

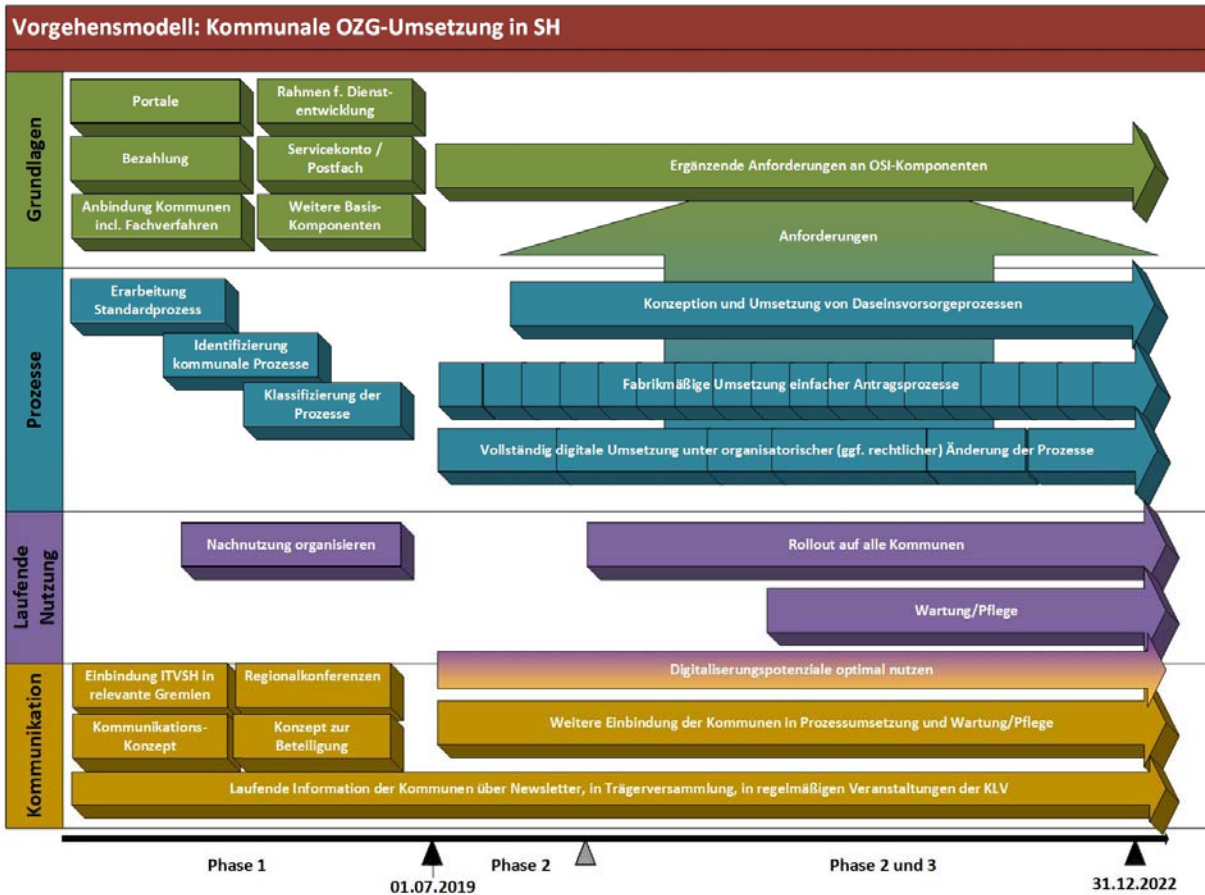
Kommunale OZG-Umsetzung

Vorgehensmodell

Dokumentinfo	
Version	1.1
Verfasser	Hans-Jürgen Lucht
Verantwortlich	ITVSH
Datum	04.03.2019

Inhalt

1.	Einleitung – für den schnellen Leser.....	4
2.	Phase 1.....	5
2.1.	Grundlagen.....	5
2.1.1.	Portale.....	5
2.1.2.	Bezahlung.....	6
2.1.3.	Rahmen für Dienstentwicklung.....	6
2.1.4.	Servicekonto / Postfach.....	7
2.1.5.	Anbindung der Kommunen incl. ihrer Fachverfahren.....	7
2.1.6.	Weitere Infrastrukturkomponenten.....	7
2.2.	Prozesse.....	8
2.2.1.	Erarbeitung Standardprozess.....	8
2.2.2.	Identifizierung Kommunalen Prozesse.....	8
2.2.3.	Klassifizierung der Prozesse.....	8
2.3.	Laufende Nutzung.....	8
2.3.1.	Nachnutzung organisieren.....	9
2.4.	Kommunikation.....	9
2.4.1.	Einbindung des ITVSH in relevante Gremien.....	9
2.4.2.	Kommunikations-Konzept.....	10
2.4.3.	Regionalkonferenzen.....	10
2.4.4.	Konzept zur Beteiligung.....	10
3.	Phase 2.....	11
3.1.	Grundlagen.....	11
3.1.1.	Ergänzende Anforderungen an OSI-Komponenten.....	11
3.2.	Prozesse.....	11
3.2.1.	Fabrikmäßige Umsetzung einfacher Antragsprozesse.....	11
3.2.2.	Vollständig digitale Umsetzung unter organisatorischer (ggf. rechtlicher) Veränderung der Prozesse.....	11
3.3.	Laufende Nutzung.....	12
3.4.	Kommunikation.....	12
4.	Phase 3.....	12
4.1.	Grundlagen.....	12
4.2.	Prozesse.....	12
4.2.1.	Konzeption und Umsetzung von Daseinsvorsorgeprozessen.....	12
4.3.	Laufende Nutzung.....	12
4.3.1.	Wartung und Pflege.....	12
4.3.2.	Digitalisierungspotenziale optimal nutzen.....	12
4.4.	Kommunikation.....	13



1. Einleitung – für den schnellen Leser

Das im Sommer 2017 in Kraft getretene Onlinezugangsgesetz (OZG) regelt, dass Bund und Länder bis 2022 alle Verwaltungsleistungen in Deutschland über Verwaltungsportale auch digital anbieten und die Portale zu einem Portalverbund verknüpfen müssen.

Die Verwaltungsleistungen der Kommunen sind über die Portale der Länder anzubinden. Für die Authentifizierung der Nutzer gegenüber den digitalen Verwaltungsleistungen sind interoperable Nutzerkonten im Portalverbund bereitzustellen

Eine hohe Anzahl der Verwaltungsleistungen liegt in kommunaler Durchführung.

Die Kommunalen Landesverbände haben im Januar 2018 eine Vereinbarung mit dem Land Schleswig-Holstein geschlossen:

- Das Land stellt die erforderliche Infrastruktur für Online-Dienste bereit.
Die Kommunen nutzen diese Infrastruktur für die Online-Dienste.
Das Land berücksichtigt kommunale Bedürfnisse bei Entwicklung der Infrastruktur.
- Das Land finanziert Referenzdienste für die OZG-Umsetzung
- Es werden die Antragsdaten und ein digital verarbeitbarer Fachdatensatz geliefert.
- Die KLV setzen sich für die Nutzung der Dienste ein.
- Das Land stellt finanzielle Mittel für die Umsetzung des OZG zur Verfügung und ordnet zwei MitarbeiterInnen an den ITVSH ab
- Die Nutzung von Digitalisierungspotentialen innerhalb der Verwaltungen muss durch diese selbst realisiert werden

Der zum 01.01.2019 gegründete ITVSH hat die Aufgabe, die kommunale Umsetzung zu bündeln und zu koordinieren.

Das vorliegende Konzept beschreibt das Vorgehensmodell des ITVSH für die kommunale OZG-Umsetzung. Es gliedert sich in 3 Phasen, die konzeptionellen Vorarbeiten in Phase 1, die Modellierung der OZG relevanten Verwaltungsleistungen in Phase 2 und die Organisation des Betriebs in Phase 3. Das Phasenmodell wird durch das Schaubild auf Seite 3 verdeutlicht.

Das Konzept beinhaltet

- die funktionale Beschreibung der vorhandenen Infrastrukturen,
- die kommunalen Anforderungen an zusätzliche Funktionen
- die Änderungen/ Ergänzungen bestehender Funktionen,
- die Ermittlung, Priorisierung und Umsetzung der vom OZG erfassten kommunalen Prozesse
- die Verbreitung der Prozesse und den laufenden Betrieb der Online-Prozesse in den kommunalen Portalen bzw. Internetauftritten.

Die Umsetzung soll in einem kooperativen und arbeitsteiligen Prozess nach dem Prinzip „Eine für alle“ erfolgen. Die Kommunen sollen die Möglichkeit der breiten Beteiligung erhalten, um erforderliche Individualitäten und eine praxismgerechte Umsetzung zu gewährleisten.

2. Phase 1

In der Phase 1 sollen die Voraussetzungen und die konzeptionellen Vorarbeiten für die Umsetzung der OZG Prozesse erarbeitet werden. Hierzu sind durch den ITVSH vielfältigste Informationen zusammenzutragen, kommunale Bedarfe einzuarbeiten und mit seinen Trägern abzustimmen.

Die Themen der Phase 1 sollen bis zum 30.06. initiiert sein.

2.1. Grundlagen

Ziele

- Die Beschreibung eines Gesamtsystems, in dem kommunale Digitalisierungsprojekte umgesetzt werden können wie z. B.:
 - Vorhandene Infrastrukturkomponenten (ZuFiSH, AFM, etc)
 - im Aufbau befindliche Online Service Infrastruktur (OSI)
 - Erforderliche zusätzliche Komponenten

- Die Definition kommunaler Anforderungen an das Gesamtsystem, beginnend mit den Schwerpunkten:
 - Zusammenspiel kommunaler Internetauftritte/Portale mit Landes- und Bundesportal und im bundesweiten Portalverbund
 - Bezahlung kommunaler Online-Verwaltungsleistungen und Vereinnahmung in den Kommunen
 - Anbindung der lokalen IT-Infrastrukturen der Kommunen an das Gesamtsystem
 - Anbindung kommunaler Fachverfahren an Onlinedienste
 - Erarbeitung eines kooperativen Modells für die Entwicklung von Onlinediensten durch den ITVSH, Kommunen, Dataport und andere Dienstleister

2.1.1. Portale

Online-Dienste sollen zukünftig unabhängig von der tatsächlichen Zuständigkeit aus beliebigen Portalen von Kommunal-, Landes- und Bundesverwaltungen auffindbar und aufrufbar sein (Stichwort Portalverbund). Die technische Ausgestaltung des Portalverbundes ist noch nicht abgeschlossen.

Die Kommunen verfügen über eigene individuelle Internetauftritte. Sie sind verantwortlich für Struktur, Inhalt, Gestaltung und Aussehen dieser Portale.

Das Zusammenspiel der kommunalen Portale mit den Landes- und Bundesportalen ist zu beschreiben. Anforderungen, die sich daraus ergeben, sind zu definieren und mit dem MELUND abzustimmen.

Folgende Schwerpunktfragen sind aus kommunaler Sicht zu klären:

- Wie erhält der Nutzer Zugang zu den Verwaltungsleistungen?
- Der ZuFiSH als zentrale Komponente
 - Er beinhaltet
 - Die klassischen Verwaltungsleistungen

- Perspektivisch: Leistungen der Daseinsvorsorge
- Wie wird die dauerhafte und vollständige Pflege der erforderlichen Informationen sichergestellt?
- Welche Endgeräte sollen für die Verwaltungsleistungen mindestens nutzbar sein?
- Ist ein gemeinsames Dienste Portal aller Kommunen sinnvoll?
 - Was würde dieses Portal umfassen?
 - Wie könnte diese Variante ausgestaltet werden, insb. vor dem Hintergrund der Einbindung der Online-Dienste
 - Welche Vor- bzw. Nachteile gibt es?
 - In wieweit müssen die Dienste zusätzlich an lokale Bedürfnisse anpassbar sein, insbesondere hinsichtlich des Layouts und Corporate Design?
 - Welche rechtlichen Belange (z. B. Datenschutz) ergeben sich in Abhängigkeit von der gewählten Betriebsform und wie werden sie hinreichend berücksichtigt?

Themenspeicher für zukünftige Ausarbeitungen:

- Verfahrensklärung: Ergeben sich heute schon erkennbare Anforderungen daraus, dass Verwaltungsleistungen zukünftig in Lebenslagen bzw. verwaltungsübergreifenden Kundensituationen gebündelt werden?

2.1.2. Bezahlung

Zahlreiche Online-Dienste beinhalten Verwaltungsleistungen, die bezahlt werden müssen.

Es ist zu beschreiben, welche elektronischen Bezahlwege bereitgestellt werden müssen und wie die entsprechenden Gelder bei den Kommunen vereinnahmt werden können.

Folgende Schwerpunktfragen sind aus kommunaler Sicht zu klären:

- Wie müssen Verwaltungsleistungen bezahlt werden?
 - Wie werden Verwaltungsgebühren ermittelt?
 - Zu welchem Zeitpunkt sind Verwaltungsgebühren zu entrichten?
 - Welche Bezahlarten werden aus kommunaler Sicht für Online-Dienste benötigt?
- Wie werden die Gebühren vereinnahmt?
 - Gilt für Kommunen das Bruttoprinzip bei der Gebührenvereinnahmung? Sind rechtliche Anpassungen notwendig?
 - Welche Modelle (rechtliche und organisatorische) der Zusammenarbeit der Kommunen mit dem Payment Provider sind sinnvoll?
 - Welche Anforderungen gibt es für die Abrechnung und die Integration in die kommunalen HKR Systeme?

2.1.3. Rahmen für Dienstentwicklung

Es ist das Ziel, die kommunalen Online-Dienste nach dem Prinzip „Einer für alle“ einmalig als Referenzdienst zu entwickeln und allen anderen Verwaltungen zur Verfügung zu stellen.

Die Vorgaben für die Erstellung von digitalen Verwaltungsleistungen müssen durch eine Vielzahl von Beteiligten erarbeitet werden. Die Umsetzung erfolgt durch unterschiedliche Dienstleister.

Standardisierung der Dokumentation

- Festlegung der Beschreibungsmethodik von Antragsprozessen
- Festlegung geeigneter Entwicklungsvorgaben
- Berücksichtigung von Landes- und Bundesvorgaben (z. B. FIM)

2.1.4. Servicekonto / Postfach

Die OSI wird über ein interoperables Servicekonto verfügen. Verwaltungskunden sollen sich einmalig für dieses Servicekonto registrieren. Anschließend kann dieses Konto für die Anmeldung von allen digitalen Verwaltungsleistungen bundesweit (Bund, Länder und Kommunen) genutzt werden.

Darüber hinaus wird die OSI über eine Postfachfunktion für den gesicherten Austausch von Dokumenten zwischen Verwaltungen und Kunden verfügen.

Folgende Schwerpunktfragen sind aus kommunaler Sicht zu klären:

- Technische und organisatorische Beschreibung der Schnittstelle.
- Welche Sicherheitslevel benötigen Verwaltungsleistungen?
- Welche Postfachfunktionalität wird benötigt? (z. B. rechtskräftige Zustellung)

2.1.5. Anbindung der Kommunen incl. ihrer Fachverfahren

Um zu vollständig digitalen Prozessen zu kommen, müssen online erhobene Daten gesichert übertragen und in kommunalen Fachverfahren weiterverarbeitet werden.

Folgende Schwerpunktfragen sind aus kommunaler Sicht zu klären:

- Eine sichere Anbindung zuständiger Verwaltungsbehörden für den automatisierten Datenaustausch.
- Kommunikationskomponente:
 - Aufbau einer digitalen Poststelle zur Weiterverarbeitung von digitalen Antragsdaten
 - Ankopplung von Fachverfahren an Antragsassistenten
- Festlegung der Container und Inhaltsformate
 - XÖV-Standard und/oder
 - Max. 3 fachverfahrensspezifische Formate
 - Standardformate (pdf, png, jpg,...)
 - Format des Containers

2.1.6. Weitere Infrastrukturkomponenten

Neben den genannten Infrastruktur-Komponenten existieren in OSI und landesweit ergänzende Infrastrukturkomponenten. Zu prüfen ist, inwieweit diese für die OZG-Umsetzung nutzbar und vollständig sind. Kommunale Anforderungen an fehlende oder nicht ausreichende Komponenten sind zu beschreiben.

Folgende Schwerpunktfragen sind aus kommunaler Sicht zu klären:

- Fehlen aus kommunaler Sicht Komponenten oder Funktionen in der OSI, die für die Umsetzung kommunaler Online-Dienste benötigt werden?
- Welche kommunalen Anforderungen sollen in den Entwicklungsprozess für neue OSI-Komponenten einfließen?

2.2. Prozesse

Ziele

Umsetzung der OZG-Prozesse bis Ende 2022, dazu gehören:

- Definition eines Standard OZG-Prozesses und der Rollen.
- Identifizierung der kommunalen OZG-Prozesse
- Klassifizierung und Priorisierung der Prozesse unter Berücksichtigung der vorhandenen EA-SH Assistenten und den Ergebnissen des Bundesprojektes.
- Festlegung der Umsetzungsreihenfolge
- Für jeden umzusetzenden Prozess gilt:
 - Erarbeitung eines standardisierten Prozessmodells und einer standardisierten Prozessbeschreibung unter Berücksichtigung von 2.2.3
 - Erstellung des Assistenten (Codierung)

2.2.1. Erarbeitung Standardprozess

Definition eines Standard OZG-Prozesses und der Rollen (Antragsteller, Assistent, Basisinfrastruktur, zuständige Verwaltungsbehörde)

2.2.2. Identifizierung Kommunalen Prozesse

Welche kommunalen Prozesse unterliegen dem Geltungsbereich des OZG und müssen bis 2022 Online bereitgestellt werden?

Folgende Schwerpunktfragen sind aus kommunaler Sicht zu klären:

- Welche kommunalen Verwaltungsleistungen müssen umgesetzt werden?
- Welche kommunalen Verwaltungsleistungen sind bereits vorhanden?

2.2.3. Klassifizierung der Prozesse

Zuordnung der Verwaltungsleistungen zu Klassen, sodass diese priorisiert werden können.

Einfache Prozesse:

- geringe Fallzahlen
- einfache Prozessgestaltung
- geringe Wirtschaftlichkeit

Ziel:

fabrikmäßig mit einfachen Antragsassistenten umzusetzen (ca. 80 % aller Prozesse)

Vollständig digitale Prozesse:

- hohe Fallzahlen
- großes Kundenutzenpotenzial
- großes wirtschaftliches Potenzial

Ziel: vollständig digital unter organisatorischer und ggf. rechtlicher Veränderung der Prozesse umzusetzen (ca. 20 % aller Prozesse)

2.3. Laufende Nutzung

Ziele

Erarbeitung eines Konzeptes für die Nachnutzung der Referenzprozesse in den Kommunen bestehend aus:

- Nachnutzung organisieren:
Kontinuierliche Verbreitung der umgesetzten Referenz-Online-Dienste
- Wartung/Pflege:
Laufende Einarbeitung und Berücksichtigung von Gesetzes- oder Prozessänderungen
- Integration neuer Prozesse

2.3.1. Nachnutzung organisieren

Die erstellten und implementierten Referenzdienste sollen möglichst schnell flächendeckend den Verwaltungskunden zur Nutzung bereitstehen. Die erhobenen Daten müssen in die zuständige Verwaltung fließen.

Die Online-Dienste bilden die Basis für eine standardisierte und möglichst weitgehende digitale Umsetzung von Verwaltungsprozessen. Die Standardisierung berücksichtigt kommunale Individualisierung und verfassungsrechtlich garantierte Selbstverwaltung.

Folgende Schwerpunktfragen sind aus kommunaler Sicht zu klären:

- Welche Aufwände entstehen bei zentraler Nutzung bzw. bei dezentraler Nutzung?
- die Überführung der Referenzprozesse in den Dauerbetrieb?
- Wer übernimmt die Betreiberfunktion für die Online-Dienste?
- Wie erhalten Kommunen Kenntnis von umgesetzten Diensten?
- Regelung der dauerhaften Finanzierung für Online-Dienste
Zurzeit wird die Basisinfrastruktur durch das Land den Kommunen kostenfrei zur Verfügung gestellt. Vermutlich werden die Kosten für die Referenzumsetzungen ebenfalls durch das Land getragen. Ein dauerhaftes Finanzierungskonzept (evtl. über finanzielle kommunale Beteiligung) muss erarbeitet werden.

2.4. Kommunikation

Ziele

Es ist sicherzustellen, dass

- der ITVSH die kommunalen Interessen bei der Umsetzung der Digitalisierung wirksam vertreten kann
- Kommunen kontinuierlich informiert werden
- Sich Kommunen hinreichend an der OZG Umsetzung beteiligen

Hierzu werden entsprechende Konzepte erstellt.

2.4.1. Einbindung des ITVSH in relevante Gremien

Für eine wirkungsvolle Umsetzung seiner gesetzlichen Koordinationsaufgaben im Zuge der OZG-Umsetzung ist es unerlässlich, dass der ITVSH in relevanten Abstimmungsgremien vertreten ist.

Dazu zählen unter anderem das Land SH, die KLV, die Kommunen und der Dienstleister Dataport.

2.4.2. Kommunikations-Konzept

Die Kommunen müssen über den aktuellen Stand der OZG- und Digitalisierungsprojekte informiert werden. Der ITVSH wird dazu entsprechende Marketingmaßnahmen und eine Kommunikationsplattform entwickeln.

2.4.3. Regionalkonferenzen

Im 2. Quartal 2019 sollen als erste Informationsmaßnahmen für alle schleswig-holsteinischen Kommunen Regionalkonferenzen durchgeführt werden. Es wird angestrebt die wesentlich am OZG-Umsetzungsprozess beteiligten Institutionen wie das Land SH und den Dienstleister Dataport einzubeziehen.

2.4.4. Konzept zur Beteiligung

Soll die kommunale OZG-Umsetzung gelingen, müssen sich die Kommunen in vielfältiger Weise in den gesamten Umsetzungsprozess einbringen. Um den Aufwand möglichst gering zu halten wird der ITVSH in der Phase 1 Sachverhalte klären, Informationen zusammentragen, diese aufbereiten und mit kommunalen Arbeitsgruppen abzustimmen.

Für die Erarbeitung von Online-Diensten ist von Beginn an eine breite kommunale Beteiligung zwecks Einbringung der Fachlichkeit notwendig.

Für die fabrikmäßige Umsetzung werden einige wenige kommunale Mitarbeiter benötigt, um die strukturellen Verschiedenheiten (Organisation, Fachverfahren) wieder zu spiegeln.

Für die komplexen Verfahren ist ein umfassender kommunaler Konsens verbunden mit einer breit gefächerten Beteiligung herbeizuführen.

3. Phase 2

In der Phase 2 werden zum einen die Konzepte aus der Phase 1 fortgeschrieben. Zum anderen, als Wichtigste und aufwendigste kommunale Aufgabe ist die Modellierung der OZG relevanten Verwaltungsleistungen (nach derzeitigem Erkenntnisstand mehr als 370 Leistungen).

3.1. Grundlagen

Beschreibung der kontinuierlichen Erweiterung und Verfeinerung des Gesamtsystems.

3.1.1. Ergänzende Anforderungen an OSI-Komponenten

Im Laufe der Entwicklung der konkreten Online-Dienste entstehen voraussichtlich neue Anforderungen. Diese müssen mit dem Land abgestimmt und in die Weiterentwicklung einbezogen werden.

3.2. Prozesse

Die Onlinedienste werden gemäß Umsetzungsplan als Referenzdienste nach dem Prinzip „Einer für alle“ entwickelt. Er beinhaltet die Abnahme und Bereitstellung in der zukünftigen Produktionsumgebung, incl. ggf. erforderlicher Freigabeverfahren.

3.2.1. Fabrikmäßige Umsetzung einfacher Antragsprozesse

Die Entwicklung findet am konkreten Fall statt. Eine Kommune fungiert als Partner für die fachliche Ausgestaltung und praxisgerechte Umsetzung (eine Kommune kann auch mehrere Prozesse oder mehrere zu einem Thema gehörige Prozesse begleiten). Die Anforderungen weiterer Kommunen werden berücksichtigt.

Kommunale Aufgaben für jeden Prozess sind:

- Eine Analyse des bestehenden Arbeitsablaufes der Verwaltungsleistung.
- die Erarbeitung einer Prozessdokumentation für die Umsetzung
- der Test durch die Kommunen
- die Freigabe des Dienstes
- Integration in die Produktionsumgebung

3.2.2. Vollständig digitale Umsetzung unter organisatorischer (ggf. rechtlicher) Veränderung der Prozesse

Die Entwicklung findet am konkreten Fall statt. Ein Querschnitt aus repräsentativen Kommunen sollten als Partner für die fachliche Ausgestaltung und praxisgerechte Umsetzung mitarbeiten. Dieses beinhaltet auch die Veränderung organisatorischer Prozesse in den Kommunen und ggf. die Anpassung von Gesetzen.

Kommunale Aufgaben für jeden Prozess sind:

- Eine intensive Analyse des bestehenden Arbeitsablaufes der Verwaltungsleistung.
- Die Erarbeitung einer Prozessdokumentation (Umsetzung und organisatorische Anpassungen)
- Die vollständige, digitale Umsetzung des Prozesses
- der Test durch die Kommunen

- die Freigabe des Dienstes
- Integration in die Produktionsumgebung
- Umsetzung der organisatorischen Änderungen

3.3. Laufende Nutzung

Ziel ist es den Kommunen die entwickelten Verwaltungsleistungen zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine flächendeckende Nutzung für die produktiv gesetzten Dienste ist anzustreben.

3.4. Kommunikation

Etablierung der Kommunikationsplattform wie in Phase 1 angedacht.

4. Phase 3

Es werden die Tätigkeiten der Phase 2 fortgeführt.

Zusätzlich beinhaltet sie die Organisation des Betriebs und das Hinterfragen umgesetzter Dienste. Freiwerdende Kapazitäten dienen zur Umsetzung von Daseinsvorsorgeprozessen.

4.1. Grundlagen

Arbeitsergebnisse aus Phase 1 werden den laufenden Anforderungen angepasst.

4.2. Prozesse

4.2.1. Konzeption und Umsetzung von Daseinsvorsorgeprozessen

Die Digitalisierung der Daseinsvorsorge (Bsp. Tourismus, Kultur, medizinische Versorgung, Verkehr...) unterscheidet sich in einigen Aspekten deutlich von der Umsetzung klassischer E-Government-Prozesse, die das OZG im Fokus hat:

Zu klären ist, ob sich aus der Digitalisierung der Daseinsvorsorge andere/ergänzende Anforderungen an die gemeinsame Infrastruktur ergeben.

Wie kann sichergestellt werden, dass diese auch im bundesweiten Portalverbund auffindbar sind?

4.3. Laufende Nutzung

4.3.1. Wartung und Pflege

Der Prozess Wartung und Pflege ist zu organisieren.

Folgende Schwerpunktfragen sind aus kommunaler Sicht zu klären:

- Wer steuert die Beauftragung von Umsetzungen?
- Wie werden die Anpassungen finanziert?
- Wer verantwortet sie?

4.3.2. Digitalisierungspotenziale optimal nutzen

Für Prozesse mit hohem Nutzen- oder wirtschaftlichem Potenzial sollte aus strategischer Sicht Verbesserungs- und Optimierungspotenzial gesucht werden. Über die Umsetzungsmöglichkeiten muss diskutiert und Umsetzungsvorschläge müssen erarbeitet werden.

4.4. Kommunikation

Über die Kommunikationsplattform des ITVSH werden den Kommunen laufend über die aktuellen Entwicklungen informiert.