Die Fraktionen von
CDU, Bündnis 90 / Die Grünen, Hagen Aktiv & FDP

Telefon: 02331 207-3184 (CDU)
02331 207-3506 (Grüne)
02331 207-5529 (Hagen Aktiv)
02331 207-2380 (FDP)

Ratsfraktionen . Rathausstraße 11 . 58095 Hagen

E-Mail: boehm@cdu-fraktion-hagen.de
fraktion.gruene@sds-hagen.de
daniel.george@fdp-fraktion-hagen.de
karin.nigbur-martini@fraktion-hagen-aktiv.de

Herrn Vorsitzenden

Stefan Ciupka

- im Hause

Dokument: 2018_02_14_antrag_habit_sachstand_e-government.docx

1. Februar 2018

Antrag für die Sitzung des Betriebsausschusses HABIT am 14. Februar 2018

Sehr geehrter Herr Ciupka,

gemäß § 6 Absatz 1 der GeschO des Rates vom 08.05.2008 in der Fassung des V. Nachtrages vom 15.12.2016 beantragen wir den folgenden Tagesordnungspunkt

Sachstandsbericht: E-Government in der Stadtverwaltung Hagen
(Bürgerkonto, Einführung De-Mail, Zahlarten/Abwicklung Bezahlvorgänge, E-Government-Strategie, Meilensteine)

1. ***Bericht der Verwaltung***
   - *Einrichtung Bürgerkonto*
   - *Einführung De-Mail*
   - *Zahlarten/Abwicklung Bezahlvorgänge*
   - *E-Government-Strategie der Stadt Hagen*
   - *Meilensteine*
2. ***Diskussion***
3. ***ggf. Anträge***

Begründung:

Die Stadt Hagen und der HABIT waren in Sachen E-Government von 1996 bis 2002 mit dem „Virtuellen Rathaus“ einmal vielen Kommunen weit voraus. Fördergelder in Millionenhöhe und Preise der heutigen Universität für Verwaltungswissenschaften in Speyer waren der Lohn. Offensiv öffentlich vermarktet wurden die Angebote damals leider nicht. Ohne Fördergelder ging bei der Hagener Weiterentwicklung „Rathaus 21“ ein Teil des Vorsprungs deshalb wieder verloren. Die Antragsteller haben das Thema deshalb im Betriebsausschuss in der Vergangenheit aus verschiedenen Perspektiven beleuchten lassen.

Mit Beginn der Wahlperiode 2014-2020 hat der Betriebsausschuss den politischen Arbeitskreis „E-Government / Elektronische Bürgerdienste“ eingerichtet. Dieser hat bis Juli 2015 viermal getagt und seine Ergebnisse abschließend mit dem Betriebsleiter Gerd Thurau auf deren Realisierbarkeit hin ab-

geklopft. Das Ergebnis wurde dem Betriebsausschuss HABIT hat in seiner Sitzung am 3. November 2015 vorgestellt (Präsentation, siehe Anlage zum Antrag).

Unter der Überschrift „Hagener Stadtverwaltung bietet beim Service gutes Mittelmaß“[1] erklärt der Leiter des Fachbereichs Personal & Organisation, Stephan Keßen im Mai 2017 gegenüber der Funke Mediengruppe:

> *„Gerade im Bereich E-Government, also der Möglichkeit, Behördenvorgänge auch komplett online zu ermöglichen, sei Hagen „noch nicht perfekt. Daran werden wir weiter arbeiten. Das elektronische Bürgerkonto mit sicherer und einfacher Authentifizierung sei hier das Ziel.“ Sicherlich ein Zukunftsthema: Denn insbesondere die ganz jungen Befragten im Alter von 14 bis 19 Jahren, die im digitalen Zeitalter geboren sind, die Stadtverwaltung aber eher mittelmäßig bewerten, dürften solch einen Online-Service künftig wie selbstverständlich erwarten.“*

Diese Hinwendung zu elektronischen Verwaltungsdiensten sorgt insbesondere bei den Antragstellern für viel Zustimmung.[2] Da die Fraktionen in das tägliche Geschäft der Verwaltung jedoch nicht eingebunden sind, finden diese Modernisierungsprozesse eher unter Ausschuss der Ausschussmitglieder statt.

Aus diesem Grund bitten die Antragsteller um einen kurzen schriftlichen Sachstandsbericht zur öffentlichen nächsten Sitzung des Betriebsausschusses HABIT.

Mit freundlichen Grüßen verbleiben

Alexander M. Böhm	Kathy Sommer-Bergenthal	Udo Pfeiffer	Michael Grzeschista
Fraktionssprecher	Fraktionssprecherin	Fraktionssprecher	Fraktionssprecher
CDU-Ratsfraktion	Bündnis 90/Die Grünen	Hagen Aktiv	FDP-Fraktion

[1] siehe Michael Koch: „Bürgerbarometer: Hagener Stadtverwaltung bietet beim Service gutes Mittelmaß“, aufgerufen unter https://www.wp.de/staedte/hagen/hagener-stadtverwaltung-bietet-beim-service-gutes-mittelmass-id210486429.html, Essen/Hagen, Stand: 08.05.2017, 15:00 Uhr.

[2] siehe gem. Pressemitteilung „Allianz begrüßt Hinwendung zu E-Bürgerdiensten“, aufgerufen unter http://www.cdu-fraktion-hagen.de/allianz-begruesst-hinwendung-zu-e-buergerdiensten.html, http://www.fdp-hagen.de/index.php/mitteilungen-22/allianz-begruesst-hinwendung-zu-e-buergerdiensten.html, Hagen, Stand: 09.05.2017.

Arbeitskreis „Elektronische Bürgerdienste“

Zwischenergebnisse

… des Brainstorms vom 15. April 2015 und 3. Juni 2015
… der Beratung vom 9. August 2015 mit Betriebsleiter Gerd Thurau

Zusammenfassung von Ernst Schmidt & Alexander M. Böhm.

Vorlage für BA HABIT 04/2015 am 03.11.2015

Erwartungen an Elektronische Bürgerdienste

Ergebnisse aus Brainstorm vom 15. April 2015

Was erwarten die Bürger/Unternehmen/Institutionen von Elektronischen Bürgerdiensten?

- Nutzer erwarten rund um die Uhr einen unterbrechungsfreien fristwahrenden Zugang zu einem vollumfänglichen Dienstleistungs- und Auskunftsangebot.
- Dabei gehen sie selbstverständlich davon aus, dass Rechtssicherheit und Datenschutz gewährleistet werden.
- Elektronische Bürgerdienste sind barrierearm, leicht zu bedienen, werden gut und - wo nötig - mehrsprachig erklärt und mit verschiedenen Hilfeangeboten flankiert.
- Nutzerdaten werden vollständig in die Prozesse integriert.

Chancen von E-Bürgerdiensten in der Verwaltung

Ergebnisse aus Brainstorm vom 15. April 2015

Welche Chancen ergeben sich für die Verwaltung durch Elektronische Bürgerdienste?

- Einfach Prozesse lassen sich vollständig automatisieren.
- Nutzerdaten werden nach Plausibilitätsprüfung übernommen, es bleibt mehr Zeit für die eigentliche Entscheidung (Qualität der Arbeit).
- Der Arbeitsaufwand kann insgesamt reduziert werden (Einsparungen).
- Die Einführung von E-Bürgerdiensten verbessert das Prozessverständnis.
- Parallele Prozesse können Verwaltung ggf. beschleunigen.
- Eine Aufteilung in Front- und Backoffices wird möglich (4-Augen-Prinzip).
- Interkommunalen Zusammenarbeit kann durch Kompetenzzentren verbessert werden.
- Raumkapazitäten lassen sich einsparen.

Chancen von E-Bürgerdiensten für das Personal

Ergebnisse aus Brainstorm vom 15. April 2015

Welche Vorteile ergeben sich für die Mitarbeiter?

- Elektronische Prozesse würden stupide „Massen-Tätigkeiten“ ersetzen.
- Elektronische Prozesse erleichtern die Einrichtung von Heimarbeitsplätzen.
- Die Verwaltungsarbeit wird dadurch insgesamt interessanter.
- Die qualitativ anspruchsvollere und modernere Arbeit fördert die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Mitwirkung der Kommunalpolitik

Ergebnisse aus Brainstorm vom 15. April 2015

Was kann die Kommunalpolitik tun?

- Gremienvertreter könnten selbst Angebote wie ALLRIS aktiv nutzen.
- Der Rat könnte den HABIT als proaktiven Beratungsdienstleister der Verwaltung stärken.
- Der Rat könnte die Verwaltung dabei ermutigen, vermehrt elektronische Prozesse zu implementieren und dafür aktiv in der Bürgerschaft zu werben.
- Der Betriebsausschuss könnte ein Leitbild „Elektronische Bürgerdienste“ erstellen, in dessen Mittelpunkt die Erwartung der Bürger und Verbesserungen für die Verwaltung stehen.
- Der Rat könnte jetzt die Voraussetzungen schaffen für eine erhebliche Verbesserung des zukünftigen Konsolidierungspotenzials bei verbessertem Bürgerservice
- Der Rat könnte ein Bürgerservice-Zentrum in einer der Galerien einrichten.

Blick über den Tellerrand

Ergebnisse aus Brainstorm vom 3. Juni 2015

Was machen andere Kommunen bereits erfolgreich vor?

- Online-Gewerbeauskünfte in Berlin (85% vollautomatisch)
- Hundesteuer-Anmeldung in Krefeld (100% vollautomatisch)
- Personalausweisautomat in Dortmund (spart knapp 50% Bearbeitungszeit)
- Online-Terminvereinbarung mit Verwaltungsmitarbeitern in Stuttgart
- Kundenterminals für E-Bürgerdienste in Auerbach & Neustadt (Sachsen)

Neuland entdecken

Ergebnisse aus Brainstorm vom 3. Juni 2015

Was können wir besser machen als andere?

- „Bürger-Account“, auf dem alle Daten und Schreiben zusammenlaufen.
  - freiwillige Sammelstelle für alle persönlichen Daten
  - für gesamten Schriftverkehr mit der Stadt anwendbar
  - ermöglicht zügige und einfache Kommunikation
  - ermöglich selbständige Änderungen bestimmter Daten (z.B. E-Mail-Adresse oder Kontoverbindung)
  - Zusammenstellung der Dienste im Account frei wählbar
  - Vorteil für Verwaltung: Angebot kann Schritt für Schritt aufgebaut werden.

- Automatische Kontrolle und Erinnerungsfunktion für Personalausweis und Fristen würde echten Mehrwert bieten.

Wie geht es weiter?

Ergebnisse aus Besprechung mit G. Thurau vom 9. August 2015

Welche Wege kann der HABIT gehen, um den E-Bürgerdiensten mehr Gewicht zu verleihen?

- Zusammenfassung aller Ergebnisse in ein „Leitbildvorschlag E-Bürgerdienste“
- Gespräch mit Oberbürgermeister Erik O. Schulz (Q1/2016)
- Im Rahmen der Zuständigkeit des Betriebsausschusses sollen entsprechend konkrete Anträge aus der Mitte des Ausschusses formuliert werden.
- Außerhalb der Zuständigkeit des HABIT sollen konkrete Vorschläge und Empfehlungen an HFA, KomBePe und Rat gerichtet werden.