

E-Government - Herausforderung und Chance für die öffentliche Verwaltung

Zukunftsmodell für den Bürger- und Unternehmensservice am Beispiel des vereinfachten Baugenehmigungsverfahrens

Henrik Simon
Meißen, 07. November 2019

AGENDA

TOP 1 Ausgangssituation

TOP 2 Untersuchungsumfang

TOP 3 Methoden/Werkzeuge

TOP 4 Lösungsansatz

TOP 5 Fazit/Ausblick

Durch die Verabschiedung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) erhält das Thema E-Government eine neue Dynamik

Bis Ende 2022 müssen bundesweit alle hierfür geeigneten **Verwaltungsleistungen aller Verwaltungsebenen über miteinander verbundene Serviceportale online** angeboten werden.

Bürger und Unternehmen sollen **- unabhängig vom jeweiligen Startpunkt - zur gewünschten Dienstleistung der dafür zuständigen Behörde weitergeleitet werden.**

Interoperable Servicekonten sollen eine **bundesweite Online-Anmeldung und Authentifizierung der Verwaltungskunden** ermöglichen.

Erwartung der Bürger an eine zeitgemäße Verwaltung

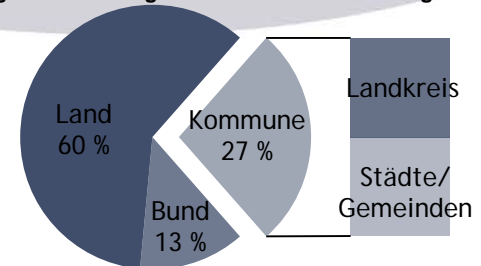


14 Themenbereiche
9 Bürger, 7 Unternehmen, 2 Querschnitt

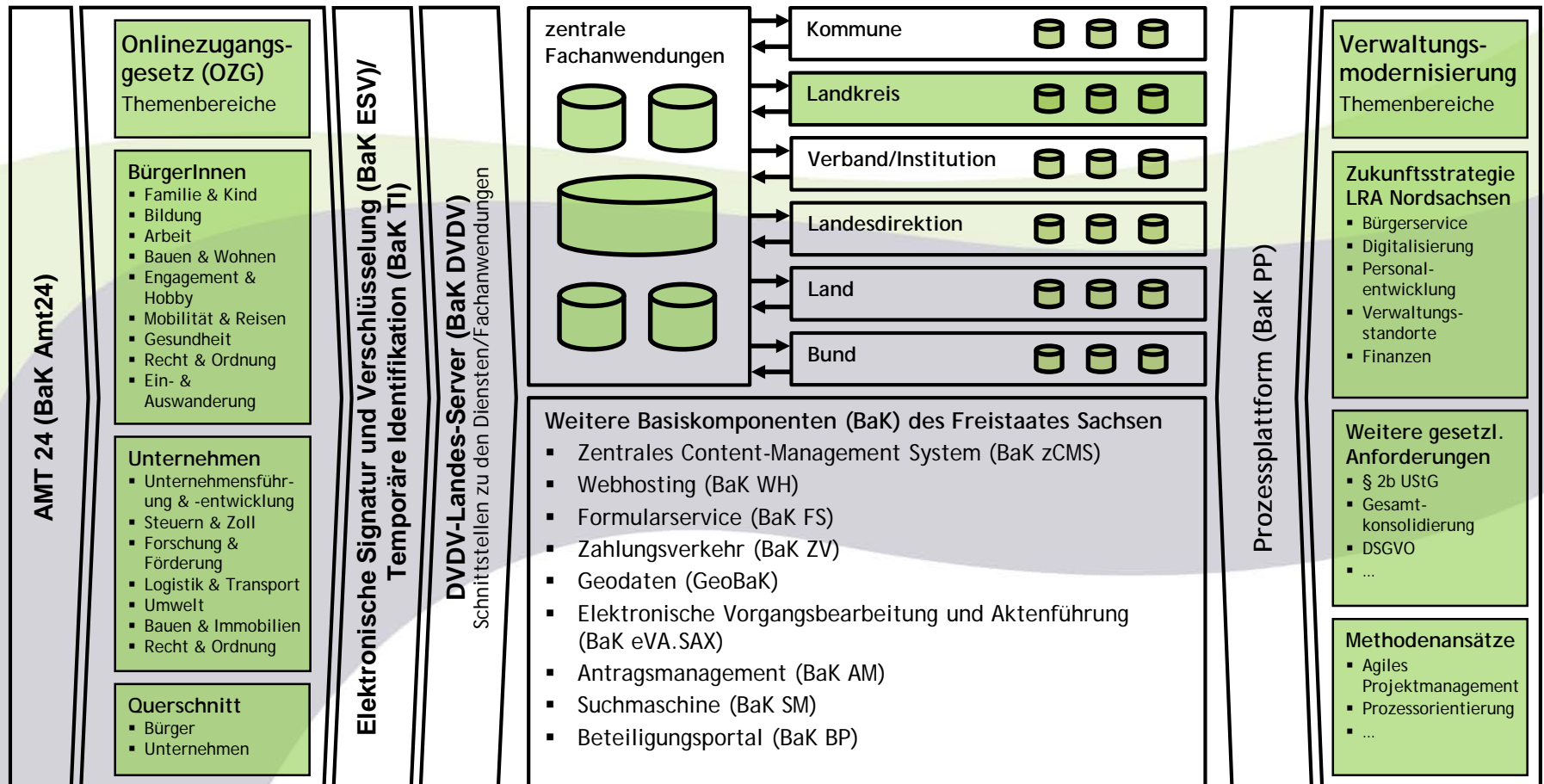
575 Lebens-/Geschäftslagen

2360 Verwaltungsleistungen

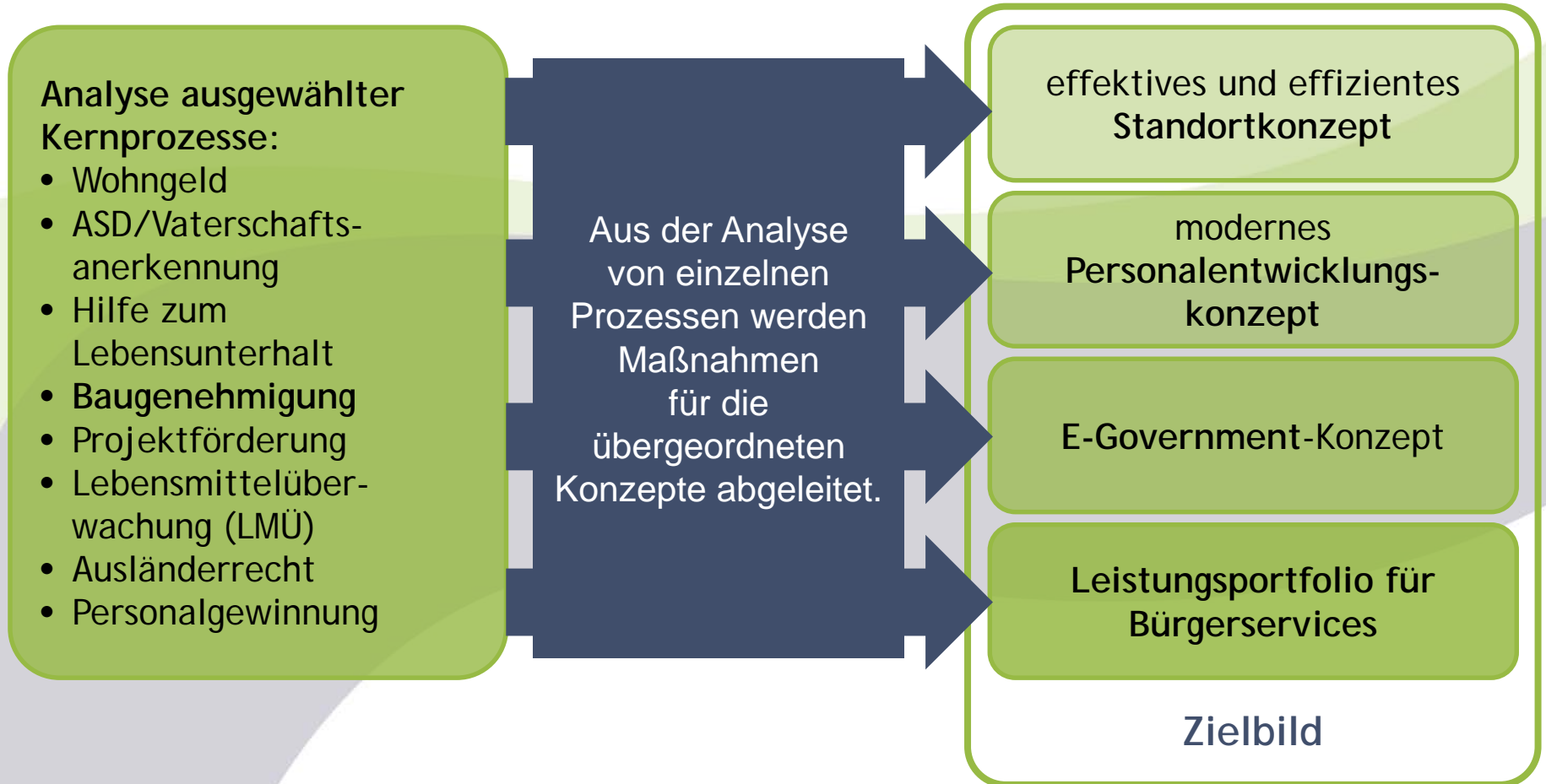
Prozentuale Verteilung der umzusetzenden Verwaltungsleistungen nach Vollzug
(eigene Ermittlung auf Basis OZG-Umsetzungskatalog)



Abhängigkeiten bei der Einführung/Umsetzung von E-Government



Zukunftsstrategie - Prozessanalyse als Vorbereitung der Konzepte

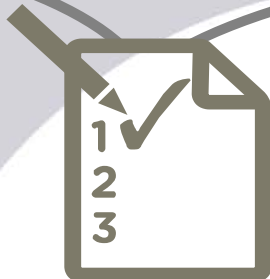


AGENDA

- TOP 1 Ausgangssituation
- TOP 2 Untersuchungsumfang
- TOP 3 Methoden/Werkzeuge
- TOP 4 Lösungsansatz
- TOP 5 Fazit/Ausblick

Zukunftsmodell für den Bürger- und Unternehmensservice am Beispiel des vereinfachten Baugenehmigungsverfahrens

- Wie sieht der Ist-Prozess Bauantrag in der Kreisverwaltung des Landkreises Nordsachsen und in der Großen Kreisstadt Torgau aus?
- Wie kann der Prozess für den Bauantrag effektiver und effizienter gestaltet und durch den verstärkten Einsatz von E-Government optimiert werden?
- Wie kann ein orts- und zeitunabhängiges, verwaltungsübergreifendes Bürger- und Unternehmensservicemodell in Zukunft in Sachsen aussehen und welchen Nutzen bringt dies für den Bürger und die Unternehmer?



AGENDA

- TOP 1 Ausgangssituation
- TOP 2 Untersuchungsumfang
- TOP 3 Methoden/Werkzeuge
- TOP 4 Lösungsansatz
- TOP 5 Fazit/Ausblick

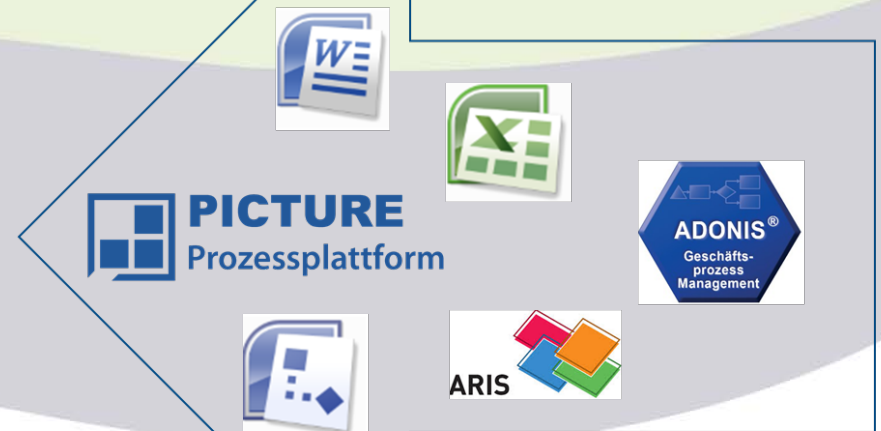
Zur Modellierung von Prozessen stehen unterschiedliche Methoden und Werkzeuge zur Verfügung

Methode



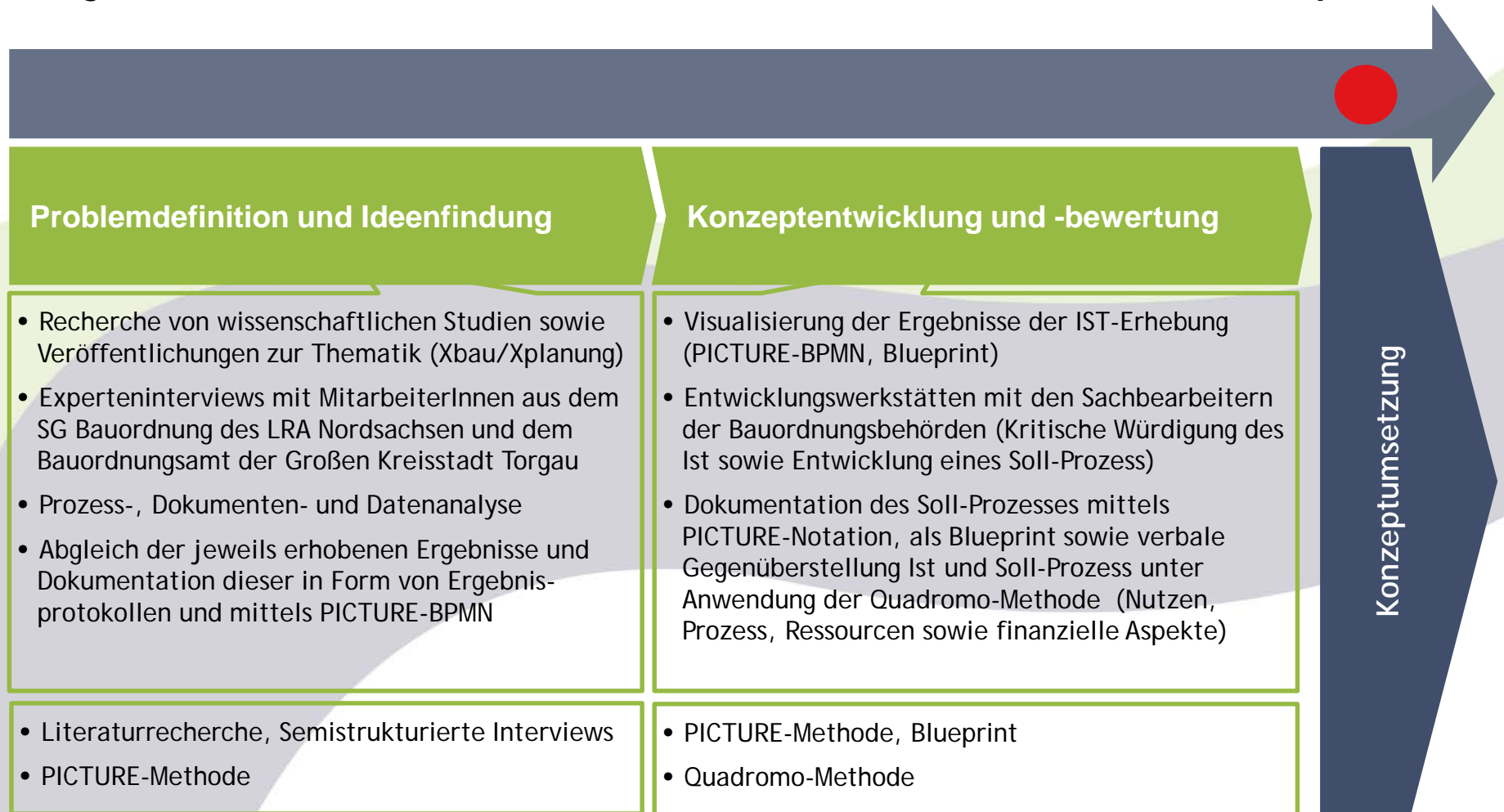
Die konzeptionelle Beschreibung von Prozessen erfolgt durch den Einsatz einer geeigneten Methode.

Werkzeug



Die technische Nutzbarmachung der Prozessmodelle erfolgt durch den Einsatz eines geeigneten Werkzeugs.

Vorgehensweise und Methodik basieren auf einem Phasenkonzept



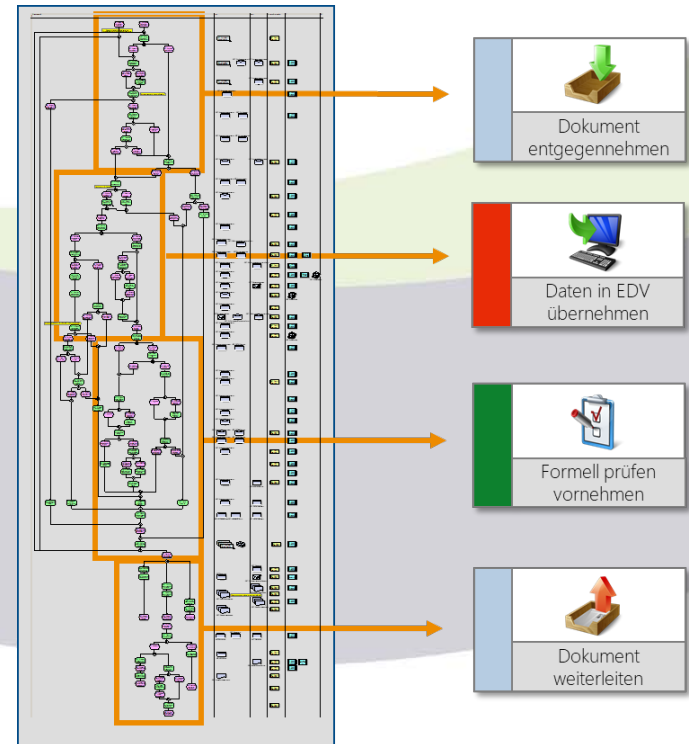
AGENDA

- TOP 1 Ausgangssituation
- TOP 2 Untersuchungsumfang
- TOP 3 Methoden/Werkzeuge
- TOP 4 Lösungsansatz
- TOP 5 Fazit/Ausblick

Prozessbausteine ermöglichen effiziente Kommunikation und gute Visualisierung

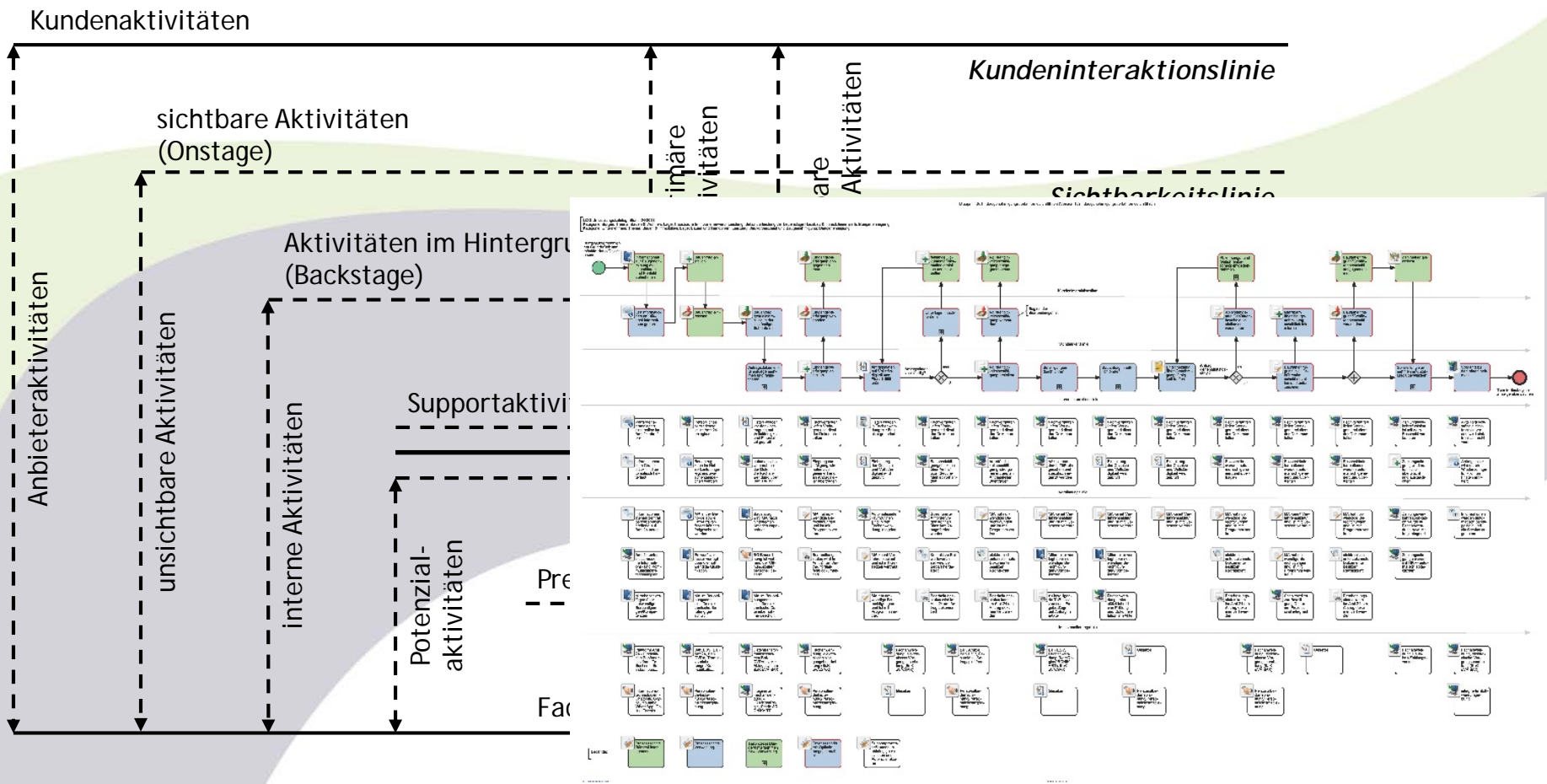
Prozessbausteine ...

- stellen wiederkehrende Tätigkeiten in Verwaltungsprozessen dar.
- verringern die Komplexität eines Prozesses durch Verlagerung von Informationen in die Baustein-Attribute.
- ermöglichen einen schnellen fachlichen Überblick über den Prozess und machen ihn gut lesbar.
- fördern eine einheitliche Beschreibung der Prozesse und stellen somit Vergleichbarkeit her.
- können im Rahmen von Auswertungen und Analysen systematisch betrachtet werden.



Die PICTURE-Methode bietet mit 24 Prozessbausteinen, die auf die Verwaltungsarbeit zugeschnitten sind, eine branchenspezifische Modellierung und erleichtert den Umgang mit Prozessmanagement auch für Nicht-Experten.

Blueprint - Visualisierung von Dienstleistungsprozessen



Zukunftsmodell - Mit der Quadromo Methode von der Idee zum Konzept

Problemdefinition und Ideenfindung

- Trend zur Digitalisierung verändert Zugang für Bürger zur öffentlichen Verwaltung
- Bis Ende 2022 müssen alle Verwaltungsleistungen für Bürger und Unternehmen elektronisch über verbundene Verwaltungsportale angeboten werden
- Prozesse zur Ausführung der Verwaltungsakte sind vorgegeben
- Identifizierung von Optimierungspotenzialen und rechtlicher Anpassungsbedarf durch Digitalisierung
- Zugriff der Bürger/Unternehmen auf digitale Verwaltungsakte und aktive Mitwirkung am Prozess

Konzeptentwicklung und -bewertung

- Bürger/Unternehmen und Verwaltung kommunizieren digital - Dokumente können online aufgerufen, ausgefüllt und gespeichert werden
- Die Vorgänge werden in der Verwaltung digital bearbeitet und den involvierten Behörden zugänglich gemacht
- Die Kommunikation erfolgt mittels moderner Interfacetechnologien sowie über das einheitliche Bürger-/Unternehmensportal
- Bürger erhalten vollständige Informationen und Handlungsleitlinien zum Vorgang - die Verwaltung vollständige Unterlagen

Konzeptumsetzung

- **Nutzen:** Zeitersparnis auf beiden Seiten - Bürger/Unternehmen und Verwaltung, mehr zielgerichtete Informationen für den Bürger zum Verwaltungsakt, höherer Service und mehr Innovation auf Seite der Verwaltung
- **Prozesse:** Optimierung und Standardisierung unter Einbeziehung der Bürger/Unternehmen
- **Ressourcen:** Technisierung der Verwaltung und Qualifizierung der Mitarbeiter - digitale Transformation
- **finanziellen Aspekte:** Kostenreduzierung und Wirtschaftlichkeit

AGENDA

- TOP 1 Ausgangssituation
- TOP 2 Untersuchungsumfang
- TOP 3 Methoden/Werkzeuge
- TOP 4 Lösungsansatz
- TOP 5 Fazit/Ausblick

Fazit

- Verwaltungsleistungen lassen sich mit der PICTURE-Methode erfassen und transparent für Dritte darstellen – Optimierungspotenziale sind ableitbar
- Verwaltungsleistungen werden im Zuge der Umsetzung des OZG effizienter – sowohl für den Bürger/Unternehmer als auch für die Verwaltung
- Quadromo-Methode hilft, die Modelle zur Umstellung auf digitale Verwaltungsleistungen zu operationalisieren – in Bezug auf Nutzen, Prozess, Ressourcen und Finanzen

Einschränkung des Ergebnisses:

- Erhebung bisher nur im kommunalen Sektor – Aufnahme der Anforderungen weiterer Stakeholder (Antragsteller/Entwurfsverfasser; TöB etc.)
- Verwendung ausschließlich einer Methode – Quadromo-Methode

Ausblick



Henrik Simon
Projektkoordinator E-Government

LANDRATSAMT NORDSACHSEN

Dezernat Verwaltung und Finanzen | Amt für Personal und Organisation

Schlossstraße 27 | 04860 Torgau

Telefon: +49 (3421) 758 - 1567 | Telefax: +49 (3421) 758 - 851310

Henrik.Simon@lra-nordsachsen.de | www.landkreis-nordsachsen.de

Quellen

Becker, J.; Algermissen, L.; Falk, T.: Prozessorientierte Verwaltungsmodernisierung: Prozessmanagement im Zeitalter von E-Government und New Public Management. 2. überarb. u. erw. Aufl., Wiesbaden 2009, Springer Berlin Heidelberg.

Becker, J.; Niehaves, B.; Pöppelbuß, J.; Ortbach, K.; Plattfaut, R.; Voigt, M.; Malsbender, A.: Service Design: Mit der Quadromo-Methode von der Idee zum Konzept. Berlin Heidelberg New York 2015, Springer-Verlag.

Fließ, S.: Die Steuerung von Kundenintegrationsprozessen: Effizienz in Dienstleistungsunternehmen. 1. Aufl., Wiesbaden 2001, Deutscher Universitätsverlag.

Fließ, S.: Prozessorganisation in Dienstleistungsunternehmen. 1. Aufl., Stuttgart 2006, W. Kohlhammer Verlag.