostock richtet ihr Handeln nach Prozessen aus (prozessorientierte Verwaltung)**

Aufgabenkritik, Bürokratieabbau und strukturelle Modernisierung sowie kundenorientierte Prozessoptimierung stellen hohe Wirtschaftlichkeit und Effizienz der Stadtverwaltung Rostock sicher.

Die Einführung eines kontinuierlichen Prozessmanagements, welches ausgehend von den in der Prozessanalyse ermittelten Schwachstellen existierende Verwaltungsabläufe optimiert und auf die Dienstleistungsorientierung ausrichtet, stellt die Basismethode für erfolgreiches E-Government dar. Nur mit einer prozessualen Sicht auf die komplexen Themen, Aufgaben und Herausforderungen ist es möglich, den Modernisierungsprozess in der Stadtverwaltung Rostock erfolgreich zu gestalten.

Durch Standardisierung und Katalogisierung von Verwaltungsleistungen im Leika eröffnen sich große Chancen, Ressourcen der Verwaltungen zu bündeln und dadurch effizient und wirtschaftlich einzusetzen.

---

<sup>8</sup> Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit, Baustein E-Zusammenarbeit, BMI [14.05.2012]

Internet: [http://www.verwaltung-innovativ.de/SharedDocs/Publikationen/Organisation/e\\_zusammenarbeit.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](http://www.verwaltung-innovativ.de/SharedDocs/Publikationen/Organisation/e_zusammenarbeit.pdf?__blob=publicationFile&v=1)

Prozesse können interkommunal, gemeinsam und kooperativ identifiziert, bearbeitet und optimiert werden. Als Austausch und Bearbeitungsplattform wird die Nationale Prozessbibliothek mit ihrer Prozesswerkstatt genutzt.

### **3.2.2. Ziel 5: Unternehmen erledigen ihre Verwaltungsangelegenheiten elektronisch**

Die Abläufe zwischen Unternehmen und der Stadtverwaltung Rostock werden möglichst vollständig elektronisch umgesetzt und unterstützt.

Hierzu werden die geeigneten Verwaltungsabläufe ermittelt und eine gemeinsame Priorisierung für die elektronische Optimierung von Abläufen zwischen Unternehmen und Verwaltung erarbeitet.

Des Weiteren richten sich E-Government-Aktivitäten vordergründig an dienstleistungserweiternde Leistungen für Unternehmen. Es ist zu prüfen, inwieweit ein auf Cloud-Technologien basierender Dienste-Marktplatz Voraussetzungen schafft, um E-Government und Unternehmensdienstleistungen kombinieren und anbieten zu können.

### **3.3. Zielbereich C: Transparenz, Datenschutz und Datensicherheit**

#### **Zielbereich D: Gesellschaftliche Teilhabe, Bürgerbeteiligung**

Datenschutz, Datensicherheit und Transparenz sind wichtige Voraussetzungen, damit die Bürger dem E-Government vertrauen, es akzeptieren und auch intensiv nutzen.

Bei der gesellschaftlichen Teilhabe geht es um die gezielte Förderung der Mitwirkung der Bürger und Unternehmen an der Gestaltung und dem Vollzug öffentlicher Aufgaben.

#### **3.3.1. Ziel 6: Datensparsamkeit, Transparenz und Datensicherheit**

Es werden nur diejenigen personenbezogenen Daten erhoben und verarbeitet, die für die Erfüllung der jeweiligen Verwaltungsaufgabe benötigt werden. Die Bürger können sich im Rahmen der hierzu bestehenden gesetzlichen Regelungen Transparenz über die zu ihrer Person bei öffentlichen Stellen verarbeiteten Daten verschaffen. Dabei ist der lückenlose Schutz der Daten der Bürger und Unternehmen mittels einheitlicher, standardisierter Sicherheitsniveaus in der Stadtverwaltung Rostock zu gewährleisten.

Dagegen kann die Bereitstellung von offenen nicht-persönlichen staatlich erhobenen Daten zur Entwicklung neuer Geschäftsmodelle für Unternehmen beitragen. Die Grundlage dafür ist bereits mit dem Open Data HRO Portal vorhanden und wird weiter ausgebaut.

#### **3.3.2. Ziel 7: Die Mitwirkung von Bürgern und Unternehmen wird gefördert**

Informations- und Kommunikationstechnologien bieten eine zusätzliche Möglichkeit zur Teilnahme von Bürgern und Unternehmen an der politischen Meinungsbildung und bei der Gestaltung von Planungs- und Entscheidungsprozessen.

Für die Bürger und Unternehmen müssen die Ergebnisse und Auswirkungen der Teilhabe transparent und nachvollziehbar sein und als Orientierung für das Verwaltungshandeln der Stadtverwaltung Rostock dienen.

Die konsequente Fortführung des KlarSchiff.HRO-Portals, dessen weitere Vermarktung und Optimierung angegliederter Verwaltungsprozesse bauen die Akzeptanz in der Bevölkerung weiter aus.

Die Einrichtung eines zentralen Beschwerdemanagements ist seitens der Stadtverwaltung Rostock voranzutreiben und eröffnet eine Plattform der kritischen Auseinandersetzung mit den originären Aufgaben und der Qualität der Erfüllung.

Die Variante der indirekten Bürgerbeteiligung stellt das Social-Media-Monitoring dar. Diese Form der systematischen Meinungsanalyse dient dazu, einen schnellen Über- und Einblick in Themen und Meinungen aus dem Social-Web zu erlangen. Es ist als Hilfsmittel bei Entscheidungen für bürgernahes Verwaltungshandeln anzuwenden.

### **3.4. Zielbereich E: Zukunftsfähigkeit und Nachhaltigkeit**

#### **3.4.1. Ziel 8: Die Hansestadt Rostock unterstützt Innovationsfähigkeit und Veränderungsbereitschaft**

Die Hansestadt Rostock unterstützt die Innovationsfähigkeit und Veränderungsbereitschaft durch jeweils eigene leistungsstarke und kundenorientierte E-Government-Angebote. Sie fördert und nutzt Innovationen, um ihre E-Government-Angebote laufend weiterzuentwickeln. Ein systematischer Transfer und eine regelmäßige Evaluation der Lösungen sind zu gewährleisten. Dabei werden Methoden und Erfahrungen aus durchgeführten Projekten und geschaffenen Lösungen auf andere Vorhaben übertragen. Dies kann die gemeinsame Durchführung innovativer Projekte mit der Wirtschaft, Wissenschaft und interkommunal beinhalten.

#### **3.4.2. Ziel 9: E-Government leistet einen wichtigen Beitrag zur ökologischen Nachhaltigkeit**

Der Einsatz von E-Government hilft, den Energiebedarf und in dessen Folge den CO<sub>2</sub> Ausstoß aller Beteiligten öffentlicher Leistungen zu senken und fördert so die ökologische Nachhaltigkeit. Dies wird insbesondere durch den Wegfall von Wegestrecken erreicht.

### **3.5. Zielbereich F: Leistungsfähige IT-Unterstützung**

#### **3.5.1. Ziel 10: Der Aufbau der IT ist angemessen modular und einfach**

Eine angemessene Modularisierung der IT-Systeme ist vorzusehen und umzusetzen. Dabei ist darauf zu achten, dass die Lösung so einfach wie möglich ist, zugleich aber eine Skalierbarkeit gewährleistet wird. Wirkungsvolle Aktivitäten hierfür sind die Umsetzung von Standards, die Absicherung von Interoperabilität sowie die stärkere Nutzung von IT-Dienstleistungszentren, wie des Datenverarbeitungszentrums M-V (DVZ M-V GmbH) und des Zweckverbandes eGO-MV.

IT-Systeme der Stadtverwaltung Rostock ermöglichen mobile Verwaltungsstrukturen. Damit wird der Weg zum Nutzer und den Beschäftigten der Verwaltung eine höhere Flexibilität des Arbeitsortes ermöglicht. Voraussetzung dafür sind mobile IT-Infrastrukturen (Smartphones und Tablets, VPN Zugänge zu Fachverfahren) sowie die Regelung von Telearbeit.

---

### **3.5.2. Ziel 11: Inhalte, Basisdienste, Anwendungen und Infrastruktur lassen sich bündeln und wiederverwenden**

Für E-Government verwendete Inhalte, Basisdienste, Anwendungen und Infrastrukturen werden, soweit möglich, gebündelt und im Rahmen der Wiederverwendbarkeit auch anderen Stellen zur Verfügung gestellt.

E-Government-Lösungen werden nur dann effektiv, wenn Standards gesetzt und befolgt sowie Basiskomponenten definiert und bereitgestellt werden. Diese Standards und Basisdienste werden für alle E-Government-Anwendungen der Stadtverwaltung Rostock gleichermaßen eingesetzt.

Dazu gehört der Einsatz eines Dokumentenmanagementsystems (DMS) als Grundlage für die elektronische Aktenführung in dem jeweiligen Aufgabenbereich, die elektronische Signatur und das Vorhandensein einer Möglichkeit zur Langzeitarchivierung. Weitere E-Government-Basiskomponenten, deren Bereitstellung notwendig sind:

- Formularserver,
- Online Bezahlungsmöglichkeit / E-Payment
- Prozess-Managementtool,
- DE-Mail und DE-Mail Gateway,
- Infrastruktur für den neuen Personalausweis,
- Fortgeschrittene und qualifizierte elektronische Signatur.

Bei der Umsetzung der hier genannten Infrastrukturen und Basisdienste ist der Grundsatz der Nutzung (Shared Services) von gemeinsamen Diensten für die Verwaltungen von Bund, Ländern und Kommunen anzuwenden, wenn dies zur Erzielung von Synergien aller Beteiligten beiträgt. Dabei soll die Gewährleistung der Interoperabilität durch standardisierte offene Schnittstellen Beachtung finden.

#### 4. Fazit

E-Government stellt einen zentralen Bestandteil einer zu modernisierenden und serviceorientierteren Verwaltung dar.

Eingeführte übergreifend nutzbare E-Government Basisdienste, prozessorientiertes Verwaltungshandeln sowie gemeinsam abgestimmtes Vorgehen aller Beschäftigten sind der Wind in den Segeln des Verwaltungsmodernisierungsschiffes mit Kurs zur Digitalen Verwaltung 2025.

Die Substanz des Schiffes ist gut, die Besatzung gerüstet und wir haben alles daran zu setzen, dass der richtige Kurs mit angemessener Geschwindigkeit aufgenommen wird.

Der Wind, welcher aus Gesellschaft, Bund und Land weht sowie unserer eigenen Ansprüche sind Herausforderung genug.



## 5. Glossar

In diesem Kapitel erfolgt eine Begriffsklärung, die sich auf den Inhalt dieses Dokumentes bezieht.

| Begriff           | Erläuterung  |
|-------------------|--|
| APP               | (Software) Anwendung für mobile Endgeräte  |
| Blended Learning  | Lernform, bei der die Vorteile von Präsenzveranstaltungen und E-Learning kombiniert werden.  |
| Blog              | Ist ein auf einer Website geführtes und damit meist öffentlich einsehbares Tagebuch oder Journal.  |
| Changemanagement  | Summe alle Aufgaben, Maßnahmen und Tätigkeiten, die eine umfassende, bereichsübergreifende und inhaltlich weitreichende Veränderung in einer Organisation bewirken sollen (Ziel ist die Umsetzung neuer Strategien, Strukturen, Systeme, Prozesse oder Verhaltensweisen).  |
| DE-Mail           | Ein auf E-Mail-Technik beruhendes, hiervon aber technisch getrenntes Kommunikationsmittel zur „sicheren, vertraulichen und nachweisbaren“ Kommunikation im Internet.   |
| DE-Mail Gateway   | Ist eine Hard- und Software-Lösung, die das E-Mail-System mit dem De-Mail System verbindet.  |
| E-Government      | Unter E-Government im weiteren Sinn versteht man die Vereinfachung und Durchführung von Prozessen zur Information, Kommunikation und Transaktion innerhalb und zwischen staatlichen, kommunalen und sonstigen behördlichen Institutionen sowie zwischen diesen Institutionen und Bürgern bzw. Unternehmen durch den Einsatz von digitalen Informations- und Kommunikationstechniken  |
| EGovG             | E-Government-Gesetz  |
| E-Learning        | Elektronisch unterstütztes Lernen.   |
| FIM Projekt       | Das Projekt „Föderales Informationsmanagement (FIM)“ hat das Ziel, auf fachlich-redaktioneller und organisatorischer Ebene eine nachhaltige Infrastruktur zu schaffen, die Informationen zu Verwaltungsverfahren (Leistungsbeschreibungen, Formular- und Prozessinformationen) bereitstellt<br><br><a href="http://www.bmi.bund.de/DE/Themen/Moderne-Verwaltung/Verwaltungsorganisation/FIM/fim_node.html">http://www.bmi.bund.de/DE/Themen/Moderne-Verwaltung/Verwaltungsorganisation/FIM/fim_node.html</a> |
| Interoperabilität | Fähigkeit zur Zusammenarbeit von verschiedenen Systemen, Techniken oder Organisationen   |
| KlarSchiff HRO    | Ist das Portal zur Bürgerbeteiligung der Hansestadt Rostock, eine Onlineplattform zum Melden und Bearbeiten von Problemen und Ideen, die sich auf den öffentlichen Raum der Hansestadt Rostock beziehen.<br><br><a href="http://www.klarschiff-hro.de">www.klarschiff-hro.de</a>   |

| Begriff                       | Erläuterung   |
|-------------------------------|---|
| Leika                         | Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung in Deutschland; ein einheitliches, vollständiges und umfassendes Verzeichnis der Verwaltungsleistungen über alle Verwaltungsebenen hinweg.<br><br><a href="http://www.gk-leika.de/startseite/leika/online-leika/">http://www.gk-leika.de/startseite/leika/online-leika/</a>  |
| medienbruchfrei               | Kein Wechsel des informationstragenden Mediums innerhalb eines Informationsbeschaffungsprozesses oder Informationsverarbeitungsprozesses.   |
| Nationale Prozessbibliothek   | Übernimmt als Infrastrukturkomponente den Baustein „Prozesse“ des Föderalen Informationsmanagements – einem Steuerungsprojekt des IT-Planungsrats im NEGS-Umsetzungsprogramm.   |
| NEGS                          | Nationale E-Government Strategie  |
| One-Stop-Shop                 | Als One-Stop-Shop wird in der Wirtschaft wie auch in der öffentlichen Verwaltung die Möglichkeit bezeichnet, alle notwendigen bürokratischen Schritte, die zur Erreichung eines Zieles führen, an einer einzigen Stelle durchzuführen.  |
| Projekt Wissensmanagement M-V | Das Projekt "Wissensmanagement M-V" im Rahmen der gemeinsamen E-Government-Initiative Land/kommunale Landesverbände setzt hier an und untersucht die bestehenden Pflegeprozesse der Verwaltungsleistungen und Verwaltungs- und Gebietsstrukturen im Land. Das Projekt soll praktikable Ansätze für die Einführung von Wissensmanagement in Verwaltungen des Landes Mecklenburg-Vorpommern liefern.<br><br>Internet: <a href="http://www.service.m-v.de/cms/DLP_prod/DLP/Servicebereich/Kooperatives_E-Government/Wissensmanagement_in_M-V/index.jsp">http://www.service.m-v.de/cms/DLP_prod/DLP/Servicebereich/Kooperatives_E-Government/Wissensmanagement_in_M-V/index.jsp</a> |
| Shared Services               | Wird als Konsolidierung und Zentralisierung von Dienstleistungsprozessen einer Organisation verstanden.   |
| Social-Media-Monitoring       | Ist die systematische Beobachtung und Analyse von Social Media Beiträgen (Diskussionsforen, Weblogs, Mikro-Blog, Facebook, MySpace), es dient dazu, einen schnellen Über- und Einblick in Themen und Meinungen aus dem Social Web zu erlangen.  |
| Telearbeit                    | Verschiedene Arbeitsformen, bei denen die Beschäftigten zumindest einen Teil der Arbeit außerhalb der Gebäude des Arbeitgebers verrichten.  |
| TSA Infodienste               | Redaktionssystem zur verwaltungsebenen übergreifenden Verwaltung und Verteilung von Leistungsbeschreibungen und Zuständigkeiten.<br><br><a href="http://www.tsa.de/loesungen/infodienstelinie6plus/">http://www.tsa.de/loesungen/infodienstelinie6plus/</a>   |
| VPN Zugänge                   | Virtuelles privates Netzwerk, kann beispielsweise dazu dienen einem Beschäftigten der Stadtverwaltung Rostock von Zuhause aus Zugriff auf das Verwaltungsnetz zu  |

---

| Begriff  | Erläuterung   |
|--|---|
|  | gewährleisten.  |
| Web 2.0  | Umschreibt eine Reihe interaktiver und kollaborativer Elemente des Internets.   |
| Webinare   | Ist ein Seminar, das über das Internet gehalten wird.   |
| Wiki   | Ist ein Hypertext-System für Webseiten, deren Inhalte von den Benutzern nicht nur gelesen, sondern auch online direkt im Webbrowser geändert werden können. |
| Zweckverband Elektronische Verwaltung in M-V eGo-M-V | <a href="http://www.ego-mv.de/">http://www.ego-mv.de/</a>   |

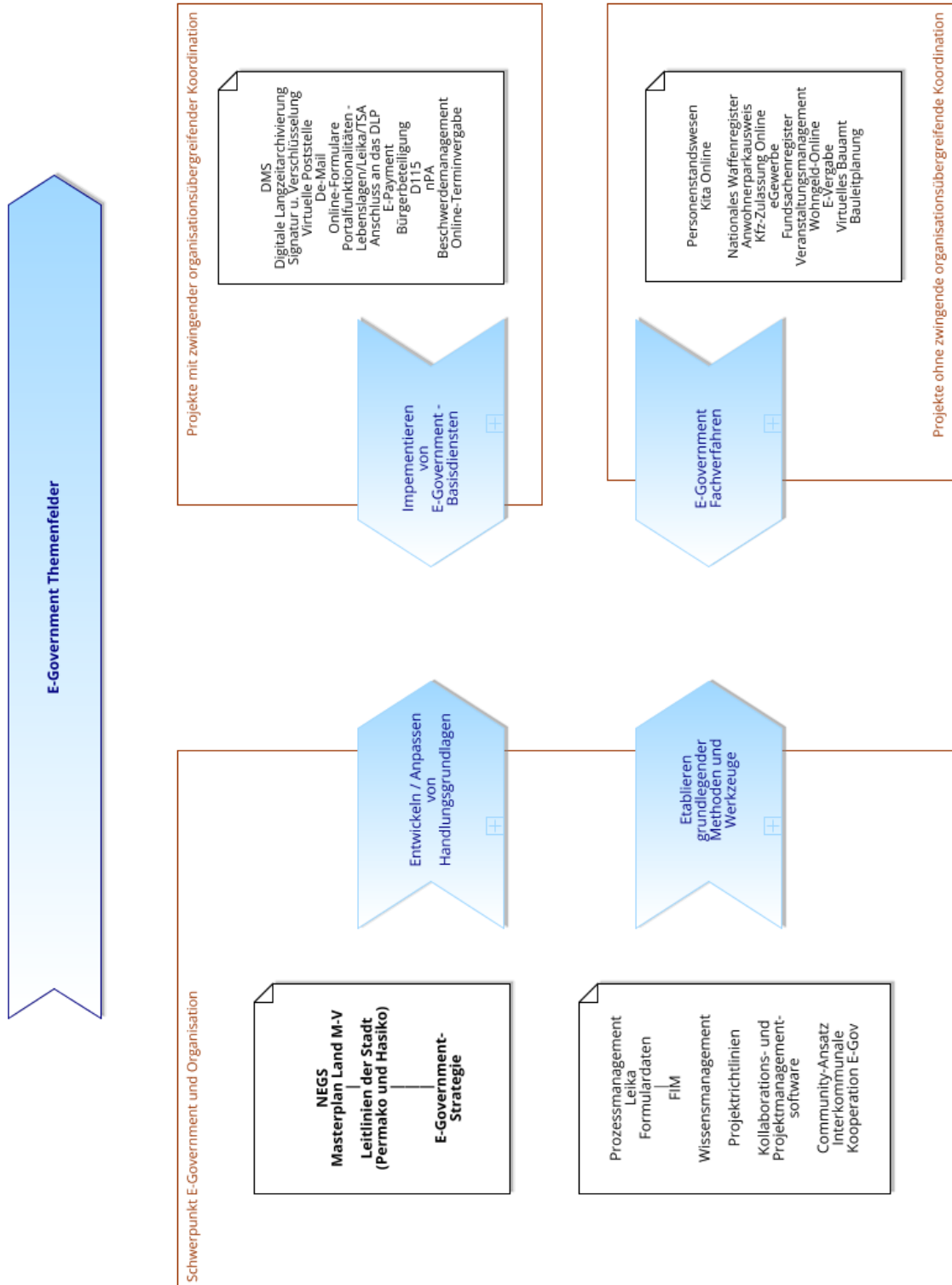


---

## 6. Anlagenverzeichnis

| Anlage   | Bezeichnung                                |
|----------|--|
| Anlage 1 | Skizze der E-Government Themenfelder HRO   |
| Anlage 2 | wesentliche Umsetzungspunkte EGovG         |
| Anlage 3 | Maßnahmenübersicht Stadtverwaltung Rostock |

Anlage 1: Skizze der E-Government Themenfelder HRO



## Anlage 2: Wesentliche Umsetzungspunkte EGovG<sup>9</sup>

Die nachfolgende Tabelle bietet einen Überblick über die Umsetzungsverpflichtungen aus dem E-Government-Gesetz für die unterschiedlichen Verwaltungsebenen:

| Lfd. Nr. | EGovG verpflichtet zu                                    | Bund | Länder | Kommunen |
|----------|--|------|--------|----------|
| 1        | Elektronische Zugangseröffnung                           | X    | Y      | Y        |
| 2        | De-Mail/eID Einsatz                                      | X    | O      | O        |
| 3        | E-Payment  | X    | Y      | Y        |
| 4        | Elektronische Nachweise/Dokumente                        | X    | Y      | Y        |
| 5        | Selbstbeschaffung elektronischer Dokumente durch Behörde | X    | Y      | Y        |
| 6        | Open Data maschinenlesbar                                | X    | Y      | Y        |
| 7        | Georeferenzierung von Registern                          | X    | Y      | Y        |
| 8        | Amtliche Bekanntmachungen elektronisch                   | X    | Y      | Y        |
| 9        | Elektronische Bereitstellung von Verwaltungs-Infos       | X    | O      | O        |
| 10       | Elektronische Aktenführung                               | X    | O      | O        |
| 11       | Ersetzendes Scannen                                      | X    | O      | O        |
| 12       | Elektronische Akteneinsicht                              | X    | O      | O        |
| 13       | Prozessoptimierungen                                     | X    | O      | O        |
| 14       | Tracking-Funktionen                                      | X    | O      | O        |

Legende: X = Pflichtig für Behörden des Bundes; Y = pflichtig für Land/Kommunen bei Bundesangelegenheiten;  
O Ggf. pflichtig erst nach LandesEgovG

## Anlage 3: Maßnahmenübersicht Stadtverwaltung Rostock

<sup>9</sup>„KGSt Journal, Nr. 3|2014 [03.2014]

Internet: <http://www.kikos.de/dotAsset/1153907.pdf>

**Anlage 3: Maßnahmenübersicht Stadtverwaltung Rostock**

| Lfd. Nr. | Maßnahme   | Ziel-Bezug                            | Umsetzung  |
|----------|--|---------------------------------------|--|
| 1        | <b>Bereitstellung der wichtigsten Basiskomponenten</b><br>Dokumentenmanagementsystem (DMS),<br>Digitale Langzeitarchivierung,<br>Fortgeschrittene und qualifizierte elektronische Signatur,<br>De-Mail und DE-Mail Gateway,<br>Formularserver,<br>Online Bezahlmöglichkeit / E-Payment,<br>Infrastruktur für den neuen Personalausweis,<br>Mobile IT-Infrastrukturen | alle                                  | kurzfristig  |
| 2        | <b>Zugang zu und Erfüllung von Verwaltungsleistungen</b><br>Leika konformer Internetauftritt (TSA Infodienste),<br>Serviceportal und Bürgerkonto,<br>optimaler telefonischer Zugang,<br>Entwicklung Service APP,<br>Entwicklung Prioritätenplan „Elektronische Umsetzbarkeit von Verfahrensabläufen“,<br>Entwicklung Prioritätenplan Prozesse,                       | 1<br>1<br>1<br>1<br>2, 5<br>4         | mittelfristig<br>mittelfristig<br>mittelfristig<br>langfristig<br>kurzfristig<br>kurzfristig                                 |
| 3        | <b>Stärkung Kompetenz der Beschäftigten</b><br>Entwicklung eines E-Government Informations- und Weiterbildungskonzeptes,<br>Ergänzung Fortbildungsangebot im PERMAKO   | 3<br>3                                | kurzfristig<br>mittelfristig   |
| 4        | <b>Methoden und Werkzeuge</b><br>Einführung Prozessmanagement in HRO,<br>Einführung Prozessmanagement-Werkzeug,<br>Wissensvermittlung und Wissensbewahrung,<br>Projektmanagement-Richtlinien,<br>Kollaborations- und Projektmanagementsoftware,<br>Einführung Changemanagement,<br>Katalogisierung von Verwaltungsleistungen,<br>Einführung Telearbeit,              | 4<br>4<br>3<br>3<br>3<br>3<br>4<br>10 | kurzfristig<br>kurzfristig<br>mittelfristig<br>kurzfristig<br>kurzfristig<br>mittelfristig<br>mittelfristig<br>mittelfristig |
| 5        | <b>Vermarktung</b><br>Entwicklung E-Government Vermarktungskonzeptes   | alle                                  | kurzfristig  |

---

| Lfd. Nr. | Maßnahme   | Ziel-Bezug | Priorität                    |
|----------|--|------------|------------------------------|
| 6        | <b>Bürgerbeteiligung und Teilhabe</b><br>Einrichtung zentrales Beschwerdemanagement,<br>Nutzung Social Media Monitoring, | 7<br>7     | mittelfristig<br>langfristig |