

## **ÖFFENTLICHE BESCHLUSSVORLAGE**

**Amt/Eigenbetrieb:**

19 Zentrale Steuerung

**Beteiligt:****Betreff:**

Bürger- und mittelstandsfreundliche Verwaltung

**Beratungsfolge:**

14.12.2006 Rat der Stadt Hagen

**Beschlussfassung:**

Rat der Stadt Hagen

**Beschlussvorschlag:**

Die Vorlage der Verwaltung wird zur Kenntnis genommen.

Insofern wird diese Vorlage zum 15.12.2006 realisiert.



Der Rat der Stadt Hagen hat auf Initiative der Fraktion Bürger für Hagen (BfH) in seiner Sitzung am 17.11.2005 beschlossen, das Leitziel einer bürger- und mittelstandsfreundlichen Verwaltung im Servicezentrum Wirtschaft (SZW) zu verankern.

Die Verwaltung hat daraufhin die Verwaltungsvorlage 0627/2006 für die Sitzung des Rates der Stadt Hagen am 31.08.2006 vorgelegt.

Im Nachgang zu der Beratung dieser Vorlage und der Beantwortung einer Anfrage gem. § 6 der Geschäftsordnung durch die Verwaltung in der Ratssitzung am 09.11.2006 wird mit der Verwaltungsvorlage 1061/2006 nunmehr eine kurze Projektplanung für das „Leistungsbündel Wirtschaft“ und die „Serviceprozesse für KFZ- und Führerscheinswesen“ wie angekündigt vorgelegt.

## **BEGRÜNDUNG**

**Teil 3 Seite 1**

**Drucksachennummer:**

1061/2006

**Datum:**

05.12.2006

Der Rat der Stadt Hagen hat auf Initiative der Fraktion Bürger für Hagen (BfH) in seiner Sitzung am 17.11.2005 beschlossen, das Leitziel einer bürger- und mittelstandsfreundlichen Verwaltung im Servicezentrum Wirtschaft (SZW) zu verankern.

Die Verwaltung hat daraufhin die Verwaltungsvorlage 0627/2006 für die Sitzung des Rates der Stadt Hagen am 31.08.2006 vorgelegt.

Im Nachgang zu der Beratung dieser Vorlage und der Beantwortung einer Anfrage gem. § 6 der Geschäftsordnung durch die Verwaltung in der Ratssitzung am 09.11.2006 wird mit der Verwaltungsvorlage 1061/2006 nunmehr eine kurze Projektplanung für das „Leistungsbündel Wirtschaft“ und die „Serviceprozesse für KFZ- und Führerscheinwesen“ wie angekündigt vorgelegt:

In einem übergeordneten Projekt (Masterprojekt e-Government-Register) werden ein Ordnungsrahmen, die Beschreibungsinhalte und Standards für ein e-Government- Register erarbeitet. Dieses Masterprojekt wurde bereits als KDV-Projekt<sup>1</sup> durch die Kommunale Arbeitsgemeinschaft KDV NRW genehmigt und ist am 11.4.2006 gestartet.

Eine Neugestaltung der Arbeits- und Dienstleistungsprozesse, ausgerichtet an Rationalisierungsnotwendigkeiten durch Verschlinkung von Verwaltungsprozessen und Bürokratieabbau ist umso notwendiger, als Kommunalverwaltungen zunehmend Dienstleistungen als zusätzliches „Eingangstor zur Verwaltung“ auch im Internet anbieten. Dazu sind einheitliche Prozesse und Schnittstellen notwendig, die es zu erarbeiten gilt.

Im Rahmen des KDV-Projektes sollen die spezifischen kommunalen Dienstleistungsprozesse im Umfeld des Unternehmensportals bzw. des e-Government-Portals durch Analyse und Redesign bearbeitet und die jeweiligen Arbeitsprozesse hoch integriert gestaltet werden. Dabei wird insbesondere dem Thema Entbürokratisierung große Bedeutung beigemessen. Da die Informationstechnologie bei der Transformation der Kommunalverwaltungen zu modernen Dienstleistungsbetrieben eine immer stärker zunehmende Rolle spielt, sollen die Arbeitsprozesse auch e-Government-fähig gestaltet werden.

Ein Teil dieser Betrachtung bezieht sich auf die Verwaltungsprozesse, die unter dem Oberbegriff „Leistungsbündel Wirtschaft“ zusammengefasst werden können.

Ein anderer Teil bezieht sich auf die „Serviceprozesse für KFZ- und Führerscheinwesen“, mit dem Projekt wird das Ziel verfolgt, den Ordnungsrahmen und die Beschreibungsinhalte des e-Government-Registers auszufüllen und dies beispielhaft an Hand der Dienstleistungen für die Kundengruppe „KFZ- und Führerscheinwesen“ umzusetzen. Hierbei findet in diesem Betrachtungssegment eine kooperative Zusammenarbeit zwischen den Städten Hagen (vertreten durch den Dezentralen Steuerungsdienst VB 4) und Dortmund (vertreten durch das Dortmunder Systemhaus -dosys- und die „Bürgerdienste“) statt, in dem in beiden

---

<sup>1</sup> KDV steht als Abkürzung für „Kompetenzzentrum Digitale Verwaltung“, eine Zusammenarbeit des Landes mit verschiedenen Kommunen

Kommunen die gleichen Prozesse untersucht werden und eine abgestimmte Vorgehensweise vereinbart wird.

Die daraus resultierenden organisatorischen Empfehlungen im Sinne der good-practise-Prozesse, insbesondere die Realisierung in kommunalen e-Government-Angeboten, werden erarbeitet und den Kommunen in NRW zugänglich gemacht.

Das Servicezentrum Wirtschaft (SZW) ist vom Oberbürgermeister, der Dezentrale Steuerungsdienst (VB 4/S) vom Vorstandsbereich 4 beauftragt worden, für diese Verwaltungsprozesse die folgenden Arbeitsschritte zu realisieren:

- Erhebung bestehender Ist-Prozessabläufe durch die Fachbereiche und -ämter mit Unterstützung durch das SZW, bzw. durch das Projekt
- Analyse und kritische Überprüfung der Ergebnisse sowie die grafische Darstellung der Prozesse in Abstimmung zwischen Fachbereichen und -ämtern und dem SZW, bzw. dem Projekt
- Überprüfung von wiederkehrenden Funktionen in Prozessen (Standardteilabläufe), um so die Beschreibungen zu verkürzen und gleiche Prozessfunktionalitäten zu vereinheitlichen
- Neumodellierung und Beschreibung von Prozessen aus dem Dienstleistungsspektrum
  - Modellierung und Soll-Darstellung ausgewählter Prozesse, Feststellung der Veränderungspotentiale, Festlegung von Handlungsoptionen
  - Anregungen zur Entbürokratisierung, zur Veränderung gesetzlicher Vorschriften sowie zur Klärung datenschutzrechtlicher Belange formulieren, dokumentieren und transportieren
  - Dokumentation der Ergebnisse für eine Übertragung in das Prozessregister NRW
- Erarbeitung von Vorschlägen für die Umsetzung der organisatorischen und technischen Veränderungen in Zusammenarbeit mit den betroffenen Fachbereichen und -ämtern
- Für das „Leistungsbündel Wirtschaft“:
  - Festlegung von Leistungsversprechen im Sinne einer mittelstandsfreundlichen Verwaltung

Im Rahmen des „Leistungsbündels Wirtschaft“ sollen diese Arbeiten im ersten Schritt in den zentralen Bereichen Gewerbemeldeverfahren und gewerbliche Baugenehmigungsverfahren (incl. der Teilprozesse in zu beteiligenden städtischen Dienststellen) durchgeführt werden. Weitere relevante Bereiche werden im Anschluss daran untersucht.

Im Bereich der Serviceprozesse für KFZ- und Führerscheinwesen werden die genannten Arbeitsschritte für die in den Anlagen 1 und 2 aufgeführten Verwaltungsprozesse realisiert. Die Arbeit des Projektes soll bis zum 01.06.2007 abgeschlossen sein.

Für den Aufbau der Serviceprozesse KFZ- und Führerscheinwesen ist der Zeit- und Arbeitsplan des Teilprojektes „Serviceprozesse für die Wirtschaft“ (Anlage 3) parallel anzuwenden, da beide Teilprozesse in das Masterprojekt eingebunden sind.

**FINANZIELLE  
AUSWIRKUNGEN**

**Teil 4 Seite 1**

**Drucksachennummer:**

1061/2006

**Datum:**

05.12.2006

☒ Es entstehen keine finanziellen und personellen Auswirkungen.

