

7. Fachkongress des IT-Planungsrats am 12./13. März 2019 in Lübeck



Mit System zur OZG-Umsetzung: Ein Workshop zur wirksamen Priorisierung von E-Government-Angeboten in Kommunen

Digitalisierung....



Bildnachweis: © pathdoc/ Fotolia

... erfordert detaillierte Analysen!



Analysen auf Prozessebene?

Bildnachweis: © pathdoc/ Fotolia

Strategisches Prozessmanagement mit dem KGSt-Prozesskatalog



KGSt-Prozesskatalog

Hauptproduktbereich	Produktbereich	Produktgruppe	Leistung	Prozess	Kurzbeschreibung	Auftraggrundlage	OZG-Lebenslage	OZG-Leistung	OZG-Leistungsbezug / LeiKa	LeiKa-ID	
1 Zentrale Verwaltung											
12 Sicherheit und Ordnung, Einwohnerservice											
121 Allgemeine Sicherheit und Ordnung											
121.01 Allgemeine Ordnungsangelegenheiten											
					Gewährleistung der Sicherheit und Ordnung durch präventive und repressive Maßnahmen, soweit es sich nicht um Maßnahmen im Rahmen anderer Produkte handelt. (Versammlungen, Demonstrationen, Obdusche, Nachlass, Bestattungen, Schönheitsverfahren, Fandreschen, Aufgaben der unteren Jagdbehörden nach Brand- und Landesrecht, Waffnen- und Sprengstoffrecht, Jagdwesen)	OBG, WaffG, SprengG, KampfmitzvVO, B-JagdG, SchöffG, Jagdprüfungordnung, OWVG, VerwVG, VereinsG, VereinsGDV, Glücksspielgesetz, Ladenöffnungsgesetz, Spezialgesetz					
121.01.01 Allgemeine Ordnungsangelegenheiten											
					Unterbringung von Obdachlosen nach Sicherheitsrecht durchführen	z.B. Vorläufige Unterbringung in Gemeinschaftsunterkünften durchführen, Vorläufige Unterbringung in Wohnwagen durchführen, Vorläufige abweichende Unterbringung durchführen					
					Personalkontrollen durchführen	z.B. Führen der Anwesenheit		4.4.2 Lebenslage: Wohnen und Umsetzung	4.4.2.10 Personalschein	Anwesenheitspflicht	3908002000000
					Platzverweis erteilen, aussprechen						
					Osterfeuer genehmigen		4.5.2 Lebenslage: Veranstaltung durchführen	4.5.2.1 Osterfeuer	Osterfeuer	3906301000000	
					Richtscheitliche und Richtplakette erteilen		4.5.4 Lebenslage: Tierhaltung	4.5.4.7 Richtscheitliche und -plakette	Richtscheitliche und Richtplakette	nicht im LeiKa	
					Veranstaltung genehmigen	z.B. Wochen- und Spezialmärkte, Glücksspielveranstaltung, Lotterien, Großveranstaltungen (Prozess kann auch Veranstaltungsumfang erheblich variieren.)	5.1.1 Geschäftstyp: Veranstaltungen	5.1.7.6 Veranstaltungsverfahren	Veranstaltung Veranstaltung Glücksspielveranstaltung Veranstaltung einer Lotterie	3908300100000 3905003200000 3908302600000 3908302700000	
					Standplatz genehmigen	z.B. Marktstand, Informationsstand, Food-Trucks (Prozess variiert nach Objekt und Standort. Zu unterscheiden sind beispielsweise Standplätze auf festgesetzten Märkten, auf öffentlichen Wägen, auf privaten Plätzen. Außerdem spielt die Genehmigungsstufe eine Rolle.)	5.1.1 Geschäftstyp: Veranstaltungen	5.1.7.7 Wochen- und Spezialmärkte	Standplatzgenehmigung	3905005400000	



Aktualität

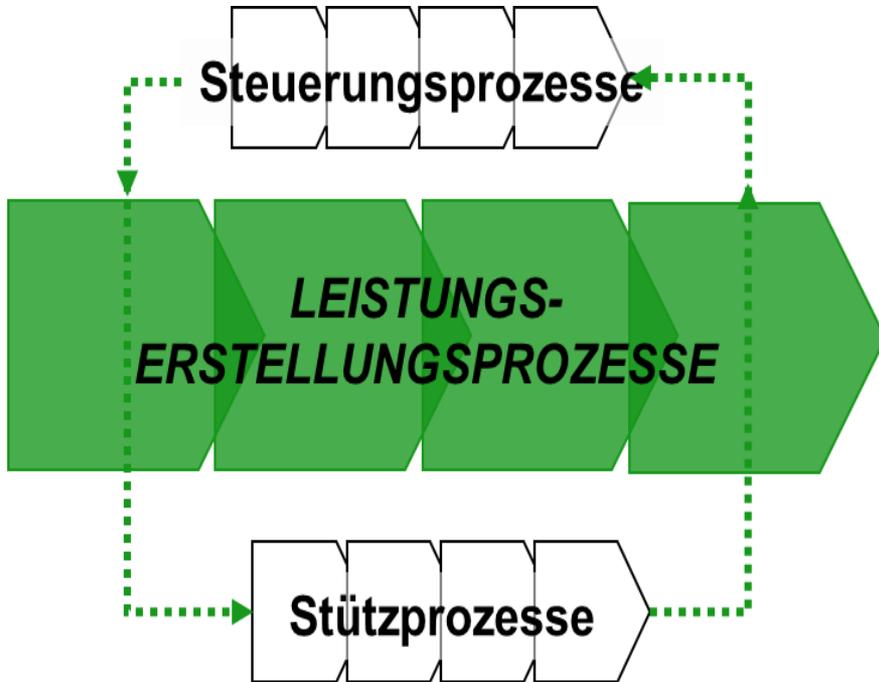


Vernetzung



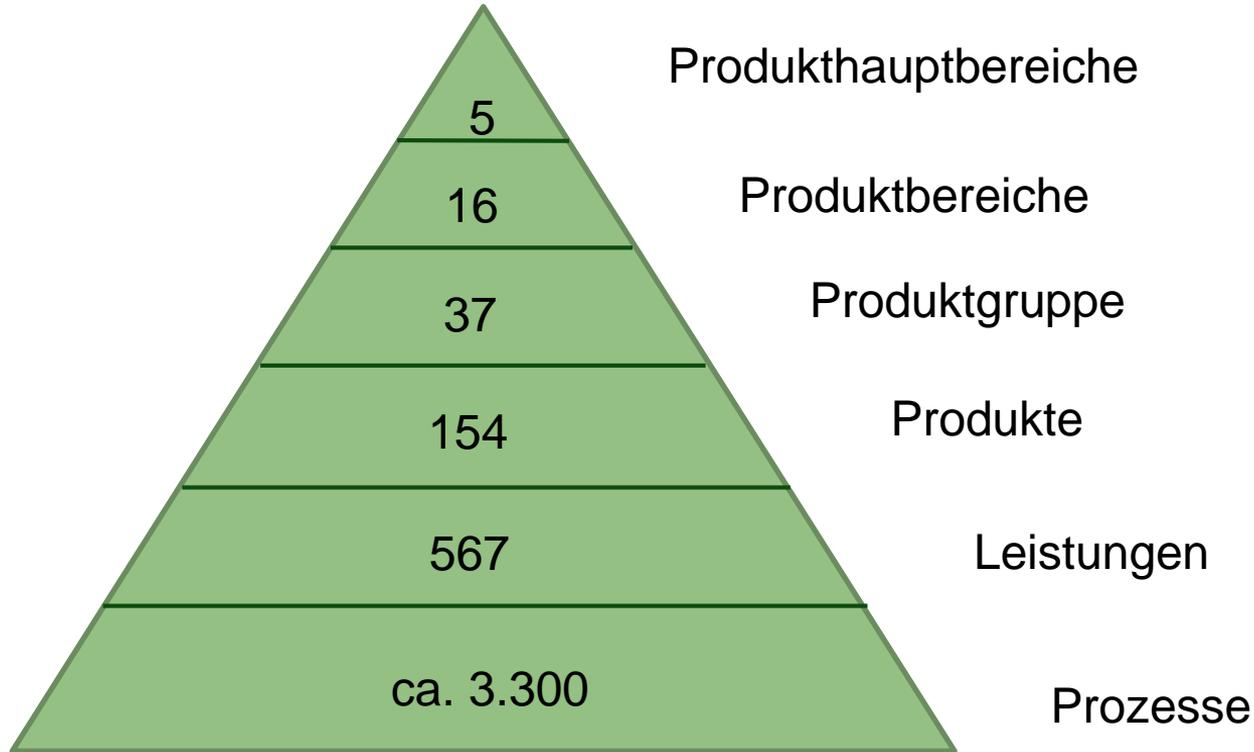
Webfähigkeit

Welche Prozesse umfasst der KGSt-Prozesskatalog?



- Steuerungsprozesse: Strategie, Konzeption, strategische Ressourcenplanung und –einsatz
- Leistungserstellungsprozesse: Prozesse, die sich an Bürger*innen und Unternehmen richten, basieren i.d.R. auf Gesetzen
- Stützprozesse: dienen der Bereitstellung von Ressourcen für das Verwaltungshandeln

Ein paar Zahlen – KGSt-Prozesskatalog 01.12.2018



Das OZG-Mapping

Kurzbeschreibung	Auftragsgrundlage	OZG-Lebenslage	OZG-Leistung	OZG-Leistungskennung / LeiKa	LeiKa-ID
zusätzlich auch Aufenthaltsbescheinigung, Haushaltsbescheinigung, Lebensbescheinigung	§ 24 BMG	4.3.6 Lebenslage Rente 6.1 Themenbereich Querschnitt Bürger	4.3.6.4 Lebensbescheinigung 6.1.1.4 Meldebestätigung und -registerauskunft	Lebensbescheinigung zur Vorlage bei der Rentenversicherung amtliche Meldebestätigung	99114032000000 99115003000000
z.B. Erteilung gegenüber Wohnungsgebern, gegenüber Parteien und Wählergruppen	§ 44 BMG	6.1 Themenbereich Querschnitt Bürger	6.1.1.4 Meldebestätigung und -registerauskunft	Melderegisterauskunft	99115004000000

Der Prozesskatalog zeigt uns...

- welche Prozesse überhaupt OZG-relevant sind
- welchen Lebenslagen und Leistungen diese Prozesse zugeordnet sind
- welche LeiKa-Kennung diese Prozesse haben

Der KGSt-Prozesskatalog im Kontext Verwaltungsscreening

Klar ist: Es kann/soll/muss viel passieren, aber nicht alles geht auf einmal!
Daher müssen E-Government-Vorhaben **priorisiert** werden!



Produkte

z.B. 124.01 Melde-,
Pass- und Ausweis-
angelegenheiten



Leistungen

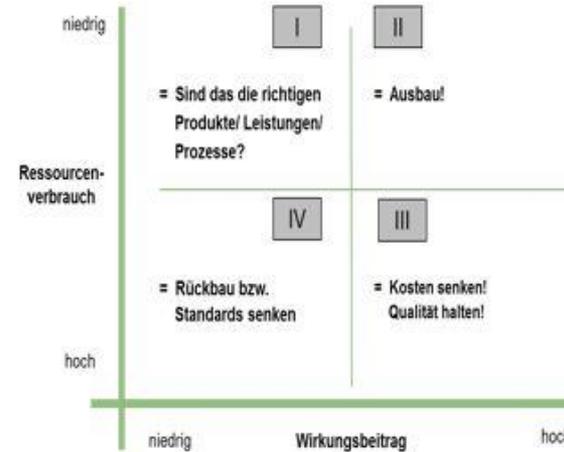
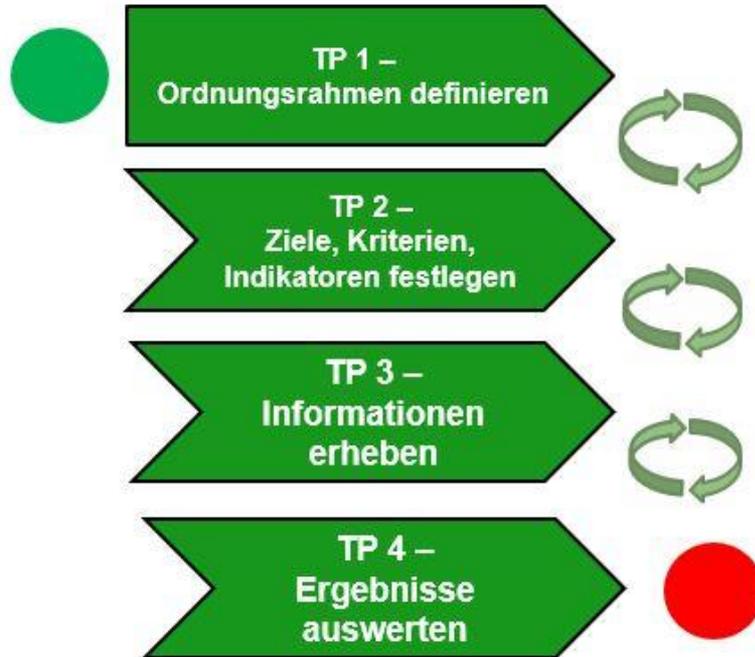
z.B. Passangelegen-
heiten



Prozesse

z.B. Vorläufigen
Reisepass ausstellen

Der KGSt-Prozesskatalog im Kontext Verwaltungsscreening



Wie lässt sich der KGSt-Prozesskatalog einsetzen?

- Er unterstützt Kommunen dabei, die eigenen Prozesse zu identifizieren und aufzunehmen. (Stichwort: **Prozesslandkarten**)
- Er hilft Kommunen, eigene, individuelle Prozesskataloge zu erstellen und somit die methodische Grundlagen für eigene Priorisierungsprojekte zu schaffen. (Stichwort: **Verwaltungsscreening**)
- Er trägt zum einheitlichen Verständnis von Prozessen und Prozessabgrenzungen in den Kommunen bei. Dies wiederum ist die Voraussetzung von ebenenübergreifendem Prozessmanagement, interkommunaler Zusammenarbeit, Prozessvergleichen und Benchmarks. (Stichwort: **Standardprozess, OZG-Umsetzung**)

Big Points zum KGSt-Prozesskatalog



Der KGSt-Prozesskatalog...

... liefert kleinteiligere Prozessinformationen (tlw. Prozessvarianten).

... gibt einen Überblick über thematisch verwandte Prozesse. Dadurch lassen sich Digitalisierungsprojekte konkretisieren.

... verortet die OZG-Leistungen (sortiert nach Lebenslagen) im kommunalen Ordnungssystem (sortiert nach Produkten).

4 Erfolgsfaktoren für die kommunale OZG-Umsetzung

1. Aufbau eines attraktiven Angebots an Online-Diensten

- Stark nachgefragte Leistungen online anbieten (Volkshochschulkurse, Schwimmbadkarten,...)
- Vertrauensniveau so gering wie möglich festlegen - Gefühlte Schriftformerfordernisse abbauen - Unterschriften auf Formularen kritisch hinterfragen
- Online-Dienste vergünstigt anbieten

4 Erfolgsfaktoren für die kommunale OZG-Umsetzung

2. Internes E-Government ausbauen

- Internes Dokumentenmanagementsystem etablieren
- Ausbau der E-Aktenführung

4 Erfolgsfaktoren für die kommunale OZG-Umsetzung

3. Synergien mit dem kommunalen Prozessmanagement nutzen

- Priorisierung von Online-Diensten über Prozessmerkmale - z.B. Fallzahlen, Schriftformerfordernis, Nachweiserfordernis, etc. → Verwaltungsscreening
- Prozessoptimierung vor dem Aufbau eines Online-Dienstes
- Methoden zur verstärkten Nutzerorientierung einsetzen

4 Erfolgsfaktoren für die kommunale OZG- Umsetzung

4. Bürger und Unternehmen begeistern – Tu Gutes und rede darüber!

- Allgemeine Kommunikationsmaßnahmen zum Serviceportal durchführen – z.B. Pressearbeit, Flyer, Plakate, Veranstaltungen, Social Media,...
- Zielgruppenspezifische Ansprache wählen
- Bei telefonischen Auskünften und Beratungen auf Online-Dienste hinweisen

Workshopformat - Ablauf

Thesendiskussion in Kleingruppen

1. Vorstellung der 4 Thesen
2. Aufteilung in Kleingruppen und Diskussion der Thesen im Team
3. Vorstellung der Diskussionsergebnisse im Plenum

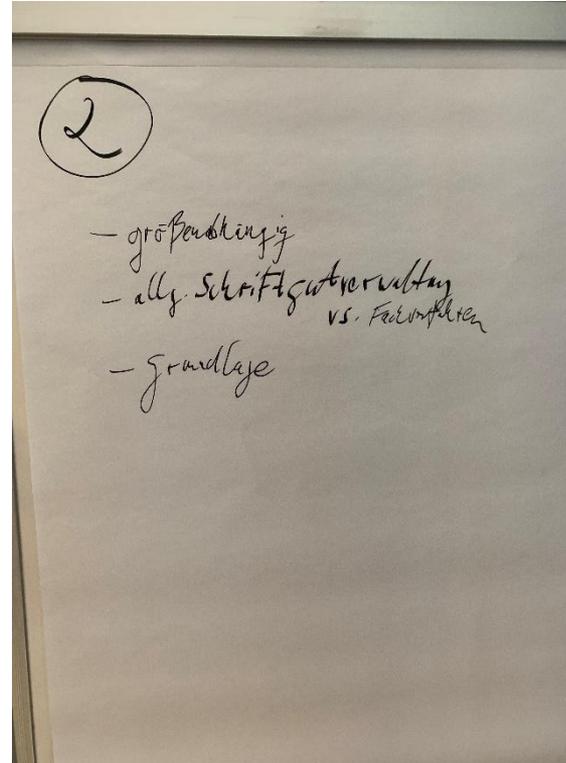
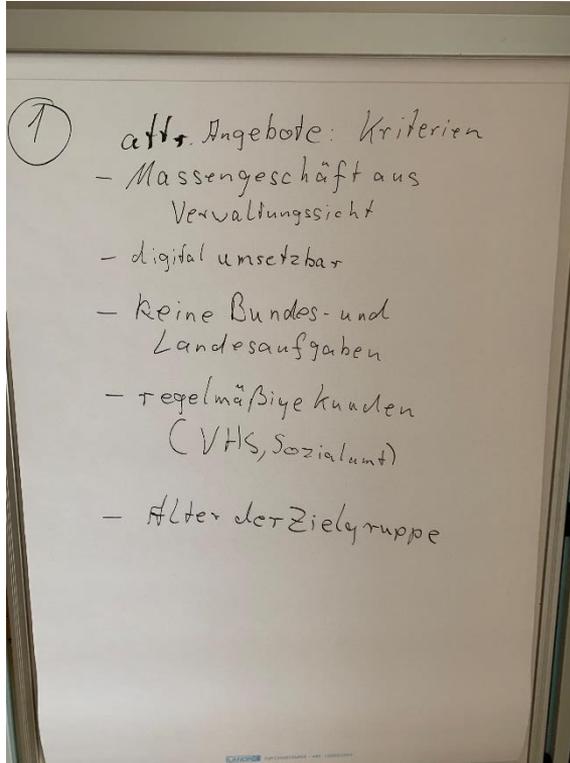
Workshopformat – Die Thesen

Attraktive kommunale Serviceportale brauchen Zugferde wie Ticketverkauf, Volkshochschulkurse, Anwohnerparkausweise etc. Alles andere kann später kommen! Doch wie bemesse ich attraktive Angebote?

Kümmert euch als Kommune erstmal um das interne E-Government (z.B. E-Akte, DMS). Die OZG-Umsetzung kommt von alleine! Nur was sind Kriterien für die Priorisierung interner Prozesse?

Prototypen und Mockups allein reichen nicht für die Digitalisierung. Erst der fachlich/organisatorisch modellierte Prozess einer Kommune liefert die Zusammenhänge!

Workshopformat – Die Ergebnisdiskussion



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Matthias Hörmeyer

Telefon +49 221 37689-25

Matthias.Hoermeyer@kgst.de

www.kgst.de

[@MatHoermeyer](https://www.instagram.com/MatHoermeyer)



IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten