

Die elektronische Regierung

**Welchen Beitrag kann E-Government für
einen effizienten Staat leisten ?**

Univ.-Prof. Dr. Hermann Hill, Speyer

Electronic Government

bezeichnet die Nutzung des Internets und anderer elektronischer Medien zur Einbindung der Bürger und Unternehmen in das Verwaltungshandeln sowie zur verwaltungsinternen Zusammenarbeit.

www.e-government-handbuch.de
Leitfaden für Behördenleiter

Verwaltungsreform – E-Government

- Ermöglichung von Effektivität (Strategie) und Effizienz (Kosten)
- Verstärkung der Dienstleistungs- und Serviceorientierung
- Blickerweiterung auf politisch-gestaltende und demokratische Verfahren
- Integration von Binnen- und Außenmodernisierung
- Re-inventing des Verwaltungshandelns (Neue Arbeits- und Organisationsformen sowie neue Formen der Leistungserbringung)

Hill, 2002

Neue Formen der öffentlichen Leistungserbringung durch E-Government

- One stop government
- Front office / Back office
- Multikanalvertrieb
- Entörtlichung / Zentralisierung
- Prozesssicht
- Kooperative Leistungserbringung
- Außendienst /argumented reality

Schuppan/Reichard 2002
Lenk 2002

Integrierte Serviceangebote

- Über Abteilungs- bzw. Ressortgrenzen (Lebenslagen-Modell)
- Horizontale bzw. vertikale Behördenkooperation
 - Gemeinde/Kreis (Bad Segeberg, Potsdam-Mittelmark)
 - Gemeinde/Land (Schule, Polizei)
 - Gemeinde/Land/Bund (www.help.gv.at)
- Öffentlich-private Kooperation
 - Dienstleistungen (Mittler, Kooperationen)
 - Bürgerbüro
 - Wirtschaftsförderung (Gemeinde4u)

Deutschland Online

- Portfolio ebenenübergreifender Dienstleistungen (Register, Meldewesen, Statistik, Kfz-Wesen)
- Vernetzung der Portale
- Infrastrukturen
- Gemeinsame Standards
- Transfer von E-Gov-Lösungen

www.bmi.bund.de

Bürokratieabbau durch E-Government

E-Government ist ein Motor für Verwaltungsreform und Entbürokratisierung:

Mit Hilfe elektronischer Verwaltungsabläufe werden Verfahren vereinfacht und standardisiert und damit Bürger und Wirtschaft von bürokratischem Aufwand entlastet.

Deutschland Online
Strategie für integriertes e-Government
www.bund.de

Integration und Verwaltungsreform

E-Government soll im Kanton St. Gallen nicht den Charakter und die Ausprägung eines Verwaltungsreform-Projektes haben.

Die integrative Kraft liegt in der Mitberücksichtigung von Erkenntnissen und Zielen der E-Government-Strategie bei anderen Themen.

(Kommunikationskonzept, Wirtschaftsleitbild, Leitbild der Informatik)

e-Gov Strategie Kanton St. Gallen
13. August 2002

E-Gov-Strategie Kanton St. Gallen

- Handlungsfelder und Ziele -

- **Politische Führungskommunikation**
 1. Finden und akzeptieren
 2. Öffnen und diskutieren
- **Standortinformation**
 3. Wissen austauschen und generieren
 4. Präsentieren und anziehen
- **Einwohnerservice**
 5. Persönlich und direkt
 6. Daten schützen
 7. Anbieten und fördern
- **Verwaltungsprozesse**
 8. Mehrwert schaffen (beschleunigen, optimieren)
 9. Synergien nutzen (mehrfach nutzen, standardisieren)
 10. Zusammenarbeiten

August 2002

E-Gov-Strategie Schweiz(Bund) vom 13.2.2002

Ziele

- Effizienz
- Flexibilität
- Transparenz
- Partizipation

Stoßrichtungen

- Voraussetzungen schaffen
- Service-Exzellenz
- Vernetzung/
elektron. Integration

www.admin.ch/e-gov

Treiber/Auslöser für E-Government (Schweiz)

Strategisch

- Rationalisierung (37 %)
- Verwaltungsreform (29 %)
- Image (15 %)
- Polit. Partizipation (12 %)
- Beitrag InfoGesellschaft (7 %)

Reaktion

- Techn. Entwicklung (36 %)
- Kundenansprüche (29 %)
- Standortwettbewerb (27 %)
- Interne Technik (6 %)
- Wissen / Knowhow (2 %)
- Mitarbeitende (1 %)

Schedler/Summermatter, 2002

Basismodell

(Checkliste, Handlungsrahmen)

Elemente	Managementbereiche	Rahmenbedingungen
<ul style="list-style-type: none">- Elektronische Demokratie / Partizipation- Elektronische Produktionsnetzwerke- Elektronische öff. Leistungen- Elektronische interne Zusammenarbeit	<ul style="list-style-type: none">- Strategie- Struktur- Potentiale (Personal, Finanzen, Wissen, Technologie)- Kultur	<ul style="list-style-type: none">- Politik- Recht- Gesellschaft- Technik <p style="text-align: right;">Schedler, u.a., Schweiz 2003</p>

e-Government in der Schweiz 2003

- Kantone -

- 70 % der Infos online abrufbar
- Angebot an Formularen, z. B. bei Ausschreibungen, gewachsen
- Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen häufiger elektronisch
- Interne Nutzung (Planung, Doku) höher
- Zentrales Thema für Verwaltungsführung
- Gründe: L/Q-Steigerung, Stärkung Image
- Veränderungen Prozesse und Aufbauorganisation
- Guichet virtuel u. eCH (+) teilweise nicht bekannt

Schedler/Summermatter 2004
www.electronic-government.ch/bericht03

Schwächen deutscher EGov-Projekte

- Strategiedefizit, systematisches Vorgehen
- Mangel an OE/PE-Konzepten
- Lückenhafter Einbezug von Mitarbeitern und Führungskräften
- Unzureichendes Projektmanagement
- Unsicherheiten im Kooperationsmanagement
- Unzulängliche Wirtschaftlichkeitsberechnung
- Mangelnde Geschäftsprozessanpassung

Drüke, Difu, 2003

EU eGov - Benchmarking

bisher: Angebot, Zugang zu öff. DL

neu (Jan. 2004): Reorganisation of Back Offices

Der Nutzen öff. DL hängt mit zunehmender Komplexität von den hinter der Eingabe-/Ausgabeschnittstelle liegenden Prozessen und deren Technikunterstützung ab. (Integration mehrerer DL u. Bearbeitungsstufen)

Übernahme von:

- Daten/Dokumenten (einheitliche Strukturen und Formate)
- Prozessteilen (Modularisierung, Standardisierung)
- Anlauf-/Auslieferungszuständigkeiten

http://europa.eu.int/information_society

e-Government in Europe - The State of Affairs -

A new architecture of public service delivery is emerging.

Front offices (internet portals, call centres, neighbourhood service shops) come closer to citizens and enterprises, while back offices can be located anywhere. Service production and service delivery are split in location, but linked via networks.

EIPA-Sachstandsbericht
zu Como 7./8.Juli 2003

Organisatorische Neugestaltung

- Die im Raum verteilte Kompetenz optimal einsetzen, Aufgaben und Prozesse "im Raum" neu gliedern
- Bürger ruft Leistungspakete ab; Verwaltungen konzentrieren Kompetenzen, wickeln Prozesse arbeitsteilig ab; Front-Office, Mid-Office, Back-Office
- Verwaltung kann Qualität und Effizienz steigern, ohne dass für Nutzer oder Beschäftigte Orientierungsprobleme oder Qualitätseinbußen entstehen
- Der Bürger muss es nicht bemerken. Der Ort der Produktion ist für den Nachfrager nicht entscheidend.

KGSt, 2003

Verwaltungslagenmodell

Nach dem Back-Office-Prinzip bilden Kommunen gemeinsam mit anderen Städten zentrale Einheiten für die klassischen Verwaltungsbereiche, wie Ausweiswesen, Einwohnermeldesysteme, Gebührenbescheide, Baugenehmigungen und Sozialhilfebewilligungen. Nur der Ansprechpartner des Bürgers sitzt noch vor Ort. Auf diese Weise werden enorme Einsparpotentiale bei den Verwaltungskosten mobilisiert.

Landsberg, DStGB
27.04.2004, Berlin

Integriertes e-Government

- Anliegensbezogene Integration (Front Office)
- Ressourcenbezogene Integration (Daten, Dokus)
- Funktionale Integration (Prozesselemente)
 - Mehrfachverwendung von Prozessbausteinen
 - Brücken zwischen Prozessen
 - Zentralisierung von Prozessanteilen (ASP)
z. B.: Produktion (Kraftfahrtbundesamt)
Gebühreneinzug

Lenk/Prusas/Kästler 2004

Effizienzvorteile durch E-Government

- Zeit, Kosten, Qualität -

- Zugang, automatische Weiterleitung
- Rationalisierung der Datenerfassung, Bürgereinbeziehung
- Verbessertes Infofluss, Infoverknüpfung, Aktualisierbarkeit (Content Management)
- Dokumentenmanagement, Archivierung
- Vermeidung Medienbruch, Doppelspurigkeiten

Effizienzvorteile durch e-Government

- Zeit, Kosten, Qualität -

- Standardisierung
- Wiederverwendung von Daten, Dokumenten und Prozessteilen
- Auslastung/Mehrfachnutzung von Infrastrukturen und Ressourcen
- Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsstellen
- Leistungsintegration, Reorganisation
- Transparenz, Fehlerreduzierung

E-Government - Personal

Probleme

- Informationsflut
- Zeitdruck
- Arbeitsverdichtung
- Funktionsänderung
- Abnahme sozialer Kontakte
- Rolle Führungskräfte

Aufgaben

- Qualifikation
- Arbeitsorganisation
- Führung und Zusammenarbeit
- Neue Selbständigkeit/
Verantwortung
- Einbindung in
Veränderungsprozesse

eGOV-Learning@Komm



**Auf dem Weg zum
*Electronic-Government***

http://www.dhv-speyer.de/hill/Kooperationen/egov_learning.htm