

Vorlagen-Nr.:

V/0143/2018

Auskunft erteilt:

Herr Werger

Ruf:

492 19 31

E-Mail:

werger@citeq.de

Datum:

22.02.2018

Öffentliche **Beschluss**vorlage

Betrifft

Digitale Stadt Münster – Weiterentwicklung des virtuellen Rathauses durch ein Anfrage- und Antragsmanagement

Antrag der FDP-Ratsfraktion an den Rat Nr. A-R/0050/2016 vom 08.11.2016; „Das virtuelle Rathaus entwickeln,“

Beratungsfolge

08.03.2018	Betriebsausschuss der citeq	Vorberatung
13.03.2018	Ausschuss für Personal, Organisation, Sicherheit, Ordnung und E-Government Vorberatung	
14.03.2018	Haupt- und Finanzausschuss	Vorberatung
14.03.2018	Rat	Entscheidung

Beschlussvorschlag:

I. Sachentscheidung:

1. Der Rat beauftragt die Verwaltung mit der Einführung eines Anfrage- und Antragsmanagements für die Stadt Münster. In 2018 stehen dafür im Wirtschaftsplan der citeq 254.000€ zur Verfügung bzw. werden im internen Budget aufgefangen, in 2019ff werden jährlich 508.000€ zur Verfügung gestellt und im städtischen Haushaltsplan eingestellt.
2. Der Rat stimmt der Einrichtung von 3,75 zusätzlichen Stellen in 2018 bei der citeq zu. Die dauerhafte Absicherung wird im Wirtschaftsplan 2019 der citeq vorgenommen.
3. Der Antrag der FDP-Ratsfraktion NR. A-R/0050/2016 „Das virtuelle Rathaus weiterentwickeln“ vom 08.11.2016 ist mit dieser Vorlage erledigt.

II. Finanzielle Auswirkungen:

Die Einführung und der Betrieb eines zentralen Anfrage- und Antragsmanagements können nicht mit dem vorhandenen Personalbestand der citeq umgesetzt werden. Erforderlich ist eine personelle Verstärkung in den Bereichen Projektleitung, System- und Verfahrensadministration sowie Support und Anwendungsentwicklung in einer Höhe von ca. 3,75 Stellenanteilen. Die notwendigen zusätzlichen Personalressourcen in den unterschiedlichen Aufgabenbereichen werden über die Leistungsentgelte gegenüber der Stadt Münster und den ÖRV-Partnerverwaltungen abgerechnet.

In 2018 anfallende Aufwendungen werden über den Wirtschaftsplan der citeq bzw. das interne Budget im städt. Haushalt aufgefangen. Die notwendigen Finanzmittel sind dauerhaft über den städtischen Haushalt im zentralen IT-Budget bereitzustellen. Die zusätzlichen Mittel dienen der Gegenfinanzierung der von der citeq zu erbringenden Leistungen, die über Preise gegenüber den Auftraggebern (Stadt Münster oder ÖRV-Partnerverwaltungen) abgerechnet werden. Die Preise setzen sich aus den im Wirtschaftsplan der citeq ausgewiesenen unterschiedlichen Aufwandsarten zusammen: Personal, Material, Abschreibungen und sonstiger betrieblicher Aufwand.

III. Mittelbereitstellung / Finanzierung

Bei einer Inbetriebnahme des Anfrage- und Antragsmanagements ab dem 01.07.2018 ausschließlich für die Stadt Münster ist mit Aufwendungen in 2018 in Höhe von 254.000€ und ab 2019ff in Höhe von 508.000€ jährlich zu rechnen.

Im Falle der angestrebten gemeinsamen Produkt-Entscheidung mit den Partnerverwaltungen der Stadt Münster im Rahmen der bestehenden Öffentlich-rechtlichen Vereinbarung – ÖRV - reduziert sich der Aufwand für die Stadt Münster um 40.000 Euro für 2018 und 80.000 Euro ab dem Jahr 2019. Die zusätzlichen Haushaltsmittel werden bis zur Entscheidung über eine Zusammenarbeit innerhalb des ÖRV-Verbandes mit einem Sperrvermerk versehen. Die abschließende Freigabe der notwendigen Haushaltsmittel erfolgt über eine separate Vorlage an den Betriebsausschuss der citeq.

Begründung:

Bürger/innen und Unternehmen agieren heute in ihren Privat- und Wirtschaftsleben bereits vielfach digital. Sie stehen einer elektronischen Behördenfunktionen nicht mehr skeptisch gegenüber, sondern fordern diese sogar.

Aus diesem Grund und angesichts deutlich verbesserter E-Government-Rahmenbedingungen ist es jetzt sinnvoll und notwendig, den Ausbau der städtischen Onlinedienste zu forcieren:

- Das E-Government-Gesetz des Landes NRW ist seit Sommer 2016 in Kraft und ermöglicht damit – im Gegensatz zu früher - ein sehr breites Spektrum an Onlinediensten. Verbindlich sind zudem Funktionen wie die elektronische Zugangseröffnung, DE-Mail und sichere Kommunikation mit dem Bürger.
- Mittlerweile ermöglicht die „AusweisApp2“ eine intuitive Authentisierung mit der Online-Ausweisfunktion über Smartphone und Tablet.
- Das „Servicekonto.NRW“ ist seit September 2017 in Betrieb, zum 17.01.2018 waren bereits 142 Mandanten (Städte, Kreise, Gemeinden) im Servicekonto.NRW eingerichtet. Zusätzlich zur Authentisierung über den neuen Personalausweis können sich Bürger/innen zukünftig über z. B. Elster-Zertifikate oder mit ihren EC-Karten über den derzeit in Aufbau befindlichen YES-Dienst der Sparkassen und Banken elektronisch ausweisen. Das Servicekonto.NRW kann als zentraler Internetdienst unaufwändig in ein Anfrage- und Antragsmanagement eingebunden werden.

Im Ergebnis können (technisch), dürfen (rechtlich) und wollen Bürger/innen und Unternehmen elektronische Anfragen und Anträge stellen, die von der Verwaltung schnell bearbeitet und beschieden werden.

Auch im heutigen städtischen Internetauftritt gibt es ein im Verlauf vieler Jahre gewachsenes Angebot an Anfrage- und Antragsformularen sowie Onlinediensten aus verschiedenen Fachverfahren, die sich allerdings sehr heterogen darstellen und die teilweise veraltet sind. Eine Überarbeitung ist nicht nur aus funktionalen und technischen, sondern auch aus rechtlichen Gründen erforderlich, um insbesondere die sich aus dem Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz) ergebenden Anforderungen zu erfüllen. Eine herausragende Anforderung des

Gesetzes ist, dass alle Verwaltungsleistungen in den kommenden fünf Jahren über einen Portalverbund (Bund – Land - Kommune) online angeboten werden müssen.

Angesichts dieser Hintergründe ist es nun das Ziel der Stadt Münster, ein für die Bürger/innen mit ihren (mobilen) Endgeräten über das Internet und die zukünftigen Selbstbedienungsterminals erreichbares zentrales Anfrage- und Antragsmanagement einzuführen. Technisch gesehen ist das Anfrage- und Antragsmanagement ein den derzeitigen Internetauftritt ergänzendes Portal mit integriertem Formularenservice, über das die Bürger/innen einen zentralen und hochwertigen Zugang zu den städtischen Onlinediensten erhalten und das der Verwaltung über zentrale Funktionen (z.B. Fallmanagement, elektronische Workflows und Akten etc.) eine wirtschaftliche und effiziente Arbeitsweise ermöglicht.

Nutzen für Bürger/innen:

- Sichere Behördenkommunikation ohne technische Hürden rund um die Uhr.
- Spannbreite von einer niedrigschwelligen Nutzungsmöglichkeit ohne Authentisierung bis hin zu elektronischen Identitätsnachweisen oder Signaturen, wo diese zwingend vorgeschrieben sind.
- Intelligente Vorausfüllung von Formularen zur Aufwandsreduzierung und zur Vermeidung von Mehrfacheingaben.
- Responsives Design zur (mobilen) Nutzung der Leistungsangebote von mobilen Geräten.
- Sicheres Dokumentenpostfach.
- Jederzeit einsehbare Bearbeitungsstände.

Nutzen für die Verwaltung:

- Effiziente Erbringung der Verwaltungsleistung durch die Vermeidung händischer Übertragung von Informationen in Fachverfahren und damit von Übertragungsfehlern.
- Medienbruchfreie digitale Anliegenbearbeitung mit elektronischen Workflows und Akten für möglichst viele Prozesse; Umsetzungspriorisierung nach Fallzahlen.
- Reduzierte IT-Aufwände durch Nutzung zentraler Cloud-Services des Landes NRW: Servicekonto.NRW und E-Payment.
- Erfüllung der Vorgaben des E-Government-Gesetzes NRW.

Ein viele Onlinedienste umfassendes Anfrage- und Antragsmanagement ist daher bürgerfreundlich und ermöglicht der Verwaltung eine wirtschaftliche, weil medienbruchfreie digitale Antragsbearbeitung und stellt somit einen nachhaltigen Beitrag zur städtischen Haushaltssanierung dar.

Das Anfrage- und Antragsmanagements stellt einen Neuanfang des städtischen E-Government insofern dar, als es die Basis dafür schafft, um die heutigen, sehr heterogenen Einzellösungen perspektivisch durch ein modernes, hochfunktionales und übergreifend angelegtes System zu ersetzen. Vorteile ergeben sich für die Bürger/innen unter anderem aus dem zum Anfrage- und Antragsmanagement gehörenden Bürgerinformationssystem (BIS) mit einem für alle Nutzer standardisierten Zugang für sämtliche Verwaltungsleistungen. Registrierte Bürger/innen können sich zudem ein digitales Profil anlegen und ihre Verwaltungsvorgänge besonders komfortabel abwickeln.

1. Zunächst erfolgt der technische Aufbau des Portals mit seinen zentralen Funktionen.
2. In einem zweiten Schritt werden die derzeitigen Onlineformulare durch einen modernen Formularenservice ersetzt und zusätzliche Onlineformulare aufgenommen.
3. Anschließend werden zu den Anfragen und Anträgen mit großen Fallzahlen elektronische Workflows und Akten in einem Dokumentenmanagementsystem erstellt.
4. Die Integration der verschiedenen Fachverfahren erfolgt jeweils nach Bereitstellung der erforderlichen Schnittstellen durch die jeweiligen Hersteller. Der damit verbundene Mehrwert des Anfrage-

und Antragsmanagements für Bürger/innen und Verwaltung führt allerdings auch zu zusätzlichen Kosten, die jetzt noch nicht benannt werden können.

5. Ferner wird geprüft, ob und in welchem Umfang sich Kosten und digitale Verbesserungen durch entsprechende Entgelte refinanzieren lassen.

In der beigefügten Graphik (Anlage 1) sind die technischen Zusammenhänge zwischen den derzeitigen und den neuen IT-Systemen (Anfrage- und Antragsmanagement und Open Data Portal) dargestellt.

Die citeq hat bereits gemeinsam mit ihren kommunalen Partnern in der Öffentlich-rechtlichen Vereinbarung einen Auswahlprozess für eine geeignete technische Lösung gestartet. Bei der Auswahl wird Wert gelegt auf einen skalierbaren Ansatz, der sowohl Portalservices als auch eine Formularstrategie berücksichtigt. Ein weiteres wichtiges Kriterium ist die Investitionssicherheit, die sich durch die bereits vorhandene und absehbar sehr große Anwendergemeinschaft vieler kommunaler IT-Dienstleister in NRW ergibt. Es besteht Konsens, dass sich durch eine strategisch begründete Einigung auf das Anfrage- und Antragsmanagement als eine gemeinsame Basiskomponente die Chance für weit gehende Synergien für alle beteiligten Verwaltungen ergibt. Die Einführung des Anfrage- und Antragsmanagements erfolgt in der Stadt Münster im Rahmen eines Projektes unter Steuerung der citeq. Diese bezieht in die Projektarbeit alle betroffenen Bereiche der Verwaltung im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeit ein.

I. V.

Gez.
Wolfgang Heuer
Stadtrat

Anlage
Grafik: Technische Zusammenhänge zwischen den derzeitigen und den neuen IT-Systemen