

## ÖFFENTLICHER VORSCHLAG ZUR TAGESORDNUNG

**Absender:**

CDU-Fraktion im Rat der Stadt Hagen  
FDP-Fraktion im Rat der Stadt Hagen  
Fraktion Bündnis 90/Die Grünen im Rat der Stadt Hagen  
Fraktion Hagen Aktiv im Rat der Stadt Hagen

**Betreff:**

Antrag der Fraktionen CDU, Bündnis 90/Die Grünen, Hagen Aktiv und FDP  
hier: Sachstandsbericht: E-Government in der Stadtverwaltung Hagen

**Beratungsfolge:**

14.02.2018 Betriebsausschuss HABIT

**Beschlussvorschlag:**

Siehe Anlage

siehe Anlage

## Inklusion von Menschen mit Behinderung

### Belange von Menschen mit Behinderung

(Bitte ankreuzen und Teile, die nicht benötigt werden löschen.)

sind nicht betroffen

sind betroffen (hierzu ist eine kurze Erläuterung abzugeben)

Kurzerläuterung:

Ratsfraktionen . Rathausstraße 11 . 58095 Hagen

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

Herrn Vorsitzenden

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

Stefan Ciupka

Dokument: 2018\_02\_14\_antrag\_habit\_sach\_stand\_e-government.docx

- im Hause

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 beleuchteten 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“<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup> 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  
Fraktionssprecher  
CDU-Ratsfraktion

Kathy Sommer-Bergenthal  
Fraktionssprecherin  
Bündnis 90/Die Grünen

Udo Pfeiffer  
Fraktionssprecher  
Hagen Aktiv

Michael Grzeschista  
Fraktionssprecher  
FDP-Fraktion

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

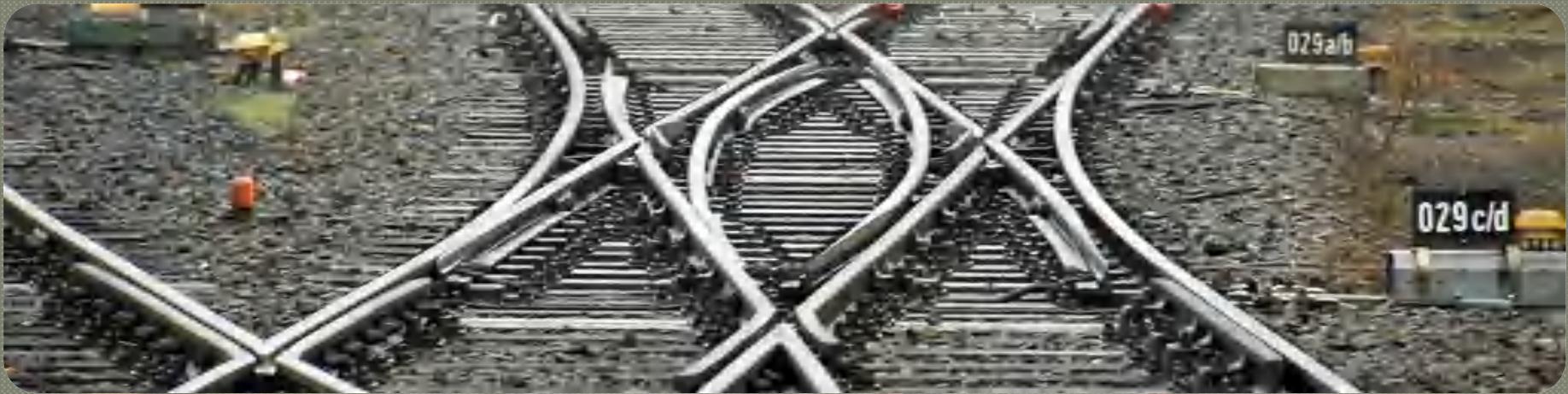
Arbeitskreis „Elektronische Bürgerdienste“

# 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.



# Erwartungen an Elektronische Bürgerdienste

Ergebnisse aus Brainstorm vom 15. April 2015

2/8

## 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

3/8

## 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

4/8

## 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 moderne Arbeit fördert die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

# Mitwirkung der Kommunalpolitik

Ergebnisse aus Brainstorm vom 15. April 2015

5/8

## 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

6/8

## 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

7/8

## 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
  - ermöglicht 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

8/8

## 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.

## ÖFFENTLICHE STELLUNGNAHME

Amt/Eigenbetrieb und ggf. beteiligte Ämter:

11

HABIT

Betreff: Drucksachennummer: 0156/2018

Antrag der Fraktionen CDU, Bündnis 90/Die Grünen, Hagen Aktiv und FDP hier:  
Sachstandsbericht: E-Government in der Stadtverwaltung Hagen

Beratungsfolge:

Betriebsausschuss HABIT 14.02.2018

Zur Anfrage der Fraktionen CDU, Bündnis 90/Die Grünen, Hagen Aktiv und FPD nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:

**Einrichtung Bürgerkonto:**

Für die Stadt Hagen wurde eine Beteiligung am servicekonto.nrw des Kommunalen Dachverbands der IT-Dienstleister in NRW (KDN) durch den HABIT beauftragt. Im 4. Quartal 2017 wurde die technische Integration durch HABIT vorgenommen. Die hiermit einhergehenden Tests zur Verifizierung der erfolgreichen Integration sind erfolgreich abgeschlossen worden.

Die Testumgebung steht nunmehr – verwaltungsintern – für erste Anbindungen von Verwaltungsdienstleistungen (insbesondere Formulare) zur Verfügung, welche dann in den Produktivbetrieb überführt werden können. Hierzu wird der Fachbereich Personal und Organisation mit ersten Pilotbereichen in Kürze mögliche Anwendungsszenarien erörtern und diese dann in das Servicekonto einbinden.

Entsprechend der Vorlage 0706/2017 ist ein sukzessiver Produktivbetrieb im Laufe des ersten Halbjahres 2018 geplant.

**Einführung De-Mail:**

Gemäß den Anforderungen des § 3 Abs. 2 E-Government-Gesetz Nordrhein-Westfalen hat die Verwaltung zum 01.01.2018 den Zugang via De-Mail eröffnet.

Der zentrale Zugang zur Verwaltung erfolgt über die De-Mail-Adresse [stadtverwaltung@stadt-hagen.de-mail.de](mailto:stadtverwaltung@stadt-hagen.de-mail.de).

In einer ersten Ausbaustufe wird der De-Mail Zugang zentral über die virtuelle Poststelle der Stadt Hagen eröffnet. Während der Testphase bis zum 30.06.2018 wird parallel an der nahtlosen Integration der De-Mail in die Exchange-Infrastruktur der Stadtverwaltung gearbeitet. Aus den Erfahrungen aus der Testphase leitet der Fachbereich Personal und Organisation ggfls. weitere Ausbaustufen für die De-Mail Kommunikation ab. Hierbei könnte ein weiterer Roll-Out von De-Mail Adressen auf einzelne Organisationseinheiten (analog zu Funktionspostfächern) bis hin zur Ausstattung aller Mitarbeiter/innen mit De-Mail Adressen in Frage kommen.

Weitere Informationen zum Zugang sind im Impressum unter [www.hagen.de](http://www.hagen.de) bereitgestellt.

**Zahlarten / Abwicklung Bezahlvorgänge:**

Parallel zur Implementierung des Servicekontos wurden eine Ausweitung der e-Payment Möglichkeiten geprüft und die notwendigen Schritte eingeleitet.



Hinsichtlich der technischen Umsetzung soll – nach aktuellem Stand – an bisherigen Anbieter „Computop“ festgehalten werden. Eine Kooperation bspw. mit der E-Payment-Entwicklergemeinschaft von Bund und Ländern (ePayBL) erscheint als nicht zielführend.

Aktuell werden die AGB's der vorgesehenen ePayment Anbieter gesichtet und hinsichtlich eines Einsatzes bei der Verwaltung geprüft. In einem weiteren Schritt sind die Auswirkungen von bspw. fehlgeschlagenen Transaktionen auf die Zahlungsabwicklung (Stadtkasse) zu prüfen und die Geschäftsprozesse entsprechend anzupassen.

Ob der umfangreichen organisatorischen Handlungsnotwendigkeiten erscheint es gegebenenfalls als sinnvoll auch bei der Ausweitung der ePayment Lösungen zu einer sukzessiven Ausweitung zu kommen.

Erklärtes Ziel ist es aber weiterhin, mit der Bereitstellung von Verwaltungsdienstleistungen über das Servicekonto auch die Bezahlmöglichkeiten auszuweiten.

### **E-Governmentstrategie der Stadt Hagen:**

Die E-Governmentstrategie wird ein Bestandteil einer Digitalisierungsstrategie für die Stadt Hagen sein. Die Ausführungen aus der Drucksache 0706/2017 bewahren hierzu Gültigkeit und sind nachfolgend nochmals aufgeführt:

- Die Verwaltung vertritt die Auffassung, dass eine grundsätzliche Strategie zu den Themenfeldern „eGovernment“ und „Digitalisierung der Verwaltung“ notwendig und grundsätzlich zeitnah – insbesondere mit Blick auf die Herausforderungen des EGovG NRW – zu erarbeiten ist.
- Die notwendigen Ressourcen werden im Fachbereich Personal und Organisation gebündelt und dem Fachgebiet „IT-Organisation“ zur Aufgabenerledigung zur Verfügung gestellt. Alsdann wird mit der Erarbeitung der konzeptionellen Erarbeitung der „Digitalisierungsstrategie@Hagen“ begonnen.
- Die vorgenommenen Ausführungen zum elektronischen Zugang zur Verwaltung, den ePayment-Lösungen, usw. werden als Bestandteil dieser Strategie übernommen.
- Die in der Strategie beschriebenen Maßnahmen sollen ganzheitlich aufgestellt sein und das Ziel einer umfassenden Digitalisierung der Verwaltung inkl. der vorhandenen Aktenbestände, sowie der internen Geschäftsprozesse, verfolgen.

### **Meilensteine:**

Die Meilensteine hinsichtlich des Umsetzungszeitrahmens ergeben sich grundsätzlich aus den Vorgaben den einschlägigen gesetzlichen Vorgaben.

Hier sind insbesondere das E-Governmentgesetzes des Landes (EGovG NRW), die EU-Richtlinie 2014/55/EU (Empfang von elektronischen Rechnungen bis Ende 2019), das E-Justice-Gesetz (ausschließliche elektronische Übermittlung von Schriftsätze an Gerichte), das Onlinezugangsverbesserungsgesetz (Angebot von elektronischen Dienstleistungen der Kommunen bis Ende 2021 im Portalverbund mit Bund und Land), sowie die europäische eIDAS-Verordnung zu berücksichtigen.

Eine konkrete Definition von Meilensteinen für eine Umsetzung einer Digitalisierungsstrategie ist erst noch im Rahmen der Erarbeitung einer solchen zu entwickeln.

**Ausblick:**

Die Verwaltung wird auf dem Weg zu einer Digitalisierungsstrategie und über die Initiierung und Umsetzung von E-Government und Digitalisierungsprojekten zukünftig im Rahmen des Personal- und Organisationsberichtes berichten. Die vom politischen Arbeitskreis „E-Government / Elektronische Bürgerdienste“ erarbeiteten Ergebnisse werden bei der Erarbeitung einer Digitalisierungsstrategie auf Ihre Umsetzbarkeit geprüft und berücksichtigt.

## Verfügung / Unterschriften

### Veröffentlichung

- Ja  
 Nein, gesperrt bis einschließlich \_\_\_\_\_

---

Oberbürgermeister

Gesehen:

---

Stadtkämmerer

---

Stadtsyndikus

---

Beigeordnete/r  
Die Betriebsleitung  
Gegenzeichen:

---

---

---

---

---

---

Amt/Eigenbetrieb:

HABIT

11

Beschlussausfertigungen sind zu übersenden an:

Amt/Eigenbetrieb:

11

Anzahl:

1

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---