Beschlussvorlage	Vorlagen-Nr.: **VO/5644/2017** Status: öffentlich Datum: 09.06.2017
Dezernat: Fachdienst: Sachbearbeiter/in:	I 1.1 - Koordinierungsstelle Digitale Verwaltung Dr. Karen Verbist

Beratungsfolge:

Gremium	**Zuständigkeit**	**Sitzung ist**
Magistrat	Vorberatung	Nichtöffentlich
Haupt- und Finanzausschuss	Vorberatung	Öffentlich
Stadtverordnetenversammlung	Entscheidung	Öffentlich

Strategie und Leitbild "Digitale Verwaltung Marburg"

Beschlussvorschlag:

Die Stadtverordnetenversammlung wird gebeten, folgenden Beschluss zu fassen:

> Das beigefügte Konzept zu Strategie und Leitbild der „Digitalen Verwaltung Marburg“ wird beschlossen.

Sachverhalt:

Die Stadtverordnetenversammlung hat in der Sitzung vom 31.03.2017 beschlossen, dass der Magistrat ein Konzept zur Umstellung der Stadtverwaltung auf das Prinzip des „papierlosen Büros“ sowie zur Etablierung des Prinzips eGovernment vorlegen soll (VO/5480/2017). Das beigefügte Konzept setzt diesen Beschluss um.

Dr. Thomas Spies
Oberbürgermeister

Anlagen:
- Konzept

Strategie und Leitbild „Digitale Verwaltung Marburg“

Inhaltsverzeichnis

Strategie und Leitbild „Digitale Verwaltung Marburg“ 1
1 Was ist E-Government? 1
1.1 Gesetzliche Grundlagen 2
1.2 Was bedeutet eine digitale Verwaltung für Bürger/innen? 3
1.3 Was bedeutet eine digitale Verwaltung für Unternehmen? 3
1.4 Was bedeutet eine digitale Verwaltung für Behörden? 3
1.5 Open Government und Open Data 4
1.6 E-Administration 4
2 Wie ist unsere Strategie ausgerichtet? 5
2.1 Elektronische Verwaltungsarbeit 5
2.1.1 Elektronischer Anordnung 8
2.1.2 Digitales Kassenbelegarchiv 9
2.1.3 Digitale Anlagenanschaffungsakte 9
2.1.4 Digitale Personalakte 9
2.2 Online Dienste für Bürger und Unternehmen 10
2.2.1 Bürgerportal 11
2.2.2 Portal für Unternehmen 11
2.2.3 Basisdienste 11
3 Wie müssen wir intern aufgestellt sein? 13
3.1 Mitarbeiterqualifikation 15
3.2 Datenschutz 15
3.3 Personalvertretung 15
3.4 IT-Sicherheit 16
4 Wirtschaftlichkeit und Kosten der digitalen Verwaltung 16

1 Was ist E-Government?

E-Government steht als Abkürzung für Electronic Government. Gemeint ist damit der verstärkte Einsatz von modernen IT-Techniken und elektronischen Medien für Regierungs- und Verwaltungsprozesse. E-Government leistet dabei einen wichtigen Beitrag zur Modernisierung der Verwaltung: Die Prozesse werden beschleunigt, die Kommunikation vereinfacht und damit insgesamt die Qualität und Effizienz des öffentlichen Verwaltungshandelns erhöht. Für die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen

eröffnen sich neue Möglichkeiten mit der Verwaltung in den Kontakt zu treten. Ämter oder Behörden kommunizieren untereinander auf elektronischem Wege. Beispiele für E-Government sind die Online-Steuerklärung oder die Möglichkeit, die Außerbetriebsetzung eines Kraftfahrzeuges online zu erledigen. Auch Vergabeverfahren für öffentliche Aufträge laufen mittlerweile auf elektronischem Wege. Die digitale Agenda der Bundesregierung und auf europäischer Ebene der European eGovernment Action Plan bilden die Ausgangsposition für die Einführung des E-Government.

E-Government fordert von der öffentlichen Hand nichts anderes als einen Prozess, der auch in der freien Wirtschaft längst begonnen hat – die digitale Transformation. Diese bezeichnet eine Anpassung einer gesamten Organisation – also ihrer Prozesse, ihrer Struktur und Strategie – an die veränderten Kunden- und Geschäftsbeziehungen in der digitalen Welt.

1.1 Gesetzliche Grundlagen

Einen ersten Schritt zum Ausbau der digitalen Verwaltung stellt das „Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (E-Government-Gesetz – EGovG)“ des Bundes dar, das seit 01.08.2013 in Kraft ist. Für Landesbehörden und Kommunen gilt das Gesetz jedoch nur im Bereich der Bundesauftragsverwaltung (§ 1 Abs. 2 EGovG). Es enthält überdies nur einige wenige Grundpflichten (z. B. Pflicht zur Zugangseröffnung per einfacher E-Mail,
§ 2 Abs. 1 EGovG) für alle Verwaltungsebenen.

Darauf aufbauend ist jedoch das hessische E-Government-Gesetz (HEGovG) in Vorbereitung. Das Landesgesetz hat als wesentliches Ziel, durch den Abbau rechtlicher Hindernisse die elektronische Kommunikation mit der Verwaltung zu erleichtern und so die Verwaltung effektiver, bürgerfreundlicher und effizienter zu gestalten.

„Das notwendige rechtliche Fundament soll mit dem Gesetz zur Förderung und zum Schutz der elektronischen Verwaltung in Hessen (Hessisches E-Government-Gesetz – HEGovG) geschaffen werden. Es gibt Rechtsklarheit und setzt zugleich neue Impulse für das E-Government in Hessen. Das HEGovG orientiert sich dabei an dem vom Bundesgesetzgeber beschlossenen Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (EGovG). Der derzeitige Referentenentwurf umfasst folgende Schwerpunkte:

In naher Anlehnung an die Vorschriften des E-Government-Gesetzes des Bundes (EGovG) wird erstens die elektronische Kommunikation mit den Verwaltungen und zwischen diesen geregelt. Die Vorschriften sind entsprechend der Simultangesetzgebung im Bereich des Verwaltungsverfahrensrechts zur Erreichung eines einheitlichen Verwaltungsverfahrens notwendig, weil das EGovG Behörden auf Landes- und kommunaler Ebene lediglich hinsichtlich der Ausführung von Bundesrecht, nicht aber der von Landes- bzw. Satzungsrecht verpflichtet. Außerdem ist die behördeninterne Gestaltung der elektronischen Akten- und Registerführung Gegenstand des Referentenentwurfs. Darüber hinaus sind Regelungen zum Schutz der Informationstechnik in der öffentlichen Verwaltung sowie eine rechtliche Grundlage für eine Ebenen übergreifende Zusammenarbeit im Bereich der Informationstechnik, insbesondere im Verhältnis zwischen dem Land und den Kommunen vorgesehen.“ (Quelle: Digitale Verwaltung Hessen 2020 T e i l I, verfügbar im Internet)

(Quelle: Digitale Verwaltung Hessen 2020 T e i l I, verfügbar im Internet)

1.2 Was bedeutet eine digitale Verwaltung für Bürger/innen?

Die Digitalisierung in allen Lebensbereichen schreitet voran. Bürgerinnen und Bürger erwarten dieselben Vorteile, die sie im Arbeitsleben und in ihrer Freizeit mit Internet und bei der Benutzung von Smartphones und Tablets erleben, auch in der Kommunikation und Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung.

1.3 Was bedeutet eine digitale Verwaltung für Unternehmen?

Vor allem aber gegenüber der Wirtschaft bietet eine digitale Verwaltung enorme Vorteile. Die Digitalisierungsvorreiter im Bereich der öffentlichen Verwaltung werden daher Wettbewerbsvorteile für ihren Standort ermöglichen, denn gerade Bürokratiekosten und schnelle Verwaltungsentscheidungen stellen immer mehr einen entscheidenden Standortfaktor für Unternehmen dar. Insbesondere kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) leiden dabei überproportional unter den Bürokratiekosten.

1.4 Was bedeutet eine digitale Verwaltung für Behörden?

Der elektronische Kommunikations-, Informations- und Datenaustausch zwischen oder innerhalb von Behörden läuft unter dem Begriff Government to Government (G2G). Bei G2G Prozessen, an denen mindestens zwei Verwaltungsstellen beteiligt sind, handelt sich in erster Linie um die Übermittlung von Daten zur Weiterverarbeitung. Fachaufgaben werden im Zuge des E-Government übergreifend organisiert und durchgehend elektronisch geführt werden. Dies erfordert eine technisch und rechtlich sichere Kommunikation zwischen Fachverfahren. Die Antwortzeiten werden durch automatisierte Abfragen sehr stark verkürzt und laufen quasi im Hintergrund. Für Behörden tritt eine Arbeitserleichterung ein.

1.5 Open Government und Open Data

Mit der Aufnahme des Themas Open Government in das Regierungsprogramm „Vernetzte und Transparente Verwaltung“ durch die Bundesregierung treten Aspekte der Transparenz, Zusammenarbeit (Kollaboration) und Teilhabe der Bürgerinnen und Bürger an der politischen Willensbildung (Partizipation) weiter in den Vordergrund. Besondere Bedeutung hat dabei Open Data, das heißt das Verfügbarmachen von Datenbeständen der öffentlichen Hand, in der Regel in Form von Rohdaten zur Nutzung und Weiterverwendung in maschinenlesbarer Form. Die Bereitstellung und öffentliche Nutzung von Datenbeständen betrifft insbesondere Bereiche wie: Statistiken, Geographische Daten, Umweltdaten sowie Daten politischer oder verwaltungsrechtlicher Entscheidungsprozesse.

Dies hat auch unmittelbare Auswirkungen auf die Ausgestaltung der elektronischen Verwaltungsarbeit. Daten, die verwaltungsintern in IT-Verfahren vorliegen und „open data“, das heißt für die Veröffentlichung frei gegeben sind, sollten schrittweise in medienbruchfreie und barrierefreie Veröffentlichungsprozesse eingebunden werden. Dabei müssen ggf. bestimmte Freigaberegelungen sowie Formatwandlungen beachtet und in die Konzeption einbezogen werden.

1.6 E-Administration

Häufig wird der Fokus im Zusammenhang mit E-Government zu Recht auf Verfahren und Abläufe gelegt, die von staatlicher Stelle Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und anderen Organisationen bereitgestellt werden. **Ohne interne Digitalisierung der Verfahrensbearbeitung wird dieses Potential aber kaum zu realisieren sein.** In vielen Fällen sorgen Papierakten und Medienbrüche durch inkompatible Fachverfahren dafür, dass selbst bei elektronischer Einreichung von Anträgen die interne Verfahrensbearbeitung weiterhin durch Papierprozesse und erneutes Eintippen von Antragsdaten in die Fachverfahren geprägt ist. Hierdurch wird der Einspar- und Beschleunigungseffekt von elektronischen Anträgen fast vollständig zunichtegemacht und zum Teil sogar Mehrkosten bspw. durch den Ausdruck elektronischer Anträge produziert.

Daher sind eine vollständige elektronische Aktenführung, kompatible Fachverfahren und integrierte Datenbestände als Grundvoraussetzungen für den durchgreifenden Erfolg des kommunalen E-Governments zu sehen.

Die heute zur Verfügung stehenden Mittel in der Informationstechnologie haben das Potential, neue Modelle des öffentlichen Handelns zu ermöglichen. Diese neuen Modelle können sich von bestehenden Verwaltungsstrukturen und Verwaltungsabläufen abheben und das aktuelle Verwaltungsverständnis verändern.

Für die Verwaltung ist Digitalisierung daher mit zahlreichen Herausforderungen verknüpft. So erwachsen aus ihr neue Aufgaben für die Bediensteten in allen Bereichen der Verwaltung. Zur Bewältigung der Aufgaben benötigen sie E-Kompetenzen, die effizient und zielsicher vermittelt werden müssen. Ein wesentlicher Teil der digitalen Transformation ist also auch die Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung. Digitalisierungsprojekte sind nicht nur IT-Projekte, sondern vor allem auch Veränderungs- und Innovationsprojekte. Die Personalvertretung ist in diese Veränderungsprojekte einzubeziehen.

2 Wie ist unsere Strategie ausgerichtet?

Mit der zu erwartenden Umsetzung des E-Government-Gesetzes in Landesrecht kommen auf die Universitätsstadt Marburg zahlreiche neue Anforderungen zu. Diesen neuen Herausforderungen müssen wir uns stellen und die notwendigen Vorbereitungen treffen.

Folgende Bausteine werden den Bürgerinnen und Bürgern, den Unternehmen sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Marburg schrittweise, in noch zu priorisierender Reihenfolge zur Verfügung gestellt:

- Rechtsverbindliche und sichere elektronische Kommunikation sowie Austausch von Daten mit Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und zwischen Behörden (elektronische Signatur, DE-Mail, neuen Personalausweis (nPA) mit eID-Funktion)
- Aufbau von Online Dienstleistungen im „Bürgerportal“ der Stadt Marburg
- Aufbau eines „Unternehmerportals“ zur Digitalisierung der Schnittstellen zwischen Unternehmen und Stadtverwaltung
- Aufbau eines „Mitarbeiterportals“ zur medienbruchfreien Abwicklung von internen Geschäftsvorgängen (z. B. Dienstreisegenehmigungen, Urlaubsanträge)
- Elektronisches Dokumentenmanagement mit integriertem Workflows und digitaler Poststelle
- Kontinuierliche sowie flächendeckende Einführung von E-Akten in der Verwaltung (hin zu einer papierarmen Verwaltung)
- Entwicklung und Einführung eines Wissensmanagements in Bezug auf Digitalisierung
- Ausbau und Optimierung der sicheren medienbruchfreien elektronischen Zusammenarbeit mit anderen Behörden
- Papierlose Gremienarbeit

Als Leitbild für die digitale Verwaltung gilt:

Daten – Prozesse – Menschen.

Die zentralen Elemente der digitalen Verwaltung sind zum einen die Daten, zum anderen und in erster Linie aber der Mensch als „Kunde“ oder als Verwaltungsmitarbeiter/in. Wichtig ist daher die Verarbeitung von Daten in den Prozessen gesamtheitlich und unter Berücksichtigung des Elements „Mensch“ zu betrachten. Digitale Verwaltung ist kein Selbstzweck – sie soll für „Kunden“ und Mitarbeiter/innen gleichermaßen das Leben und Arbeiten erleichtern. Verwaltungsmitarbeiter/innen profitieren beispielsweise von verbesserten Möglichkeiten im Bereich der Tele- und Heimarbeit und damit einhergehenden Erleichterungen bei der Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Erleichterungen bringt auch das „Mitarbeiterportal“ im Hinblick auf die Abwicklung von Urlaubsanträgen, Krankmeldungen, Korrekturzeiten etc. Immer wiederkehrende, zeitraubende und oft lästige interne Geschäftsvorgänge können auf diese Weise effizienter gestaltet werden. Bei der Digitalisierung muss der Nutzen für die Menschen im Vordergrund stehen und möglichst direkt erkennbar sein, um die notwendige Akzeptanz zu erreichen.

2.1 Elektronische Verwaltungsarbeit

Eine wesentliche Säule und unabdingbare Voraussetzung der digitalen Verwaltung bei der Stadt Marburg, ist ein komfortabel zu bedienendes, auf modernen Technologien basierendes

und performantes digitales Schriftgutverwaltungs- und Kollaborationssystem, auch Enterprise Content Management System (ECM) genannt. Das System bildet die Grundlage für elektronische Akten (E-Akte) und E-Vorgangsbearbeitung.

Diese zentrale Komponente stellt eine revisionssichere Aufbewahrung von digitalen Dokumenten sicher, zeitgleich ermöglicht sie den Transport und die Bearbeitung von Dokumenten. Das ECM ist das „Herzstück“ der digitalen Verwaltung und eine unabdingbare Voraussetzung für ein durchgängiges digitales Arbeiten. Das ECM ist der erste Baustein in einem Prozess hin zu einem papierarmen Büro. Das ECM-System zusammen mit organisatorischen Vorkehrungen, wie Dienstvereinbarungen und Arbeitsanweisungen, ermöglicht die sichere und vollständige Führung einer E-Akte und unterstützt die elektronische Vorgangsbearbeitung.

Damit eine behördliche Schriftgutverwaltung elektronisch möglich ist, muss die E-Akte umfangreiche rechtliche, fachliche und organisatorische Anforderungen erfüllen. Grundsätzlich besteht eine elektronische Akte immer aus Vorgängen und Dokumenten und schließt alle Schriftstücke mit ein, die nötig sind, um einen Vorgang sachlich vollumfänglich zu erfassen. Auch die eigene Arbeit lässt sich in einem ECM-System mit einer automatisierten Wiedervorlage so einrichten, dass Vorgänge genau dann aufgerufen werden, wenn die Arbeit erledigt werden muss. Dokumente und E-Mails einschließlich der Anhänge werden automatisch angezeigt, sobald die Wiedervorlagefristen erreicht sind. Abonnements informieren automatisch über Veränderungen, die im Zusammenhang mit einem Dokumenttyp registriert werden. Ebenso können im Abonnement gleichzeitig auch alle Mitglieder der Arbeitsgruppe mit benachrichtigt und sogar kleine Workflows eingerichtet werden, um sich die Kenntnisnahme jeweils bestätigen zu lassen.

Papierbasierte Kommunikation sollte bestehen bleiben, wo sie nutzt. Gleichzeitig sollte Papier dort verschwinden, wo es Nachteile bringt. Digitalisierung ist keine Frage des Papierverzichts. Vielmehr sollte Papier dort zum Einsatz kommen, wo sein Nutzen am größten ist, zum Beispiel dort, wo Bürger nicht digital erreichbar sind. Auch die schnelle handschriftliche Mitschrift oder der Entwurf auf Papier bleibt sicherlich wegen seiner einfachen Handhabung, der schnellen Verfügbarkeit und Technikunabhängigkeit, noch lange bestehen.

Durch das ECM können folgende Prozesse elektronisch abgebildet werden:

- Automatisierte Eingangsbearbeitung von Post und Rechnungen
- Universelle Speicherung und revisionssichere Archivierung von Daten, Dokumenten, Akten und Vorgängen
- Wiederfinden jedweder Information in Sekundenschnelle
- Automatisierte Weiterverarbeitung von Daten und Dokumenten
- Standardisierte und strukturierte Abwicklung von Geschäftsprozessen
- Flexible und situative Aufgaben- und Vorgangsbearbeitung
- Zugriff auf sowie gesicherte Weitergabe von Dokumenten und Akten

Die Einführung von ECM ist ein sehr großes Organisationsprojekt, welches sich fachdienstweise vollziehen wird. In Einzelbereichen wird der Schritt bis zur führenden elektronischen Akte gemacht. Hierbei sind rechtliche Aspekte zu berücksichtigen.

Generell ist für den Erfolg der E-Aktenprojekte wichtig, dass sich die Lösungen einfach bedienen lassen und eine hohe Nutzerakzeptanz findet. Technisch entwickeln sich E-Akten in

Bezug auf ihre mobile Nutzung fort. Zugriffsmöglichkeiten per Apps und mobilen Webseiten sorgen dafür, dass Verantwortliche auch von unterwegs Zugriff auf die Akten haben und beispielsweise Rechnungsfreigaben vornehmen können.

Richtig leistungsfähig wird eine E-Akte allerdings erst durch die Integration von Fachverfahren und Geschäftsanwendungen. Hier gilt: Je mehr Fremdsysteme angebunden werden können, desto flexibler ist die E-Akte und desto größer ist der Nutzen für den Anwender. Bei der Stadt Marburg sind viele Fachverfahren im Einsatz, in der Regel mindestens ein Fachverfahren pro Fachdienst, bei einigen Fachdiensten mehrere Fachverfahren. Eine gelungene Verbindung zwischen Fachverfahren und ECM-System lässt beide Systeme für den Anwender wie aus einem Guss erscheinen und sichert den nahtlosen Übergang zwischen elektronischer Vorgangsbearbeitung im Fachverfahren und der sicheren elektronischen Ablage in der E-Akte.

Die Fachverfahren unterstützen die Verwaltungsmitarbeiter und Verwaltungsmitarbeiterinnen bei ihrer Tätigkeit durch Eingabe-Assistenten, Plausibilitätsprüfungen bei der Eingabe, gesetzeskonforme Berechnungen, Bereitstellung von Rechtsgrundlagen sowie rechtskonformer Erstellung von Bescheiden im jeweiligen Fachgebiet. Sie sind also unverzichtbar und können wegen ihrer Spezialisierung nicht abgelöst werden durch einen generischen Workflow in einem ECM-System. Vielmehr erfüllt das ECM, im Kontext vom Fachverfahren die Aufgabe, für eine Speicherung und revisionssichere Archivierung von Daten und Dokumenten zu sorgen.

Das ECM-System ermöglicht eine digitale Ablaufsteuerung vom Posteingang über die Schriftgutverwaltung und Sachbearbeitung bis hin zum Postausgang und zur gesetzeskonformen Archivierung. Die wesentlichen Potentiale der E-Akte liegen in schnellerer Informationsgewinnung, der ortsunabhängigen Nutzungsmöglichkeit sowie der Platzersparnis bei der Archivierung.

Für die Digitalisierung von internen Prozessen gelten folgende Maßstäbe:

- Es werden ausschließlich optimierte Prozesse umgesetzt. Prozessanalysen erfolgen immer vor Umsetzungsbeginn. Hier gilt als Motto: Erst vereinfachen, dann digitalisieren.
- Die Vorgangsbearbeitung erfolgt nach Möglichkeit einheitlich für alle Informationskanäle (Vor Ort, per Post, per Telefon, Online)
- So viel wie möglich wird medienbruchfrei umgesetzt. Es werden durchgängige Prozessketten geschaffen.
- Das „Once Only“-Prinzip wird befolgt. Hierunter fallen z. B. die Vermeidung von Kopien oder dass im Verhältnis zu Behörden der einmalige Nachweis ausreichend ist bzw. das Einholen von Nachweisen zwischen Behörden erfolgen kann.

Bei der Inbetriebnahme des ECM-System wird auch der Übergang ins Stadtarchiv betrachtet, insbesondere Formataspekte und elektronische Unterstützung bei der Aussonderung und Übergang in das Stadtarchiv. Sämtliche Dienststellen der Universitätsstadt Marburg werden unter Wahrung der gesetzlichen Vorschriften, die Unterlagen, die zur Erfüllung ihrer Aufgaben nicht mehr erforderlich sind, aussondern. Die ausgesonderten Unterlagen müssen dem Stadtarchiv von der abgebenden Dienststelle vollständig zur Übernahme angeboten werden. Dieses entscheidet, ob es sich um archivwürdige Unterlagen handelt.

Folgende Bausteine werden sofort oder im Zusammenhang mit der Einführung des ECM-Systems umgesetzt:

- Elektronischer Workflow für Anordnungen mit automatischer Ablage
- Digitales Kassenbelegarchiv
- Digitale Anlagenakte
- Digitale Personalakte

Danach werden weitere interne Prozesse digitalisiert. Die Umsetzung erfolgt in der Regel fachdienstbezogen oder innerhalb eines Fachdienstes sachgebietsbezogen.

2.1.1 Elektronischer Anordnung

Die manuelle Bearbeitung papierbasierter Eingangsrechnungen ist ein ineffizienter und aufwendiger Prozess: Er verursacht Medienbrüche zwischen den Papierbelegen und der elektronischen Weiterverarbeitung in der Finanzbuchhaltung, erfordert großen Personalaufwand und birgt bei fehlerhafter Ausführung zudem ein Kostenrisiko. Der Prozess der sogenannten Eingangsrechnungsverarbeitung bietet daher ein hohes Optimierungspotential, lässt sich gut standardisieren und eignet sich in besonderer Weise für einen Einstieg in die Digitalisierung interner Prozesse.

Wenn die Rechnungen bereits elektronisch eingehen, sind sie zudem prädestiniert für die Integration in automatisierte Rechnungsbearbeitungsprozesse, weil die Digitalisierung nicht mehr notwendig ist. Ein elektronisches Bearbeitungsverfahren sollte folglich sowohl für analoge Papierrechnungen als auch elektronische Eingangsrechnungen funktionieren.

Die Betrachtung der Eingangsrechnungen ist jedoch nur der eine Teil des Anordnungswesens. Die Stadt Marburg stellt außerdem auch viele Ausgangsrechnungen in Form von Bescheiden, Gebührenfestsetzungen und Rechnungen. Auch in diesem Bereich sollen die internen Prozesse zukünftig digital als sogenannte Ausgangsrechnungsverarbeitung ablaufen.

Beides zusammen, die Eingangsrechnungsverarbeitung und die Ausgangsrechnungsverarbeitung, werden als elektronischer Anordnungsprozess gebündelt.

Die elektronische Anordnung digitalisiert das Anordnungswesen fast vollständig. Zum einen dient sie dazu, die gesetzlichen Vorgaben für den Empfang und Verarbeitung von elektronischen Rechnungen zu erfüllen, zum anderen ist sie ein erster Schritt, sehr viele Mitarbeiter/innen mit dem digitalen papierarmen Arbeiten in Kontakt zu bringen. Das Anordnungswesen als Prozess hat sehr viele Teilnehmer und nahezu alle Ämter sind involviert.

Durch die elektronische Anordnung werden Kosten gespart für

- Physische Transportwege für Eingangsrechnungen in Papierform, weil diese ab der Zentralen Poststelle nur noch digital transportiert werden.
- Physische Transportwege für Anordnungen, weil diese ebenfalls nur noch digital transportiert werden.
- Papierkopien, weil sie entfallen, da alle lesend auf das Original zugreifen können.
- Ablageflächen, weil die Aufbewahrung digital erfolgt.

- Arbeitszeit, weil Suchen und Finden erheblich schneller geht.

Zudem werden folgende Verbesserungen erreicht:

- Die Durchlaufzeiten für Anordnungen werden wesentlich verkürzt.
- Die Transparenz wird erhöht, weil sichtbar ist, in welchem Bearbeitungsschritt sich ein digitales Dokument befindet.
- Über eine Rechteverwaltung sind die Befugnisse technisch abgesichert und einfacher überprüfbar.
- Die Qualität der Buchhaltung steigt durch Pflichtfelder, Verhinderung von Tippfehlern sowie Plausibilitätsprüfungen.
- Die Auskunftsfähigkeit gegenüber Lieferanten und Bürger wird erhöht.

2.1.2 Digitales Kassenbelegarchiv

Aktuell werden circa 40 laufende Meter Anordnungen mit Belege pro Jahr generiert. Diese werden in einem Kassenbelegarchiv gelagert und aufbewahrt. Teilweise existieren in den Fachdiensten weitere Archive, welche Duplikate dieser Anordnungen beinhalten.

Ein digitales Kassenbelegarchiv mit lesender Zugangsmöglichkeit für berechtigte Personen wird Dopplungen vermeiden. Zudem wird das Auffinden von Belegen wesentlich beschleunigt, da aktuell das Kassenbelegarchiv räumlich an drei unterschiedlichen Standorten gelagert ist. Die Suchmöglichkeiten in einem digitalen Kassenbelegarchiv sind vielfältiger und wesentlich schneller als die aktuelle Möglichkeit.

Das digitale Kassenbelegarchiv ist eine unabdingbare Voraussetzung, um die rechtssichere Aufbewahrung der elektronischen Rechnungen zu gewährleisten.

2.1.3 Digitale Anlagenanschaffungsakte

Die Anlagenanschaffungsakte ist ein „elektronischer Ordner“, in dem alle Dokumente verwaltet werden, die in Zusammenhang mit der Anschaffung eines bestimmten Anlageguts stehen. Die Anlagenanschaffungsakte besteht in Teilen aus Auszügen des Kassenbelegarchivs. Aktuell wird sie als digitale Teilkopie des Kassenbelegarchivs geführt. Ziel ist es, über die digitale Anlagenanschaffungsakte eine eigenständige Akte zu führen, welche sich inhaltlich aus dem digitalen Kassenbelegarchiv bedient. In diesem Teilprojekt steht die Vermeidung von Doppelaufwand und Kopien im Fokus.

2.1.4 Digitale Personalakte

Die herkömmliche, papiergebundene Aktenführung der Personalakten wird auf die elektronische Form umgestellt. Die elektronische Personalakte ist ein speziell auf die Bedürfnisse einer Personalabteilung entwickeltes Dokumentenmanagementsystem (ECM Komponente), also eine Software zur datenbankgestützten Verwaltung elektronischer Personaldokumente, durch das die herkömmliche Papieraktenführung ersetzt werden kann.
Die digitale Personalakte bündelt alle Mitarbeiter-Informationen an einem zentralen, digitalen Ablageort.

Personalakten enthalten auch sensible Beschäftigtendaten, sodass der Datenschutz einen besonders hohen Stellenwert bei der Personalaktenführung einnehmen muss. Das Recht auf

informationelle Selbstbestimmung verlangt über den Datenschutz hinaus, eine angemessene Datensicherheit zu gewährleisten. Hierunter sind alle organisatorischen und technischen Maßnahmen für die Sicherstellung der notwendigen Verfügbarkeit und der Abschirmung der personenbezogenen Daten zu verstehen.

Diese besonderen Anforderungen sind bei der Einführung der digitalen Personalakte zu berücksichtigen. Der Vorteil der elektronischen Aktenführung wird darin gesehen, dass der Datenschutz durch die Vergabe unterschiedlicher Zugriffsrechte, die sich aufgrund des tatsächlichen Aufgabengebietes und der dienstlichen Notwendigkeit ergeben, gegenüber der Papierakte sogar verbessert werden kann.

Die größten Erfolge einer elektronischen Aktenführung sind zu erwarten, wenn auch die elektronische Vorgangsbearbeitung eingeführt wird und damit Verwaltungsprozesse digital abgebildet werden. Von daher ist es empfehlenswert, dass die elektronische Personalakte über ihren eigentlichen Zweck hinaus, die Personaldokumente digital vorzuhalten, auch dahingehend genutzt wird, verschiedene Prozesse durch einen entsprechenden Workflow elektronisch abzubilden. Darüber hinaus gilt es, auch möglichst viele Dokumente und Vorgänge zu identifizieren, die auf elektronische Wege angeliefert werden und in der elektronischen Personalakte abgelegt werden können.

2.2 Online Dienste für Bürger und Unternehmen

Die E-Government-Angebote werden konsequent aus der Nutzerperspektive entwickelt. Die Nutzer sind die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen. Es erfolgt eine gleichwertige Betrachtung aller Erfolgsfaktoren aus Nutzersicht: Zugang, Benutzbarkeit, Nutzen und Verbindlichkeit. Unnötige technische Hürden werden vermieden.

Die Online Dienste sind gekennzeichnet durch eine zielgruppengerechte Nutzeransprache und ein attraktives Design. Die Online angebotenen Verwaltungsleistungen sind konsequent anhand eines einheitlichen Lebenslagenansatzes strukturiert.

Soweit möglich und als Steuerungselement gewollt, können für die Online Dienste Anreize durch eine Verringerung von Gebühren gegenüber vor Ort genutzter Dienste geschaffen werden.

Die Service-Portale werden mit einer dezidierten Kampagne ins Bewusstsein der Bürgerinnen und Bürger gebracht.

Voraussetzung für das Anbieten von Online Diensten ist eine digitale Bearbeitung im Back-Office. Hierzu ist es notwendig die internen Prozesse, die aus dem Online Dienst hervorgehen, auf die neue Online-Möglichkeit abzustimmen und weitestgehend medienbruchfrei zu digitalisieren.

Bei der Auswahl der Online verfügbaren Prozesse wird nach der folgenden Priorisierung vorgegangen:

- Die Umsetzung von gesetzlichen Verpflichtungen hat oberste Priorität.
- Die Umsetzung von Online Diensten aus der politischen Willensbildung hat die nächste Priorität.
- Dann folgen Standardleistungen mit hohen Fallzahlen und klar festgelegten Entscheidungswegen (kein behördliches Ermessen).

- Danach folgen Leistungen mit niedrigeren Fallzahlen und klar festgelegten Entscheidungswegen.
- Dann folgen weitere Leistungen um die oben genannten Leistungen zu komplettieren.

Die Umsetzung eines Online Dienstes kann auch durch die Verlinkung auf ein externes Angebot erfolgen. Aus Sicht des Bürgers bzw. Unternehmens ist die Verfügbarkeit des Dienstes entscheidend und nicht der Anbieter. Aktuell werden bereits vom Bund folgende Online Dienste angeboten:

- Führungszeugnis
- Auskunft aus dem Zentrale Gewerberegister

2.2.1 Bürgerportal

Die Stadt Marburg stellt Online Dienste in einem Bürgerportal zur Verfügung. Das Bürgerportal ist im Internet erreichbar.

Im Bürgerportal werden Leistungen angeboten, die der Bürger nach Möglichkeit vollständig online erledigen kann. Dies beinhaltet sowohl die Antragstellung, die Bezahlung (falls die Leistung kostenpflichtig ist) und ggf. den Erhalt der Leistung. Die angebotenen Online Dienste stellen also ein umfassendes Angebot pro Leistung dar.

Beim Aufbau des Bürgerportals folgt die Stadt Marburg Erkenntnissen welche bereits bei anderen Kommunen vorliegen (Best-Practice Vorgehen aus Modelkommunen E-Government).

Bei der Umsetzung der Online Dienste für Bürgerinnen und Bürger werden die häufig nachgefragten Leistungen vorrangig umgesetzt.

2.2.2 Portal für Unternehmen

Die Online Dienste für Unternehmen werden in einem Unternehmensportal angeboten. Das Unternehmensportal ist im Internet erreichbar.

Dienstleistungen, die häufig von einem Unternehmen angefragt werden, werden mit höherer Priorität bewertet. Hierzu zählen zum Beispiel Parkerleichterungen für Handwerker oder Soziale Dienste, Erlaubnis zum Befahren der Oberstadt.

2.2.3 Basisdienste

Für die Umsetzung der Online Dienste werden einige Basiskomponenten benötigt. Diese sind aktuell bei der Stadt Marburg nicht vorhanden. Diese Basiskomponenten sind:

- Ein oder mehrere Service-Portal(e)
- Gesicherte digitale Authentifizierung (Bürgerkonto bzw. Unternehmenskonto)
- Digitales Postfach
- Digitale Upload Möglichkeit für Nachweise (digitale integrierter Eingangskanal)
- Elektronische Vorgangsbearbeitung im Fachverfahren
- Elektronische Vorgangsbearbeitung (generisch, konfigurierbar)
- Elektronische Ablage und elektronisches Archiv

- Elektronische Bezahlmöglichkeit

Bei der Auswahl der Basiskomponenten werden die Komponenten, welche gegebenenfalls vom Land Hessen über seine E-Government Strategie, möglicherweise sogar kostenlos, zur Verfügung gestellt werden, bevorzugt betrachtet.

Möglicherweise wird in Hessen ein ähnliches Vorgehen wie in Bayern erfolgen. Dort stellt das Land Bayern die Infrastruktur für ein Bürgerportal/Unternehmensportal für die Kommunen bereit.

„Der Freistaat Bayern stellt den staatlichen und kommunalen Dienststellen die nötigen zentralen Basisdienste des BayernPortals, wie die digitale Authentifizierung, der digitale Postkorb oder digitales Bezahlen, betriebskostenfrei zur Verfügung. Dafür investiert der Freistaat zwei Millionen Euro pro Jahr. So können auch kommunale Portale leicht mit dem BayernPortal verknüpft werden.

Die Bürger können die Basisdienste gebündelt mit der BayernID nutzen, einem Servicekonto für die Verwaltungsdienstleistungen aller angeschlossenen Kommunen und des Freistaats Bayern. Die Einrichtung der BayernID und die Anmeldung an diesem persönlichen Servicekonto können auch mit der Online-Ausweisfunktion vorgenommen werden.“ Quelle: https://www.stmflh.bayern.de/digitalisierung/bayernportal/

Als Basiskomponente wird eine Plattform benötigt, welche Zug um Zug erweiterbar, alle Serviceangebote bereitstellt. Dies beinhaltet sowohl Anträge, Anliegen, Vorgänge als auch Auskünfte zu Vorgängen.

Diese Plattform verfügt über ein Bürgerkonto bzw. Unternehmenskonto. Das Konto stellt sicher, dass eine bestätigte Identität hinter den Benutzernamen vorhanden ist. Die Kontrolle der Identität kann im Amt, über den Postweg oder über die eID-Funktion des neuen Personalausweises (nPA) oder des elektronischen Aufenthaltstitels (eAT) erfolgen.

Alle angebotenen Authentifizierungen über die eID-Funktion berücksichtigen die eIDAS Verordnung der EU und erlauben auch eine Authentifizierung über eID-Funktion der europäischen Mitgliedsstaaten.

Für das sofortige Bezahlen von angebotenen Online Leistungen wird eine elektronische Bezahlmöglichkeit (E-Payment) angeboten. Diese E-Payment Möglichkeit ist eine zentrale Basiskomponente. Die E-Payment Möglichkeit kann mit verschiedenen Zahlungsdienstleistern bestückt werden, welche ggf. auch noch situationsbedingt oder je nach Betrag angesteuert werden können. Insbesondere soll bei der Verbuchung der Forderung, der durchgeführten Zahlung und dem Zahlungseingang durch den Zahlungsdienstleister, die Möglichkeit bestehen, diese Vorgänge elektronisch und medienbruchfrei abzuwickeln.

Online Dienste können auf unterschiedliche technische Art und Weise angeboten werden. Für den Bürger / die Bürgerin oder das Unternehmen, also die Außensicht, bleiben diese unterschiedlichen technischen Ausprägungen versteckt. Online Dienste können bei der Stadt Marburg über Online Module der Fachanwendungen oder über eine generische Workflow Komponente oder eine Formularanwendung bereitgestellt werden. Online Dienste können ebenso durch den Softwarehersteller des Fachverfahren, über ein kommunales

Gebietsrechenzentrum oder über einen Landesbetrieb bereitgestellt werden. Letzteres bezeichnet man als Hosting.

Bei allen technischen Implementierungen ist die IT-Sicherheit zu betrachten und der beste mögliche Kompromiss zwischen IT-Sicherheit und Kosten zu wählen.

In allen Fällen, in denen eine externe Datenverarbeitung stattfindet, ist der Datenschutzbeauftragte zu involvieren und eine Erklärung über die Auftragsdatenverarbeitung vom Anbieter abzugeben.

Nachdem die Basiskomponenten zur Verfügung stehen, richtet sich die Umsetzung der Online Dienste nach dem Fortschritt bei der internen elektronischen Bearbeitung. Hierzu sind Prozessanalysen und Prozessoptimierungen erforderlich.

Die zeitliche Verfügbarkeit der Fachdienste in diesem Veränderungsprozess ist ein bestimmender Faktor in der zeitlichen Umsetzung.

Als Beispiel für mögliche Umsetzungen gilt die Top 20 der häufigsten Verwaltungsleistungen, welche bereits gesetzeskonform vollständig als Online Dienst umgesetzt werden können. Einige häufige Leistungen aus den Top 20 können nach der aktuellen Rechtslage noch nicht vollständig online umgesetzt werden (zum Beispiel Erstanmeldungen im Einwohnerwesen).

Das gesamte Leistungsspektrum einer Kommune umfasst sehr viele, schätzungsweise einige Hundert Leistungen. Der Leistungskatalog „LeiKa Katalog“ der Verwaltungsleistungen aller Verwaltungsebenen umfasst nahezu 6.000 Leistungen.

Aktuell könnten bereits gesetzeskonform, ggf. unter Einsatz der eID, umgesetzt werden:

- Einfache Meldeauskunft / Erweiterte Meldeauskunft
- Ummeldung innerhalb der Kommune (wobei noch ein Besuch vor Ort notwendig ist, um den Chip der eID mit neuen Daten zu befüllen)
- Anmeldung / Abmeldung Nebenwohnsitz
- Führungszeugnis beantragen
- Anwohnerparkausweis erteilen
- Ausstellen von Personenstandurkunden
- Sondergenehmigung für das Befahren der Oberstadt erteilen
- Wohngeberbestätigung für Anmeldung
- Online Anhörung bei Ordnungswidrigkeiten
- Erlaubnisfreies / Erlaubnispflichtiges Gewerbe anzeigen
- Einfache / erweiterte Auskünfte aus dem Gewerberegister erteilen
- Handwerkerparkausweis / Soziale Dienste Parkausweis erteilen
- Straßensondernutzung genehmigen

3 Wie müssen wir intern aufgestellt sein?

Um diese Aufgabe zu bewältigen und eine bestmögliche Umsetzung für die Gesamtverwaltung zu erreichen, wird im Fachbereich 1 die **Koordinierungsstelle Digitale Verwaltung** unter der Leitung von Frau Dr. Karen Verbist eingerichtet. Organisatorisch ist die Koordinierungsstelle direkt der Fachbereichsleitung 1 unterstellt und erhält die Gliederungsziffer 1.1.

Aufgabe der Koordinierungsstelle wird es sein, die Digitalisierung der Verwaltung unter Einbeziehung aller Beteiligten, wie z. B. der Dienststelle, den Fachdiensten, der Personalvertretung, der Datenschutzbeauftragten und vor allem der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung zu planen und bei der Umsetzung zu begleiten.

Die Koordinierungsstelle wirkt als Querschnittsaufgabe verwaltungsweit und begleitet die Umstellung zu einer digitalen Verwaltung auf verschiedenen Ebenen.

Sie hat als Aufgaben:

- Konzeption der E- und Open-Government-Architektur und Ermittlung der fachlichen Anforderungen der stadtweiten E- und Open-Government Basiskomponenten
- Erstellung von Organisationskonzepten für stadtweite E- und Open-Government-Basiskomponenten und E- und Open-Government-Dienste
- Strategische Entwicklung und Steuerung von E-Government-Projekten und -Prozessen
- Projektleitung und Steuerung in E-Government-Projekten und -Prozessen
- Vertretung der Universitätsstadt Marburg relevanten überörtlichen Gremien
- Sicherstellung des Informations- und Erfahrungsaustauschs mit anderen Behörden und Institutionen in Bezug auf E- und Open-Government
- Beratung in E- und Open-Government-Fragen
- Beantwortung von Anfragen zu strategischen E- und Open-Government-Themen

Die Koordinierungsstelle stellt ein geplantes, koordiniertes Vorgehen sicher. Zugleich erstellt sie eine Architektur für die Basiskomponenten und achtet auf die Einhaltung dieser Architektur. So wird gewährleistet, dass alle Komponenten reibungslos zusammenarbeiten und Doppelfunktionen und Doppel-Implementierungen vermieden werden.

Eine Schlüsselrolle für eine effiziente Digitalisierung stellt die Prozessanalyse dar. Die Koordinierungsstelle analysiert die zur Digitalisierung anstehenden Prozesse neutral und objektiv. Sie macht Vorschläge zur Umgestaltung, um eine bestmögliche medienbruchfreie Umsetzung zu ermöglichen.

Die Koordinierungsstelle Digitale Verwaltung nimmt die Rolle von Bürger/innen, Unternehmen oder anderen Behörden ein, um diese Sichtweise in den Digitalisierungsprojekten zu vertreten.

Sie vertritt konsequent die Anwendersichtweise in allen Digitalisierungsprojekten. Modellkommunen und andere Modellvorhaben haben ausreichend demonstriert, dass ein kritischer Erfolgsfaktor in E-Governmentprojekten die Anwenderzentrierung ist. Die Koordinierungsstelle kann zum Beispiel Bürger in der Konzeptions- und Testphase einbeziehen, um sicherzustellen, dass die Online Verwaltungsleistungen verständlich dargestellt werden. Über Online Befragungen kann sie die Nutzerzufriedenheit ermitteln.

Die Koordinierungsstelle baut ein Projektcontrolling für die durchgeführten Teilprojekte auf.

Die Prioritäten für die Teilprojekte werden zentral gesteuert über das Steuerungsgremium. Die Koordinierungsstelle tritt als Geschäftsstelle des Steuerungsgremiums auf.

Das Steuerungsgremium besteht aus der Fachbereichsleitung 1, Fachdienstleitung 10, Fachdienstleitung 11 und der Koordinierungsstelle Digitale Verwaltung. Das Steuerungsgremium erstellt die Priorisierung der Projekte und ist verantwortlich für die

Berichterstattung in übergeordneten Gremien. Es führt strategische Entscheidungen herbei und fungiert als Eskalationsgremium bei Konflikten in der Linienorganisation. Da viele Entscheidungen die Arbeitsabläufe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betreffen, wird der Personalrat in diese Entscheidungen eingebunden. Zu diesem Zweck finden regelmäßig Strategierunden statt, an denen neben dem Steuerungsgremium auch der Personalrat teilnimmt. In die Strategierunden wird auch der Oberbürgermeister als Dienstherr eingebunden.

Die Teilprojekte werden realisiert unter Projektleitung der Koordinierungsstelle. Die jeweiligen Projekteams werden je nach Aufgabenstellung, Größe und Komplexität des Teilprojekts aus weiteren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Fachämter und der Querschnittsverwaltung (Organisation, Technische Dienste, Datenschutz, Personalrat, Prüfungsamt) zusammengesetzt.

3.1 Mitarbeiterqualifikation

Die Mitarbeiter übernehmen eine „Doppel"-Rolle in E-Government-Projekten. Einerseits sind sie die Kunden der digitalisierten internen Prozesse, andererseits sind sie ebenso die Betroffenen in den Veränderungsprozessen. Nach außen vertreten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Behörde und sind Ansprechpartner für Bürger und Bürgerinnen sowie Unternehmen, die Online Dienste nutzen.

Über E-Government werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entlastet, an innovativen Prozessen beteiligt und ihre Kompetenz und ihr Wissen ausgebaut.

Hier soll u. a. mit dem Mitarbeiterportal, das Angebot an E-Learning, der Möglichkeit zur Weiterqualifikation durch Beteiligung an E-Government-Projekten und einem breiten Angebot an Informationen und sonstigen Mitarbeiterbeteiligungsmöglichkeiten klare Akzente gesetzt werden.

Über anonyme digitale Mitarbeiterbefragungen kann die Mitarbeiterzufriedenheit mit dem Ausbau der digitalen Verwaltung genauer gemessen und gesteuert werden. Angesichts der mit der demographischen Entwicklung absehbaren Schwierigkeit, künftig v. a. technisch qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Stadtverwaltung zu gewinnen und zu binden, wird die Stärkung der Attraktivität als Arbeitgeber durch die digitale Verwaltung ein besonderes Gewicht erhalten.

3.2 Datenschutz

Die Belange des Datenschutzes in E-Government-Projekten werden durch den behördlichen Datenschutzbeauftragten wahrgenommen. Auf die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen aus den Fachgesetzen und aus dem hessischen Datenschutzgesetz wird besonderes Augenmerk gerichtet. Den Grundsätzen des Datenschutzes und informationellen Selbstbestimmungsrechtes wird oberste Priorität eingeräumt.

3.3 Personalvertretung

Der Personalrat wird an allen Projekten und Teilprojekten in Bezug auf digitale Verwaltung beteiligt und in alle diesbezüglichen Projekte eingebunden. Der Personalrat ist Mitglied der übergeordneten Strategierunde, welche in regelmäßigen Abständen die strategische Ausrichtung lenkt.

Elektronisches Verwaltungshandeln bewirkt tiefgreifende Veränderungen der Verwaltungsorganisation, es beeinflusst Arbeitsinhalte und -abläufe und wirkt sich auf die alltäglichen Aufgaben der Beschäftigten aus.

3.4 IT-Sicherheit

Die Zunahme der Kommunikation zwischen den Behörden und zwischen Behörden und Bürgern sowie Unternehmen, insbesondere im Rahmen von medienbruchfreien Prozessketten, stellt erhöhte Anforderungen an die Sicherheit der Infrastruktur und die Rechtsverbindlichkeit der Kommunikation. Der Fachdienst Technische Dienste ist zuständig für die IT-Sicherheit.

Alle Vorhaben werden auf Aspekte der IT-Sicherheit untersucht. Planung und Durchführung dieser Vorhaben werden nach den Vorgaben hinsichtlich der IT-Sicherheit umgesetzt.

4 Wirtschaftlichkeit und Kosten der digitalen Verwaltung

Bei E-Government darf es sich nicht um technische Spielereien handeln, es muss vielmehr stets ein gesamtwirtschaftlicher Nutzen nachweisbar sein.

Die Maßnahmen der digitalen Verwaltung ermöglichen eine schnellere Vorgangsbearbeitung in den Fachabteilungen. Die dadurch erhöhte Produktivität erlaubt den Einsatz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dort, wo sie am meisten benötigt werden.

Die Wirtschaftlichkeit ergibt sich dabei vor allem langfristig durch mehr Effizienz und Automatisierung. Der Beitrag von E-Government auf der Einnahmeseite ist hingegen kaum nachweisbar. Typischerweise wird hier z. B. die positive Wirkung als Standortfaktor auf das Steueraufkommen angeführt.

Die notwendigen Basiskomponenten für eine Digitalisierung in der Verwaltung und das Anbieten von Online Dienste sind aktuell bei der Stadt Marburg nicht vorhanden. Es sind initial Investitionen notwendig, um Vorhaben im Bereich der digitalen Verwaltung durchführen zu können.

Benötigt werden:

- Infrastruktur für Bürger- und Unternehmenskonto
- Infrastruktur für Bürger- und Unternehmensportal
- E-Payment Infrastruktur
- Workflowkomponente für interne Prozessen
- Workflowkomponente für externe Prozessen (Anträge, Statusinformation)
- Elektronische Ablage für Dokumente
- Revisionssichere elektronische Ablage

Die Einführung der Digitalisierung in der Verwaltung erfordert initial höhere Ausgaben und Personaleinsatz, etwa bei der städtischen IT. Neben Ausgaben für Software Produkte und die Integration und Anbindung dieser Produkte in die bestehende EDV-Landschaft sind für alle Projekte, in denen „öffentliche“ Zugänge über das Internet geschaffen werden, Maßnahmen notwendig, um die IT-Sicherheit auf den neusten Stand zu halten.

Die Digitalisierung bringt auch starke Veränderungen mit sich. Hier gilt es die Mitarbeiter/innen ausreichend zu schulen und neben Wissensvermittlung auch Veränderungsmanagement zu betreiben. Elektronische Schulungsmaßnahmen erfordern eine Basisinfrastruktur, welche Kosten verursacht. Die Durchführung eines Veränderungsmanagements, falls professionell unterstützt, ist mit Kosten verbunden.

Die Einführung von E-Government setzt Investitionen voraus, die sich hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit eher mittel- bis langfristig rechnen. Dies sollte allen Beteiligten in Verwaltung und Politik bewusst sein, damit der hier begonnene Prozess nicht ins Stocken gerät.