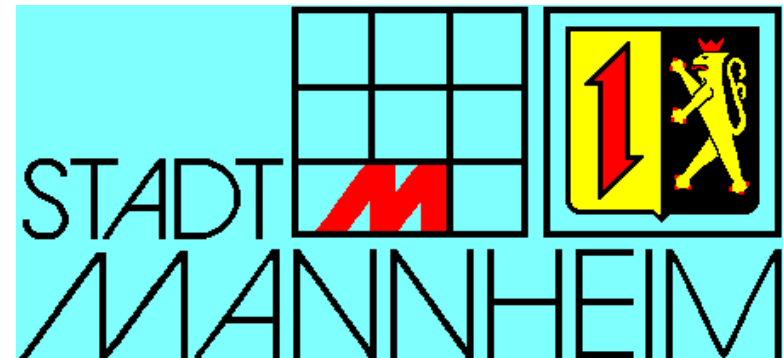


E-Government

und die Folgen für die
Aufbau- und Ablauforganisation
der öffentlichen Verwaltung

Ihre Referent:
Hans Nicht



Fachbereich Personal - Organisation



Überblick

1. Was ist E-Government ?
2. Welche Ziele unterstützt E-Government ?
3. E-Government aus Verwaltungssicht
4. Wandel der öffentlichen Verwaltung
5. Folgen für die Verwaltung
6. Fazit

1. Was ist E-Government?

- eine Definition -



Electronic Government

Abwicklung von Verwaltungs- und Dienstleistungen zwischen Kunden und **virtuellen Organisationen** mit Hilfe von elektronischen Mitteln.

Eine „Virtuelle Organisation“





Bertelsmann spricht von einem Balanced E-Government

Balanced E-Government

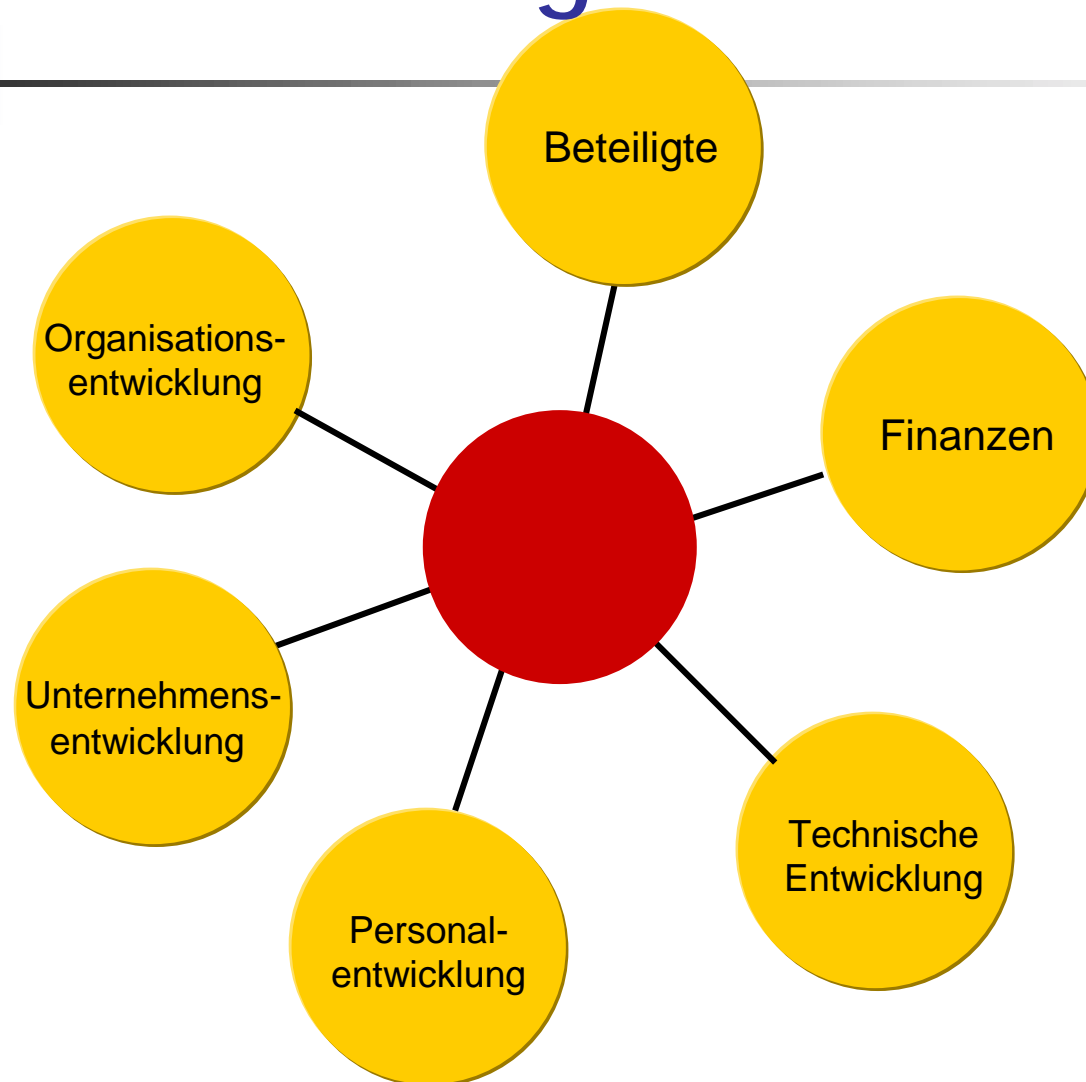
E-Administration

Auf Informations- und Kommunikationstechnologien basierende Abwicklung nutzerorientierter Services öffentlicher Institutionen

E-Democracy

Digital erfolgende Informationen (Transparenz) und politische Einflussnahme (Partizipation) von Bürgern und Wirtschaft auf Willensbildungsprozesse öffentlicher – staatlicher wie nicht- staatlicher - Institutionen

E-Government hat Auswirkungen auf





2. Welche Ziele unterstützt E-Government ?

- Arbeitsabläufe effizienter durchführen
- Anpassen der Leistungserstellung an die neuen Schnittstellen zum Kunden
- (Geschäfts-)Prozesse beschreiben
-



Es geht letztendlich darum,

die Organisation Stadt so zu gestalten, dass
alle (Geschäfts-)Prozesse

**ohne "Verschwendung von Ressourcen"
(nicht wertschöpfende Tätigkeiten)**

erledigt werden können.

Beispiel der Stadt Dortmund: Kinderausweis beantragen

31-8-513-0737

Antrag auf Neuausstellung Verlängerung **eines Kinderausweises**

Ausweis-Nr. (nicht ausfüllen)

Hinweise

1. Zum Nachweis der Personalien bitte das Familienstammbuch oder die Geburtsurkunde des Kindes mitbringen.
2. Ein Lichtbild erforderlich für Kinder die das 10. Lebensjahr vollendet haben. Für Kinder unter 10 Jahren verlangen einige Staaten auch Lichtbilder im Kinderausweis. Bitte erkundigen Sie sich über die Einreisebestimmungen. Das Lichtbild muß mindestens 45 x 35 mm groß sein; Halbprofil ohne Kopfbedeckung; aus neuester Zeit.
3. Die Ausstellung oder Verlängerung der Gültigkeitsdauer von Kinderausweisen kann nur mit Zustimmung beider Elternteile erfolgen solange ihnen die elterliche Sorge gemeinsam zusteht. Steht die elterliche Sorge einem Elternteil allein oder einem Vormund zu, so bedarf es dessen Zustimmung. Dies ist insbesondere bei Scheidung oder dauerndem Getrenntleben der Eltern der Fall. Die familiengerichtliche Entscheidung über die alleinige Übertragung der elterlichen Sorge ist vorzulegen. Die Beglaubigung der Unterschriften der gesetzlichen Vertreter kann auch durch andere siegelführende Stellen vorgenommen werden (z. B. Scheidungsamt, Gerichte, auswärtige Behörden).
4. Verkehrsstunden:

montags und dienstags	8.00 - 12.00 Uhr 13.00 - 15.30 Uhr
mittwochs	8.00 - 12.00 Uhr
donnerstags	8.00 - 12.00 Uhr 13.00 - 17.00 Uhr
freitags	8.00 - 12.00 Uhr
5. Die Gebühren für Ausstellung eines Kinderausweises betragen 10,- DM. Die Verlängerung der Gültigkeitsdauer ist gebührenfrei.
6. Datenschuttklausel
 Die Stadt Dortmund - Bürgerdienste - hat im eigenen Dienstbereich den Datenschutz sichergestellt. Dies schließt die entsprechende Behandlung der mit diesem Formular abgefragten Angaben ein. Nach § 12 Abs. 2 des Datenschutzgesetzes Nordrhein-Westfalen in Verbindung mit dem PatErgesetz ist das Einwohnermeldeamt berechtigt, die Angaben nach diesem Formular zu erheben und im bestimmungsmäßigen Umfang zu nutzen.

Familiennamen

Sämtliche Vornamen (Rufname unterstreichen)

Geburtsdatum: Geburtsort:

Staatsangehörigkeit: Hauptwohnung (Ort, Straße, Hausnummer):

Deutsch: Dortmund:

Unterschriften der gesetzlichen Vertreter (Vater und Mutter)

Vater (ggfs. Vormund)	Mutter
Name, Geb.-Datum, (in Blockschrift)	Name, Geb.-Datum, (in Blockschrift)
Unterschrift	Unterschrift
Beglaubigungsvermerk (Behörde, Datum, Siegel, Unterschrift)	Beglaubigungsvermerk (Behörde, Datum, Siegel, Unterschrift)

Drucken

31-8-513-0737

Beispiel Stadt Stuttgart: Firmenkontaktaufnahme

Wirtschaftsförderung [mehr](#)

STUTTGART

Angebot an Investoren

- [Hauptseite](#)
- [Aktuell](#)
- [Standortfaktoren](#)
- [Informationen anfordern](#)

Sprechen Sie mit uns !

Die Referatsabteilung Wirtschaftsförderung an Stuttgarter Rathaus, die durch den Oberbürgermeister unterstützt ist, bietet Investoren, Standortinteressierten, aber auch bereits ansässigen Unternehmen kostenlose Serviceleistungen und -Angebote sowie Beratung in allen wirtschaftlichen Fragen an wie:

- Standortsuche**
Verkauf oder Verpachtung von geeigneten Grundstücken oder Immobilien
- Clearingstelle**
Klärung von Planungs- und Durchführungs, Baugenehmigungen und sonstigen Genehmigungen, Finanzierungsfragen
- Kontakt und Anlaufstelle**
Bereitstellung aller Wirtschafts- und Standortfaktoren sowie Informationen, Beratung der ansässigen und ansatzungsterminierten Unternehmen, Hilfe bei der Suche nach geeigneten und attraktiven Partnern jeder Art

[Exploren Sie weitere Informationen über s.will es](#), oder direkt bei der Referatsabteilung Wirtschaftsförderung Bürgermeisteramt der Landeshaushalts Stuttgart Karlsruhe

Document View

Wirtschaftsförderung [mehr](#)

STUTTGART

Informationen anfordern

- [Hauptseite](#)
- [Aktuell](#)
- [Standortfaktoren](#)
- [Angebot an Investoren](#)

Die Chancen für Stuttgart sind groß und die Umsetzung einer Jahresberichtsphase ist in vollem Gange. Es gibt wenige Standorte im Herzen Europas, an denen die Infrastrukturfaktoren so ideal sind wie in Stuttgart.

Vorname:

Nachname:

Straße:

PLZ/Ort:

Tel.-Nr.:

Fax-Nr.:

E-Mail:

Bitte senden Sie mir weitere Informationen über:

Bitte senden Sie mir nur Kontakt auf, da ich an einer Anlaufstelle interessiert bin.

Ich bin an einer Kooperationspartnerschaft

Document View

Beispiel Stadt Karlsruhe: Informationen zum Hallenbad

Bäder, Schwimmen in Karlsruhe - Tullabad - - Netscape

Datei Bearbeiten Ansicht Hilfe Communicator Hilfe

 **Karlsruhe Bäder** 

[Bäder-home](#) | [Sport-home](#) | [Aktuelles](#) | [Terminkalender](#) | [Sportvereine](#) | [Sportarten](#) | [Archiv](#) | [Eurosahale](#) | [Wikiparkuta](#) | [Kontakt](#) | [E-Mail Sport-Internet-Redaktion](#) | [E-Mail Sport- und Bäderamt](#) | [Formulare](#) | [AnspruchspartnerInnen](#) | [Redaktion](#)

Tullabad Das Sportbad für Frühaufsteher



Das Tullabad liegt zentral in der Stadtmitt (Nahe Zoo u. Kongreßzentrum). Es bietet ein sportgerechtes Schwimmbecken und ein separates Nichtschwimmerbecken. Die Terrasse und ein Außenliegebereich (560 m²) mit Blick auf den Karlsruher Zoo werden vor allem an sonnigen Tagen gerne genutzt. Eine moderne Solaranlage empfiehlt sich außerdem als gesunde Bräunungsmöglichkeit. Die Cafeteria ist für Gäste auch ohne Badeintritt zugänglich. Bei Frühschwimmern ist das Tullabad besonders beliebt, da man hier unter der Woche bereits zwischen 8.00 Uhr und 8.00 Uhr seine Runden drehen kann.

Lage: Ettlinger Straße 4, Innenstadt, Nähe Festplatz, Kongreßzentrum, [Auschnitt aus dem Stadtplan](#)
Tel: +49-721/ 133-5224

aktuell: Fitnessip: Vierordtbad Gesundheitszentrum - ausgedehnte Saunalandschaft im Herzen der Stadt - das Highlight zum Erholen in Karlsruhe.

Öffnungszeiten:

Montag	6.00 - 8.00 Uhr und 13.00 - 19.00 Uhr
Dienstag	6.00 - 8.00 Uhr und 13.00 - 19.00 Uhr
Mittwoch	6.00 - 8.00 Uhr und 13.00 - 19.00 Uhr
Donnerstag	6.00 - 8.00 Uhr und 13.00 - 18.00 Uhr
Freitag	6.00 - 8.00 Uhr und 13.00 - 21.00 Uhr

Dokument Übersicht

Beispiel Stadt Berlin: Erziehungsberatung

The screenshot shows a Netscape browser window displaying the Berlin.de website. The page is titled 'Erziehungsberatung für Familien mit Kindern'. The left sidebar contains navigation links for 'Berlin.de', 'Einsparungen', 'Services & Gesundheit', 'DeutscherHilfsdienst', and 'Für gehen'. The main content area is yellow and contains the following information:

- Veranstaltungsort:** Erregungliche Beratungstelle
Buckower Straße 3
12879 Berlin-Marzahn
☎ (0 30) 9 35 23 63
- Anbieter:** Beratung und Lebenshilfe e.V.
siehe Veranstaltungsort
Anspruchsfreier Freizeitspaß
- Veranstaltungstermine:** Mo, Do
Di, Mi, Fr
- Zielgruppe:** bis 14 Jahre

Additional contact information is provided on the right side of the page: ☎ (0 30) 9 35 23 63, ☎ (0 30) 9 35 23 63, wöchentlich, 09:00 - 10:00 Uhr, 12:00 - 13:00 Uhr, and bis 14 Jahre. The footer of the page reads 'Copyright © Internet-Treff 010 GmbH 1999'. The browser's taskbar at the bottom shows 'Start', 'Microsoft PowerPoint', and 'Berlin.de - Netscape'.

Beispiel Stadt Mannheim: Baugenehmigung

https://buergerservice.mannheim.de/m2.html - Microsoft Internet Explorer

Adresse <https://buergerservice.mannheim.de/m2.html> Wechseln zu

Konkretisierung des geplanten Vorhabens

- Abbruch [Definition 'Abbruch'](#)
- Neubau [Definition 'Neubau'](#)
- Nutzungsänderung [Definition 'Nutzungsänderung'](#)
- Umbau (nur innen) [Definition 'Umbau'](#)
- Anbau (Veränderung außen) [Definition 'Anbau \(außen\)'](#)
- Werbeanlage [Definition 'Werbeanlage'](#)

Lage des Objekts

Flurstück-Nr.: 083310 - 000 - / [Weitere Flurstücke](#)

Straße:

Hausnummer(n): (bis)

Beschreibung des Vorhabens

Fertig Internet



3. E-Government aus Verwaltungssicht

- **Prozessorientierung**
- **Wertschöpfungsorientierung**
- **Leistungsorientierung**
- **Kompetenzorientierung**
- **Mitarbeiterorientierung**
- **Lernorientierung**



4. Wandel der öffentlichen Verwaltung

Ein dreistufiges Modell,

- welches den Wandel von der funktions- zur prozessorientierten Verwaltung unterstützt.

Die Entscheidung hierzu muss jede „Stadt“ für sich treffen.



Stufe 1:

Entscheidung welche Produkte (KGSt oder andere)

Frage: Welche Produkte / Leistungen sollen für die Bürger und Bürgerinnen erbracht werden?

Erstellung eines (örtlichen) Produktkataloges
ausgerichtet an den **politischen Zielen** und den
Bedürfnissen der Bürger und Bürgerinnen
(inkl. der gesetzlichen Aufgaben)



Stufe 2:

Entscheidung welche Prozesse (PAS 1021)

Frage: Wie müssen die (Geschäfts-)Prozesse
(Ablauforganisation) gestaltet sein?

Prozesse **identifizieren** und im Sinne der
Kundenorientierung unter **Berücksichtigung der
Kosten, der Zeit und der Qualität** entsprechend
gestalten (auch E-Government tauglich machen)*
und **ständig optimieren**.

*Es macht keinen Sinn „alte Zöpfe“ in neuer Form elektronisch abzubilden!



Stufe 3:

Entscheidung welche Strukturen

Frage: Wie müssen die Strukturen (Aufbauorganisation) gestaltet sein?

Der Aufbau des Dienstleistungsunternehmens orientiert sich künftig an einer **wirksamen und wirtschaftlichen Durchführung** von **Geschäftsprozessen** (structure follows process).



5. Folgen für die Verwaltung

1. Bündelung bzw. Konzentration von Prozessschritten
2. Delegation von Entscheidungen vor Ort
3. Abbau von Hierarchien und Kontrollen
4. Erzielen von Einsparungen (zunächst hohe Investitionen)
5. Freiräume für Zukunftsinvestitionen
6. Aufgabenerledigung von verschiedenen Kommunen zusammenlegen



Weitere Folgen

7. One-stop-shopping, anytime, anywhere
8. Beschleunigung von Verwaltungsabläufen
9. Verbesserte Transparenz des Prozesses für alle Beteiligten
10. Kooperation über Ämter hinweg wird erleichtert
11. Organisatorische und technische Integration der Verwaltungsprozesse
12. Weniger Nachfragen in den Fachämtern

.....



6. Fazit: E-Government erfordert

1.

die Geschäftsprozesse zu optimieren
und nicht wertschöpfende
Tätigkeiten zu eliminieren
(Ablauforganisation)



E-Government erfordert

2.

die Verfahrens- und Informations-
wege der öffentlichen Verwaltung
neu zu gestalten
(Aufbauorganisation)



E-Government muss als

3.

weiterer Schritt auf dem Wege zum
New Public Management sowohl aus

- **interner Sicht** als auch
- aus externer Sicht / Schnittstelle
zum Kunden

gesehen werden.

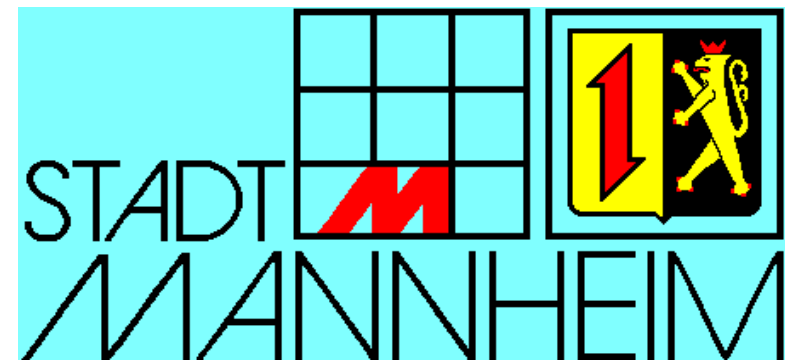


Nächste Schritte

- Verabschiedung eines standardisierten (Online-)Produktkatalogs
- Erstellung detaillierter und quantifizierter Prozessmodelle (mit Mengengerüsten und Kennzahlen)
- Beispielhafte Prozessoptimierung in aktiven Kommunen (Best Practice)
- Parallel dazu Entwicklung einer Komponenten Architektur und von Standard-Komponenten

Ich bedanke mich für Ihre
Aufmerksamkeit und
stehe Ihnen für Fragen
gerne zur Verfügung

Hans Nicht



Fachbereich Personal - Organisation