

Elektronische Verwaltungsarbeit (E-Government) – alles wird digital !?



Die Informations- und Kommunikationstechnologie (IuK) verändert nicht nur die Art und Weise, wie kommuniziert wird. Immer mehr Vorgänge innerhalb der Verwaltung, aber auch zwischen Verwaltung, Bürgern und Unternehmen werden heute vollständig elektronisch abgewickelt.

Obwohl schon einige Erfolge zu verzeichnen sind, gibt es nach wie vor verschiedene Hindernisse und Erschwernisse auf dem Weg zur völlig medienbruchfreien Abwicklung von Verwaltungsdienstleistungen: Entgegenstehende Rechtsvorschriften, Kunden der Verwaltung kennen die Online-Angebote nicht, die Abwicklung wird als zu kompliziert und umständlich empfunden, wenig Vertrauen in die Technik („man trennt sich nicht so gern vom Papier“) usw.

Im internationalen Vergleich von E-Government-Diensten liegt die Bundesrepublik Deutschland eher im Mittelfeld, ihr wird Verbesserungspotenzial bescheinigt. Während in anderen Ländern die Nutzung zunimmt, stagniert sie in Deutschland.

■ Gesetzeslage

Der Bund hat im Jahr 2013 das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (so genanntes E-Government-Gesetz) erlassen. Die Bundesregierung hat die „Digitale Agenda 2014 – 2017“ beschlossen, der IT-Planungsrat bereits im Jahr 2010 die „Nationale E-Government-Strategie“.

Ziele der Nationalen E-Government-Strategie

Das Land Baden-Württemberg veröffentlichte im Juli 2015 den Entwurf des Gesetzes zur Förderung der elektronischen Verwaltung (E-Government-Gesetz Baden-Württemberg). Es soll zum 1. Januar 2016 in Kraft treten. Bundes- und Landesgesetz ergänzen sich und bringen für Bundes- und Landesbehörden Verpflichtungen zum intensiveren Einsatz elektronischer Verwaltungsarbeit. Hervorzuheben ist die grundsätzliche Pflicht, bis Ende 2021 alle Akten elektronisch zu führen.

- A** Orientierung am Nutzen (für Bürger, Unternehmen und Verwaltung)
- B** Wirtschaftlichkeit und Effizienz
- C** Transparenz, Datenschutz und Datensicherheit
- D** Gesellschaftliche Teilhabe
- E** Zukunftsfähigkeit und Nachhaltigkeit
- F** Leistungsfähige IT-Unterstützung

Die Nationale E-Government-Strategie – zu jedem der genannten Ziele gibt es weitere Unterziele



Folgende Aussage aus den Gesetzesbegründungen verdeutlicht die allgemeinen Ziele: „E-Government ist kein Selbstzweck, sondern ein Mittel, um die Verwaltung effektiver, bürgerfreundlicher und effizienter zu gestalten.“

IuK-Koordinatoren-Treffen

Für Gemeinden und Landkreise gelten die genannten Gesetze zwar nicht umfassend, sie sind jedoch richtungsweisend für die Gestaltung von Organisation, Geschäftsprozessen, Technikeinsatz und Kommunikation mit Kunden - gerade weil die häufigsten „Lebenslagen“ von Bürgern und Unternehmen bei Gemeindeverwaltungen und Landratsamt bearbeitet werden und viele Kunden eine entsprechende Erwartungshaltung an eine moderne Kommunalverwaltung haben.

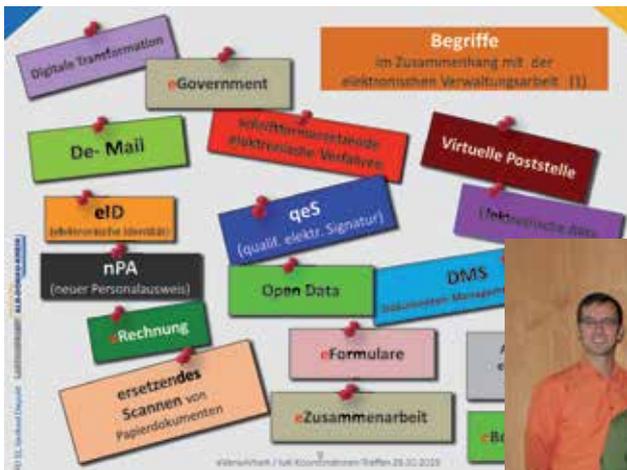
Der Fachdienst Organisation, Medien berücksichtigt die Entwicklungen in der IT-Strategie und wird in enger Zusammenarbeit mit den Fachdiensten im Landratsamt die elektronische Verwaltungsarbeit weiterentwickeln.

Unter dem Titel „Elektronische Verwaltungsarbeit – E-Government – Digitale Transformation, Stand heute und Perspektiven“ fand Ende Oktober ein Treffen der IuK-Koordinatoren der einzelnen Fachdienste des Landratsamts statt. Fachdienstleiter Gerhard Diepold erläuterte die Ziele elektronischer, medienbruchfreier Verwaltungsarbeit.

Er zeigte – in einer Gesamtschau – Instrumente und Technologien, die schon heute vorhanden sind und gab einen Ausblick auf heranstehende Maßnahmen. Unterstützt wurde er von Kolleginnen und Kollegen aus dem Haus, die einzelne Themen im Detail darstellten und praktische Anwendungsbeispiele aus ihrer fachlichen Arbeit präsentierten. Dabei ging es unter anderem um den Stand von E-Govern-

ment in Deutschland und im internationalen Vergleich, die Digitale Agenda der EU und der Bundesregierung.

Neben der aktuellen Gesetzeslage wurden Aspekte wie die Digitale Signatur, der Elektronische Identitätsnachweis (Personalausweis, Aufenthaltstitel), De-Mail oder die Virtuelle Poststelle erörtert. Einsatzgebiete medienbruchfreier Arbeit, das Dienstleistungsportal „service bw“ (mit Bürgerkonto „mein service bw“), elektronische Vergabeverfahren und elektronisches Dokumentenmanagement waren ebenso Thema. Klar ist: Mit der sich ausweitenden digitalen Transformation kommen spannende Zeiten auf den Fachdienst Organisation, Medien und auch auf alle anderen Fachdienste im Landratsamt zu.



Die Referenten (von links):
 Markus Häußler, Fachdienstleiter
 Gerhard Diepold, Martin Duelli, Carolin
 Kliem, Bernd Weltin, Dr. Kerstin Kornhuber,
 Stephan Schnalzger, Max Hunger, Jasmin Barth.

Elektronische Verwaltungsarbeit – nur mit guter IT-Infrastruktur

Technische Arbeitsplatzausstattung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie zentrale IT-Infrastruktur (Server, Netzwerkkomponenten, Datenleitungen, usw.) bedürfen der ständigen Aktualisierung um für die ständig steigenden Anforderungen (neue Software, steigende Datenmengen) gewappnet zu sein.

Dazu gehören Maßnahmen, die im Folgenden kurz beschrieben sind.

■ 380 Arbeitsplatz-PCs getauscht und ersetzt

Im Laufe des Jahres 2015 tauschten unsere IT-Administratoren circa 380 Arbeitsplatz-PCs nach Ablauf der Mietzeit. Das entspricht etwa 45 Prozent des Gesamtbestandes in der Kreisverwaltung (einschließlich Außenstellen).

Ein Teil der Arbeitsplätze erhielt dabei nicht wieder einen klassischen PC, sondern einen so genannten Thin Client. Das sind „abgespeckte“ Computer, die stark auf die Leistung von zentralen Rechnern angewiesen sind. Sie haben eine hohe Energieeffizienz.

Damit sind im Landratsamt derzeit 104 Thin Clients im Einsatz.

■ Zentralisierte Verwaltung von Hard- und Software

Für die Erst-Installation von PCs, die Verteilung von Software auf die ca. 850 Arbeitsplatz-Rechner und für die Fernwartung wird spezielle Software eingesetzt, so genannte System-Management-Software. Wegen Einstellung des Supports durch den bisherigen Lieferanten wurde ein neues Produkt beschafft. Es ging nach Intensiv-Schulung von zwei IT-Administratoren im Frühjahr in Betrieb. Bereits die ersten der in diesem Jahr zu tauschenden 380 PCs konnten mit Hilfe der Software installiert werden. Unsere IT-Administratoren waren beeindruckt von der Leistungsfähigkeit und der Bedienung der neuen Software. So konnte

auch die benötigte Installationszeit im Vergleich zu früher reduziert werden.

Den Anwendern stand der neue PC schneller wieder zur Verfügung. Auch die unterjährige Software-Verteilung auf die Arbeitsplatz-PCs wird so vorgenommen.

■ Einheitliches Server-Betriebssystem

Die letzten der circa 60 Server im Landratsamt wurden auf das Server-Betriebssystem Windows Server 2008 nachgerüstet. Damit ist wieder eine einheitliche Betriebssystemumgebung vorhanden. Allerdings zeichnet sich schon ab, dass im nächsten Jahr einige Server mit „Windows Server 2012“, dem Nachfolgeprodukt, auszustatten sind.

■ Datensicherung

Bescheide, Berichte, Tabellen und Präsentationen, E-Mails und vieles mehr werden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern rund ums Jahr erstellt und weiterverarbeitet. Diese wertvollen Daten zu schützen und im Falle von technischen Defekten, Softwarefehlern oder anderen Schadensereignissen wiederherzustellen, ist eine elementare Aufgabe für die Informationssicherheit und Notfallvorsorge.



Elektronische Verwaltungsarbeit – IT in den Fachdiensten

Automatisierte Sicherungsläufe, die in jeder Nacht und an jedem Wochenende durchgeführt werden, schreiben die täglich erzeugten Daten auf spezielle Speichermedien.



Das gesamte Speichervolumen des Landratsamtes umfasst derzeit ca. 17 Terabyte (17.000 Gigabyte), die Platz auf sechs handlichen Magnetbändern finden. Die IT-Administratoren kontrollieren täglich den in der Nacht durchgeführten Sicherungslauf auf Auffälligkeiten.

Wegen des ständig wachsenden Speicherbedarfs, Anforderungen an eine schnelle Wiederherstellungszeit und Ablösung alter Technologien wird derzeit das Datensicherungssystem der Zukunft geplant.

■ Update-Service

Die einzelnen Fachdienste des Landratsamtes haben eine Vielzahl von Fachsoftware im Einsatz, die permanent an eine sich ändernde Rechtslage, an neue technische Gegebenheiten angepasst oder von den Herstellern mit zusätzlichen Funktionen ausgestattet wird. Für die IT-Administratoren bedeutet das, ständig Software-Updates einzuspielen und sich manchmal zu fühlen wie Sisyphos aus der griechischen Mythologie: Ein Felsblock wird mühsam auf einen Berg hinaufgewälzt - und fast am Gipfel rollt er wieder ins Tal zurück. Die Arbeit beginnt von vorne!



■ Elektronische Akte (eAkte) – Dokumentenmanagement (DMS)

Einige Fachdienste des Landratsamtes arbeiten in einzelnen Aufgabenbereichen bereits seit Jahren mit der elektronischen Akte. Die KFZ-Zulassungsstelle ist schon seit 1996 mit einem DMS ausgestattet, das die Software zur Führung der eAkte darstellt. In Teilbereichen des Fachdienstes Verbraucherschutz, Veterinärangelegenheiten wird mit der eAkte gearbeitet, ebenso sind die Waffenrechtsakten digitalisiert. Im Fachdienst Organisation, Medien wird DMS seit 2007 angewendet.

Das Prinzip: Eingehende Papierdokumente von Kunden werden gescannt, der elektro-



Eine Auswahl weiterer Maßnahmen – in Kürze

nischen Akte zugeordnet und bereits vorhandene elektronische Dokumente direkt eingestellt. So ergibt sich eine vollständige Sammlung an einem Ort, umfassend und von allen Berechtigten ohne lange Suchzeiten nutzbar.

Sofern Fachsoftware zur Aufgabebearbeitung eingesetzt wird, ist es möglich von dort über eine Schnittstelle Daten ins DMS zu übergeben. Ein Bescheid, im Fachverfahren erstellt, wird in der eAkte (DMS) gespeichert. Ein Ausdruck für die Akte ist also nicht mehr notwendig.

In diesem Jahr starteten in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Fachdiensten mehrere Projekte: Fahrerlaubniswesen (Führerschein-Akten), Liegenschafts- und Gebäude-Verwaltung, Abfallwirtschaft und Versorgungsverwaltung. Jeder Fachdienst hat eine Arbeitsgruppe eingerichtet, in der DMS-Organisatoren vertreten sind.

Neben dem Know-how der DMS-Organisatoren wird auch das der DMS-Administratoren benötigt. Sie übernehmen Aufgaben wie Kapazitätsplanung, Software-Konfiguration, DMS-Server-Betreuung, Ausfallsicherheit, Datensicherung, usw.

Als Nebenwirkung der E-Government-Gesetze (Bund und Land) und des Trends zur umfassenden Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen sind auch im Landratsamt verstärkte Aktivitäten zur Einführung der eAkte und des DMS zu erwarten.

- Mitwirkung bei der Einführung des Online-Stellenbewerbungs-Portals des Landratsamts.
- Ausstattung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Sozialdezernats, die in den Gemeinschaftsunterkünften für Flüchtlinge im Landkreis tätig sind, mit Laptops für wechselnden Vor-Ort-Einsatz.
- Anbindung der Gemeinschaftsunterkünfte an das IT-Netz des Landratsamts sowie Telekommunikationsanbindung
- Herstellung der Arbeitsplätze in der zum 1. September 2015 neu gebildeten Stabsstelle „Holzverkauf, Körperschafts- und Privatwald“ in einem separaten Bereich des Landratsamts.
- Mitwirkung bei Ablösung und Neubeschaffung einer Software für die Feuerwehr-Lehrgangsverwaltung im Bereich Brand- und Katastrophenschutz.
- Umstellung der System-Software für Nutzer von Heimarbeitsplätzen im Zusammenwirken mit dem kommunalen Rechenzentrum.
- Ausstattung von zusätzlichen Arbeitsplätzen für den Bereich Geschwindigkeitsüberwachung im Fachdienst Ordnung und Verkehr.

