



IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten



SACHSEN-ANHALT

#moderndenken

Verwaltung digital

Mensch macht's!

11. Fachkongress des IT-Planungsrats

Verwaltung digital – Mensch macht's!

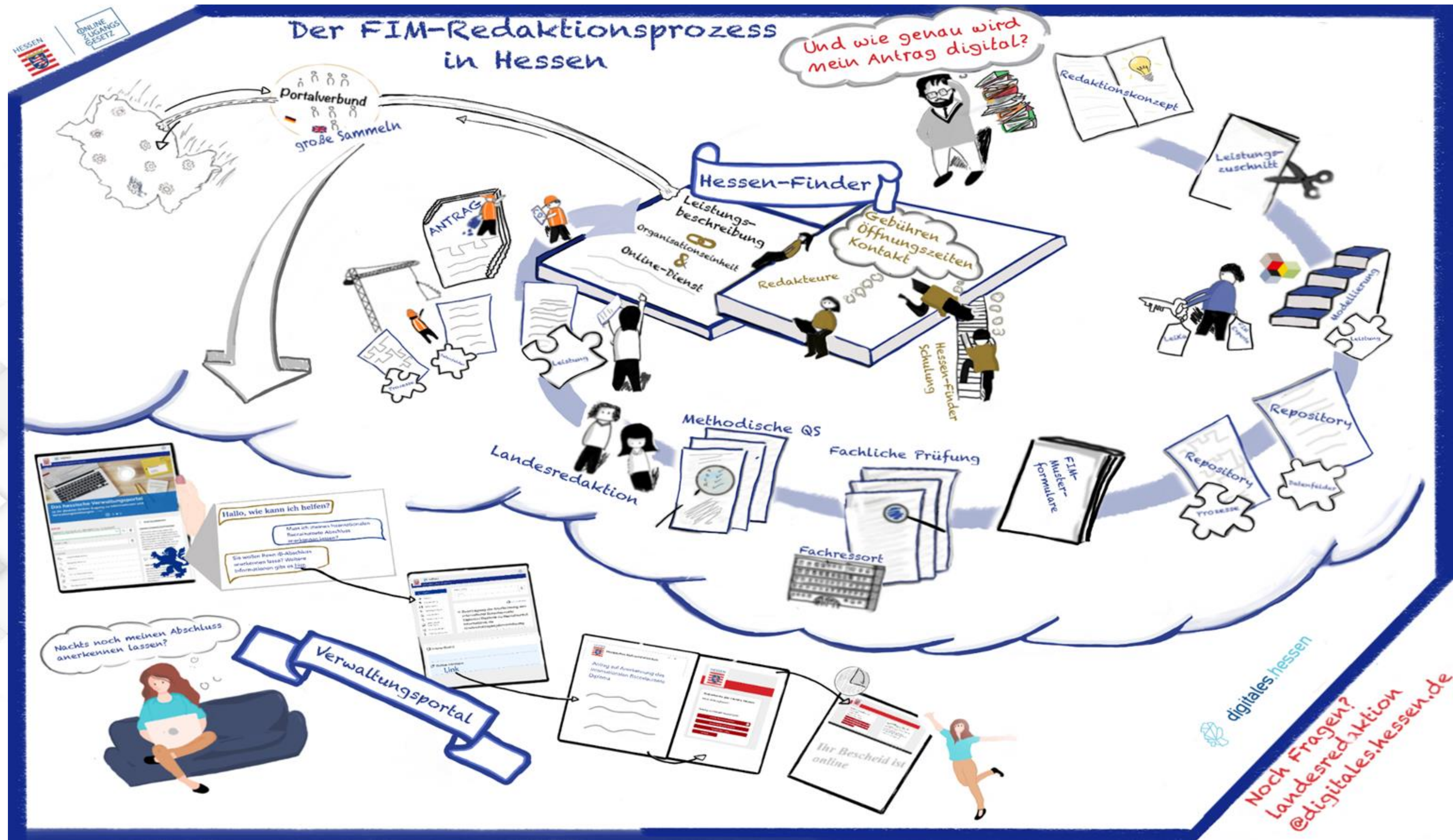
Sie verbindet und koordiniert – die Rolle der Landesredaktion in der Verwaltungsdigitalisierung

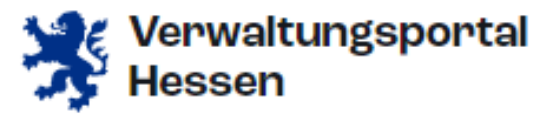
Der Weg von Leistungen von der Erstellung bis zur Inanspruchnahme

Frauke Werner + Co-Referent/-innen

Agenda

- 01** Zusammenspiel Verwaltungsportal/Hessen-Finder, Chatbot, Zahlen zum Hessen-Finder
- 02** Beispiel 1: OZG-Leistung Breitbandförderung
- 03** Beispiel 2: OZG-Leistung eines Ministeriums beauftragen und deren Umsetzung betreuen
- 04** Beispiel 3: Lessons learned der Verwaltungsdigitalisierung
- 05** Ausblick auf 2024 (EfA-Leistungen)





Bürgerinnen | Bürger

Unternehmen

Dienststellen

Service

Konto

[hessen.de](https://www.hessen.de)

[digitales.hessen.de](https://www.digitales.hessen.de)

Themen
Informationen

Im Verwaltungsportal finden Sie eine Vielzahl an digitalen Verwaltungsleistungen aus allen Fachbereichen und zu unterschiedlichen Lebenslagen >

© Staatskanzlei / MinD



Verwaltungsportal Hessen

Für die Suche nach der passenden Verwaltungsleistung stehen Ihnen im Verwaltungsportal verschiedene Suchoptionen zur Verfügung: Geben Sie Ihre Suchbegriffe mit oder ohne Ortsangabe in die Schlagwortsuche ein, suchen Sie gezielt nach bestimmten Themen über die Menüpunkte „Bürgerinnen und Bürger“ oder „Unternehmen“, oder starten Sie mit einer Frage an unseren Chatbot Sophia.

Suche im Thema:

Bürger Unternehmen

Verwaltungsleistung / Information / Stichwort

Stadt / Ort / PLZ

BürgerInnen Bürger	Unternehmen
Altersvorsorge und Ruhestand	Abfall und Umweltschutz
Arbeit	Anlagen, Waren und Stoffe
Ausweise und Dokumente	Arbeitgeber sein
Bauen und Wohnen	Auslandsgeschäft



**„Das Verwaltungsportal schafft digital
Nähe und beantwortet Fragen.“**

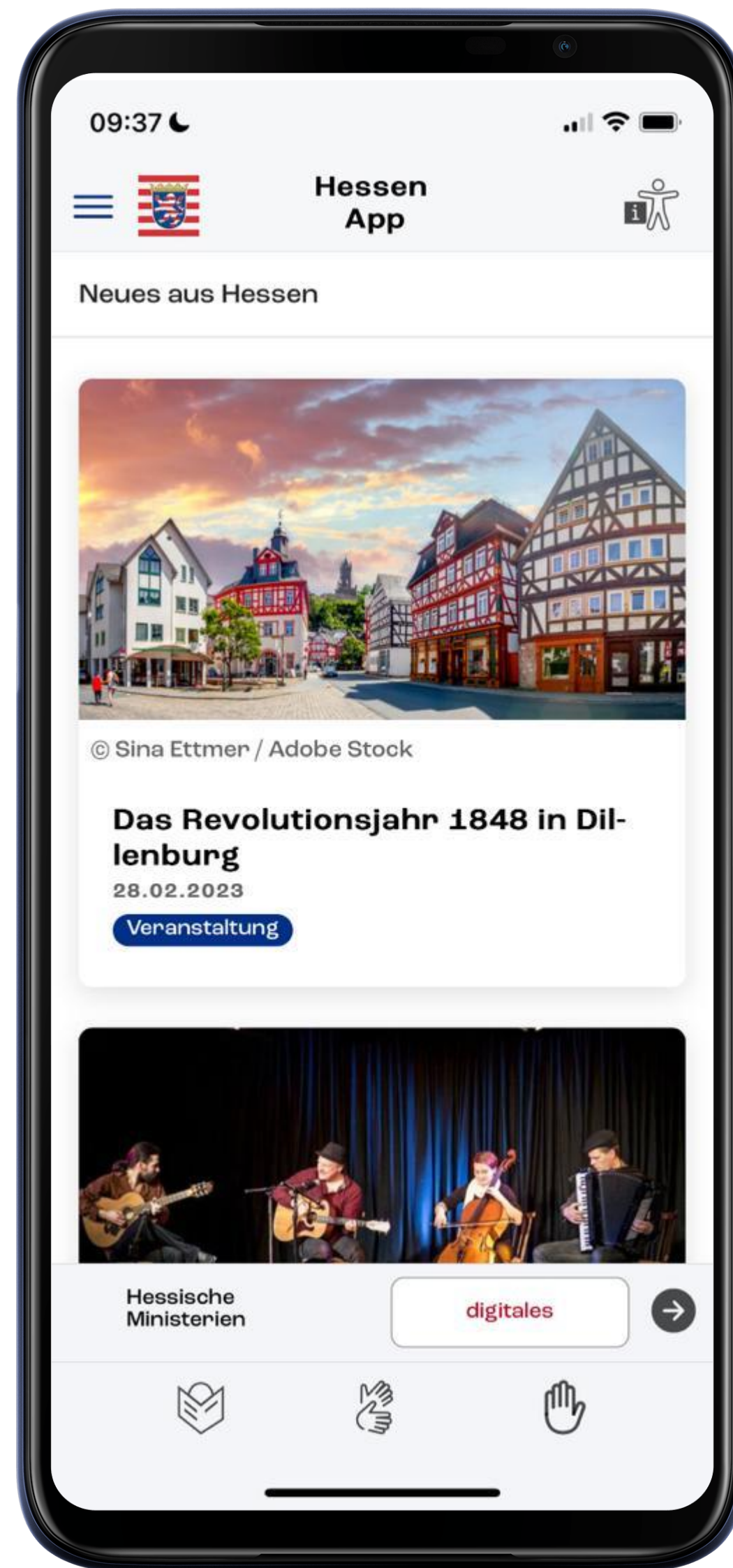
Landesredaktion Hessen



Sophia – Bürgersicht 1

Der Verwaltungsportal-Chatbot

- Chatbot wurde in Hessen entwickelt und trainiert
- Greift zum einen auf die Daten im Landesredaktionssystem zu
- Enthält zum anderen einen allgemeinen Small-Talk-Skill sowie Möglichkeiten, neue eigene Inhalte aufzunehmen
- Pilotversion implementiert auf
 - verwaltungportal.hessen.de
 - ozg.hessen.de
 - marburg-biedenkopf.de
- Basisversion implementiert auf
 - vogelsbergkreis.de



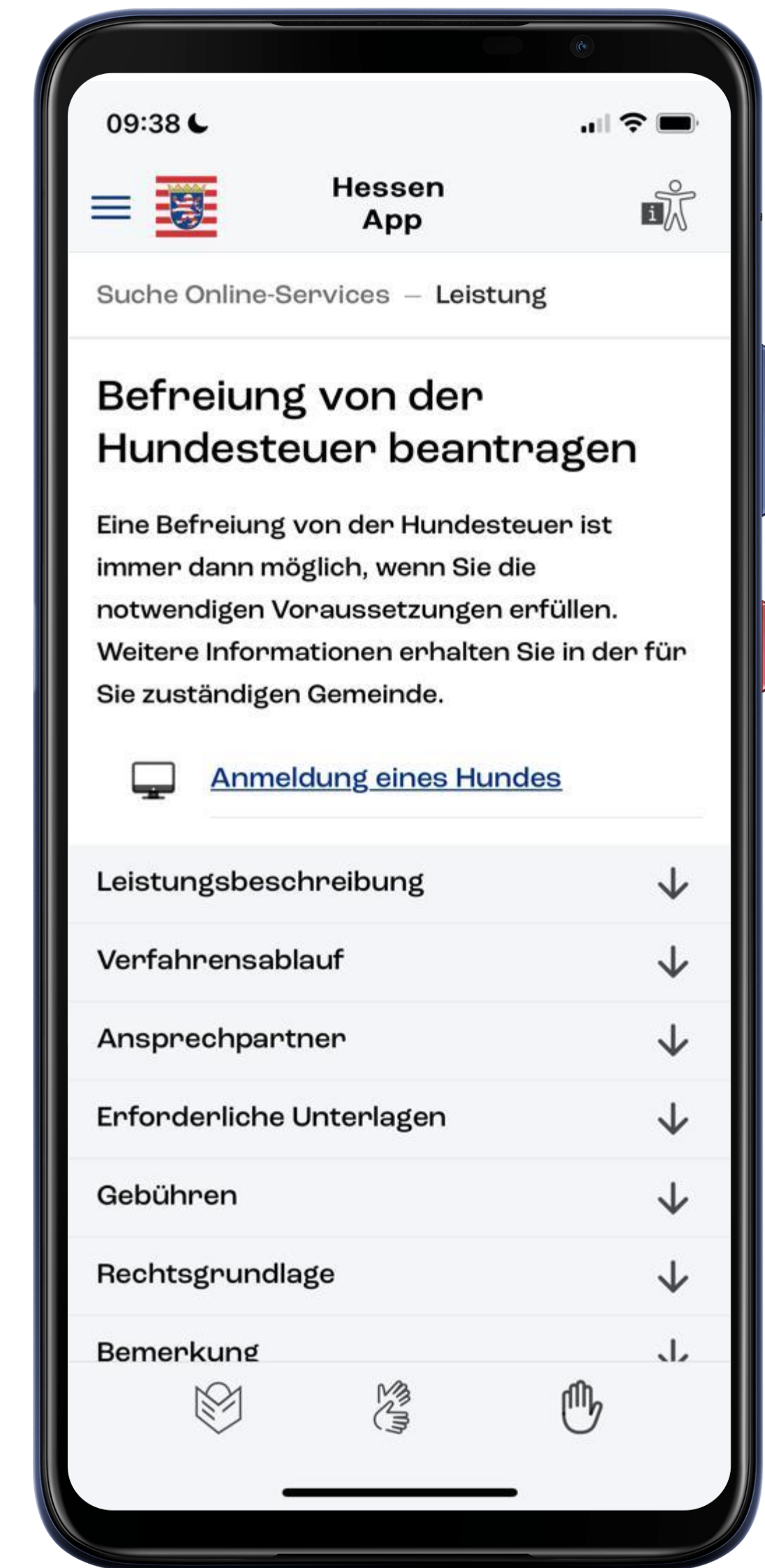
App – Bürgersicht 2

Die Hessen-App

- Greift auf die Daten im Landesredaktionssystem zu
- Im App Store und Google Play Store erhältlich
- Schneller Zugriff auf die Daten vom Smartphone aus

Geplant

- Voreingestellte Suche beim Ort
- Implementierung von Sophia



Verwaltungsdigitalisierung – Landesredaktionssicht



Konzeptionell

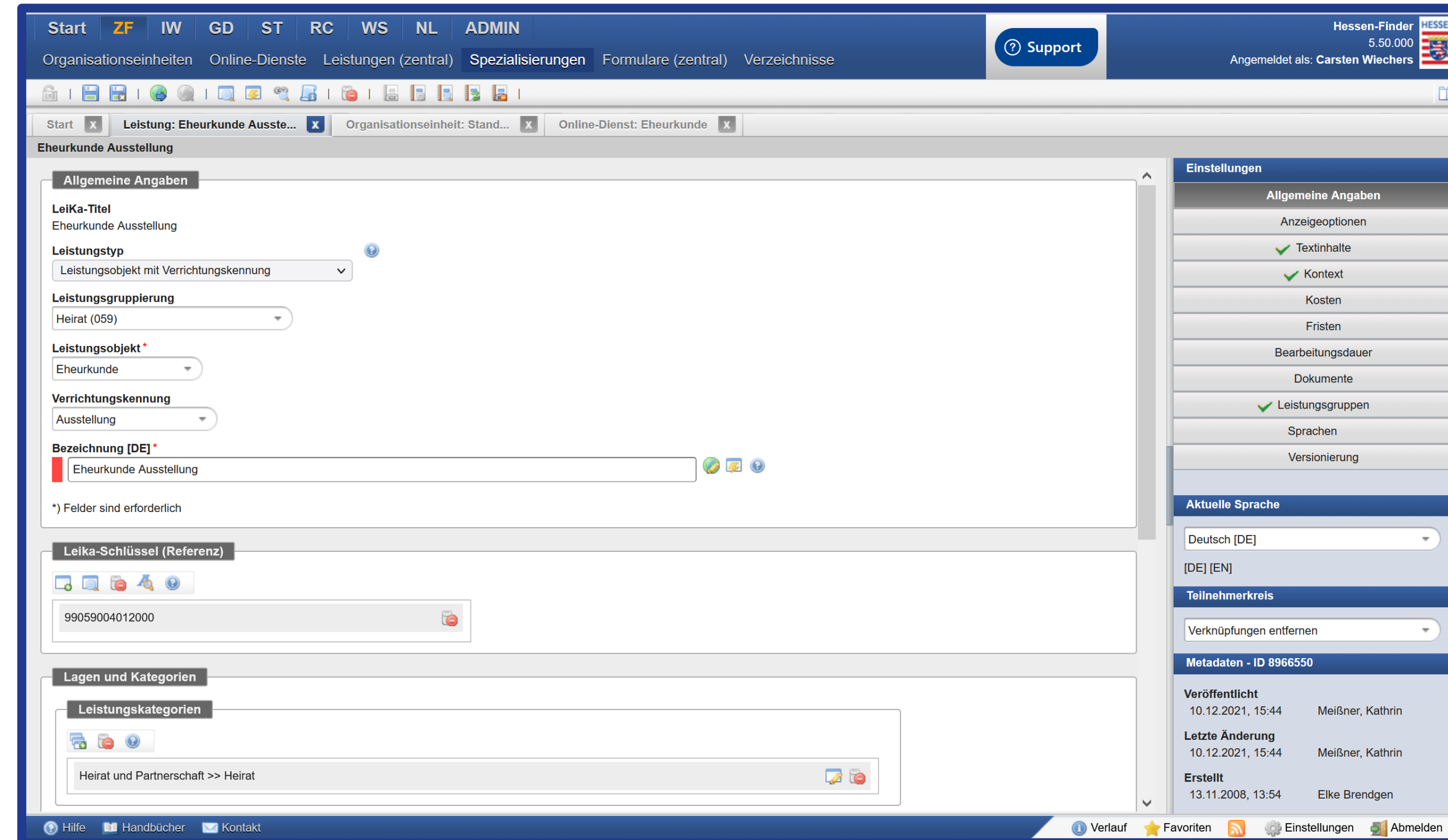
- FIM-Redaktionskonzept erstellt
- Weiterentwicklung FIM im Land Hessen (FIM-Fabrik, Konzept zu Typ-5-Leistungen)
- Optimierung der Auffindbarkeit von Leistungen und Online-Diensten (verwaltungportal.hessen.de)
- Weiterentwicklung der verschiedenen Systeme
- Bereitstellung der FIM-Infrastruktur

Redaktionell

- Acht Redaktionskonferenzen pro Jahr auf Ressortebene
- Schulungen der Ressorts- sowie der kommunalen Ebene
- Second- und Third-Level-Support
- Direkter Austausch mit Kommunen sowie über Koordinierungsstelle OZG-kommunal

Hessen-Finder – Verwaltungssicht

- Dezentrale Datenpflege
- Inhalte (Stand: 16.02.2023): Rund 3.600 Leistungsbeschreibungen, 3.200 Online-Dienste und 11.250 Organisationseinheiten
- 9 Fachressorts arbeiten im Hessen-Finder
- 352 Kommunen (83,4 %) arbeiten im Hessen-Finder
- 21 Landkreise (100 %) arbeiten im Hessen-Finder
- Rund 65 % der Redakteurinnen und Redakteure arbeiten über Web-Services („bidirektionale Schnittstellen“)
- Etwa 35 % arbeiten direkt im Redaktionssystem



The screenshot displays the administration view of the Hessen-Finder system. The main content area shows the 'Allgemeine Angaben' (General Information) section for the entry 'Ehekunde Ausstellung'. Fields include 'Leika-Titel' (Ehekunde Ausstellung), 'Leistungstyp' (Leistungsobjekt mit Verrichtungskennung), 'Leistungsgruppierung' (Heirat (059)), 'Leistungsobjekt' (Ehekunde), 'Verrichtungskennung' (Ausstellung), and 'Bezeichnung [DE]' (Ehekunde Ausstellung). Below this, the 'Leika-Schlüssel (Referenz)' field contains the value '99059004012000'. The 'Lagen und Kategorien' section shows 'Heirat und Partnerschaft >> Heirat'. The right sidebar contains 'Einstellungen' (Settings) for 'Allgemeine Angaben', including options for 'Anzeigeoptionen', 'Textinhalte', 'Kontext', 'Kosten', 'Fristen', 'Bearbeitungsdauer', 'Dokumente', 'Leistungsgruppen', 'Sprachen', and 'Versionierung'. The 'Aktuelle Sprache' (Current Language) is set to 'Deutsch [DE]'. The 'Teilnehmerkreis' (Participant Group) is set to 'Verknüpfungen entfernen'. The 'Metadaten - ID 8966550' section shows the entry was published on 10.12.2021 at 15:44 by Meißner, Kathrin, last changed on 10.12.2021 at 15:44 by Meißner, Kathrin, and created on 13.11.2008 at 13:54 by Elke Brendgen. The top navigation bar includes 'Start', 'ZF', 'IW', 'GD', 'ST', 'RC', 'WS', 'NL', 'ADMIN', and a 'Support' button. The user is logged in as 'Carsten Wiechers'.

**„Verwaltungsdigitalisierung nach FIM
bedeutet Zusammenarbeit schaffen.**

—

**Bundesweit einheitliche Standards
sorgen für Ordnung im Chaos.“**

Landesredaktion Hessen

1. Beispiel

OZG-Leistung Breitbandförderung

Hessische Staatskanzlei



Das Fachressort ...

- ... beschafft Informationen in Behörde sowie nachgeordneten Dienststellen.
- ... fordert Texte für die Leistungsbeschreibung an.
- ... recherchiert Leistungsschlüssel.
- ... erstellt Leistungszuschnitt (sofern nötig).
- ... gibt Texte frei.
- ... übernimmt die fachliche Qualitätssicherung.

So sollte es laut FIM-Redaktionskonzept sein.

Kurzer Reality-Check ...

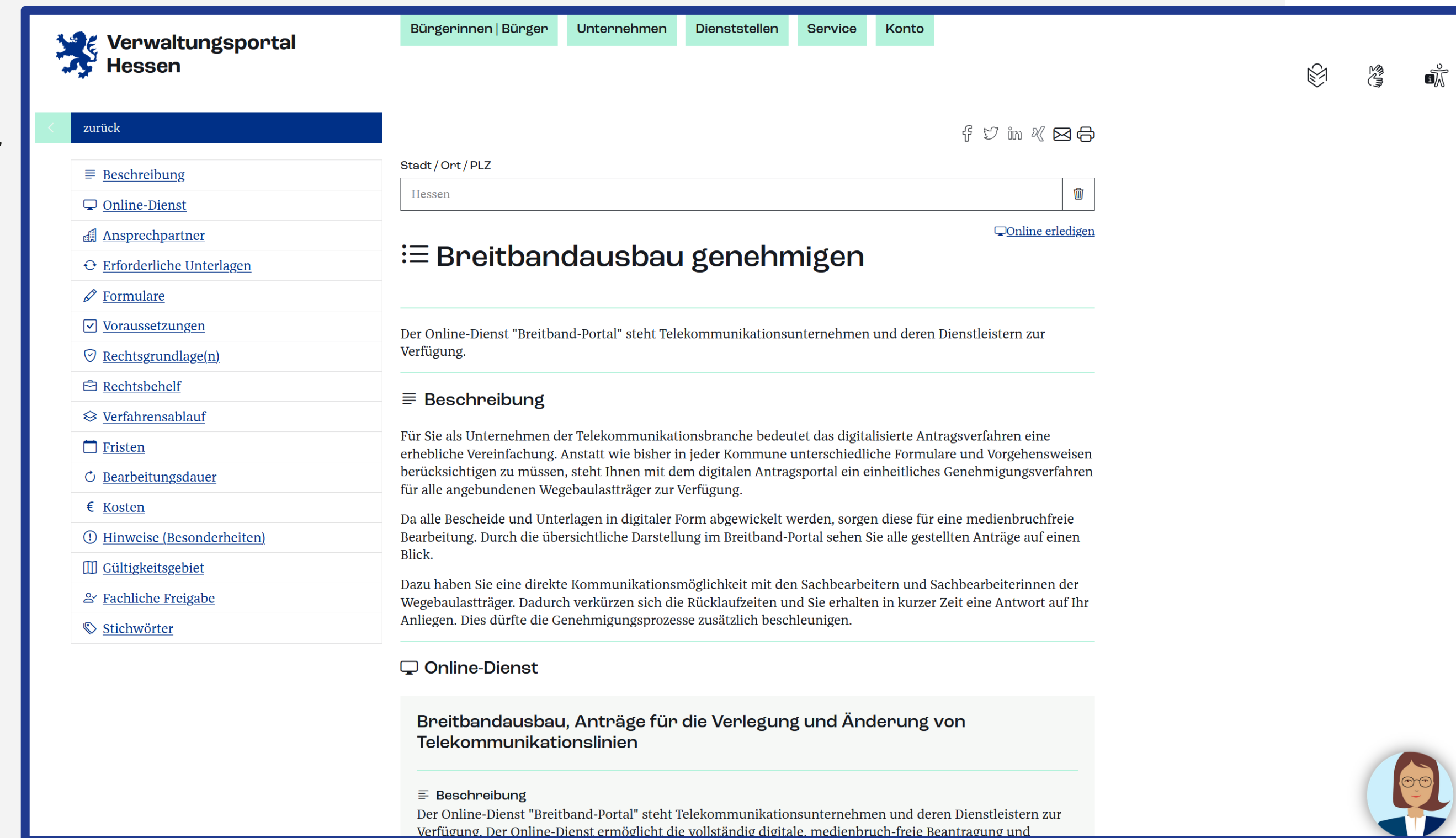
... neulich im Büro

- Nennung neuer Leistungsbeschreibungen vom Innenministerium zu Breitbandförderungen.
- Besprechung mit Fachabteilung für Breitbandförderung: Es werden Leistungsschlüssel gebraucht.
- Keine passenden Leistungsschlüssel vorhanden, Nachfrage bei der **Landesredaktion**.
- Inhaltlicher Austausch mit der Fachabteilung und mit der **Landesredaktion**.
- **Landesredaktion** übernahm freundlicherweise den Entwurf des Leistungszuschnitts, die Kommunikation mit dem Themenfeldführer sowie die Steuerung der länderübergreifenden Prozesse.
- Mitteilung der fünf neuen Leistungsschlüssel.

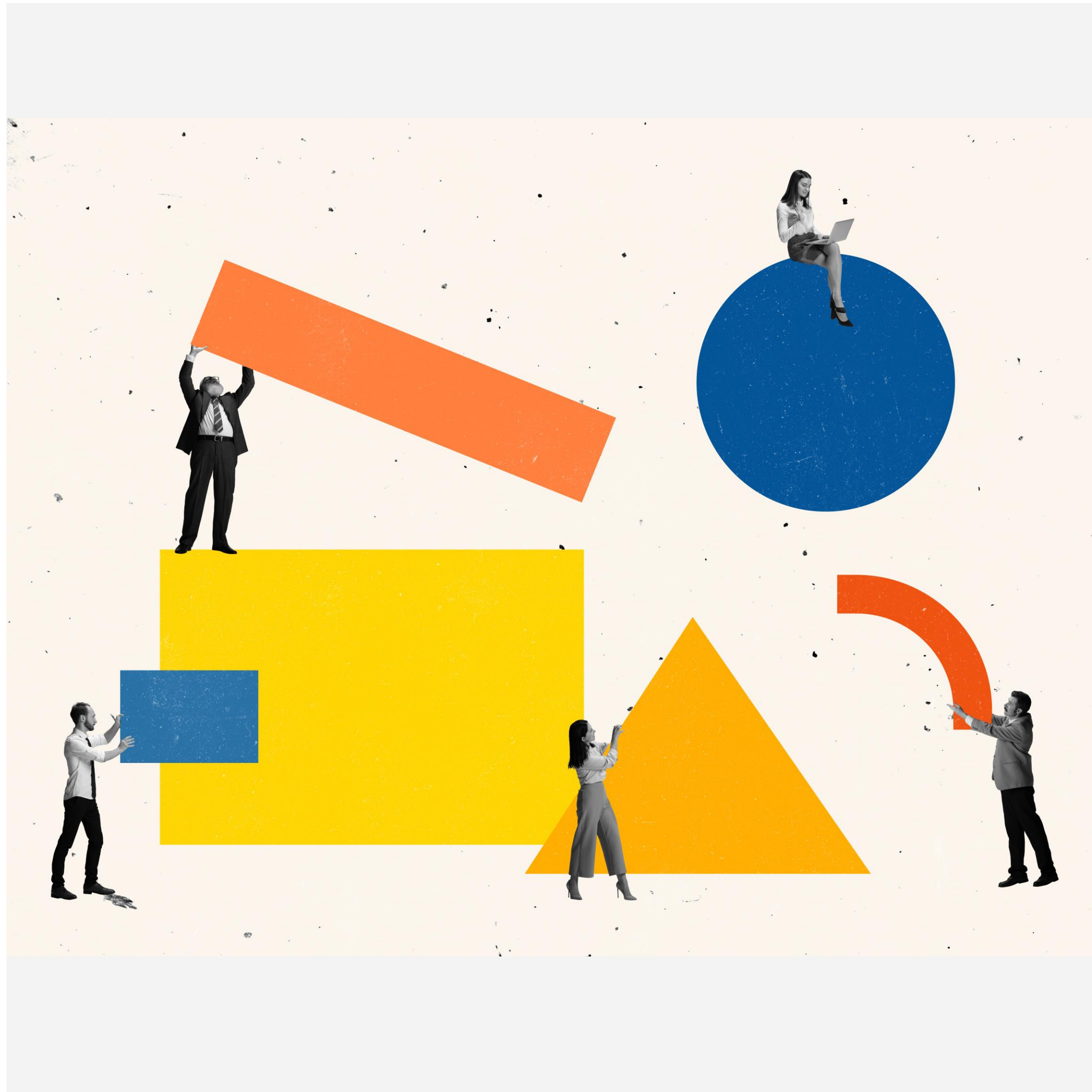
Kurzer Reality-Check ...

... wie geht es weiter?

- Die Texte der Leistungen stimmt das Fachressort mit der Fachabteilung ab und gibt sie frei.
- Die **Landesredaktion** setzt die Texte in das Verwaltungsportal und ...
- ... die Gemeinden und Gebietskörperschaften können Förderungen für ihren Breitbandausbau beantragen!



The screenshot shows the 'Verwaltungsportal Hessen' interface. At the top, there are navigation tabs for 'Bürgerinnen | Bürger', 'Unternehmen', 'Dienststellen', 'Service', and 'Konto'. The main content area is titled 'Breitbandausbau genehmigen'. It includes a search bar for 'Stadt / Ort / PLZ' with 'Hessen' entered. Below this, there is a description of the online service: 'Der Online-Dienst "Breitband-Portal" steht Telekommunikationsunternehmen und deren Dienstleistern zur Verfügung.' A 'Beschreibung' section follows, explaining that the digitalized process simplifies the application for broadband expansion. An 'Online-Dienst' section highlights that the service is fully digital and media-break-free. A sidebar on the left contains various menu items such as 'Beschreibung', 'Online-Dienst', 'Ansprachpartner', 'Erforderliche Unterlagen', 'Formulare', 'Voraussetzungen', 'Rechtsgrundlage(n)', 'Rechtsbehelf', 'Verfahrensablauf', 'Fristen', 'Bearbeitungsdauer', 'Kosten', 'Hinweise (Besonderheiten)', 'Gültigkeitsgebiet', 'Fachliche Freigabe', and 'Stichwörter'. A small circular profile picture of a woman is visible in the bottom right corner of the portal interface.



Die Zusammenarbeit mit der Landesredaktion ...

- ... läuft gut, weil sie sehr gut Bescheid weiß und dieses Wissen gerne weitergibt.
- ... läuft gut, weil sie für die Fachressorts Prozesse aufbaut und Sachverhalte recherchiert, die die Fachressorts sonst alle dezentral selbst erarbeiten müssten.

**„Die Landesredaktion ist meine
Anlaufstelle für alle Fragen. Sie hat viel
Know-how und zeigt Lösungswege auf.“**

Sybille Schröpel (Hessische Staatskanzlei)

2. Beispiel

OZG-Leistung eines Ministeriums beauftragen und deren Umsetzung betreuen

Hessisches Ministerium des Innern und für Sport

Verwaltungsdigitalisierung – OZG-Umsetzung im Land

Voraussetzungen

- Grundlage ist der OZG-Umsetzungskatalog (Leistungsobjektebene)
- Bewertung des Fachressorts betreffend OZG-Relevanz und Wirtschaftlichkeit
- Befüllung des Leistungssteckbriefs (Inhalt: Name, Verrichtungen, Kurzbeschreibung, IT-Bausteine usw.)
- Beauftragung des IT-Dienstleisters zur Umsetzung
- Kick-off und ab sofort Zusammenarbeit Fachlichkeit, IT-Dienstleister, OZG-Koordination und ggf. weitere Akteure

Umsetzung

- Vier Phasen der Umsetzung: Initiierung, Planung und Analyse (FIM), Technische Realisierung und Betrieb

Ziel

- Online-Dienst (meist Antrag oder Meldung) für Bürgerinnen und Bürger bzw. Unternehmen
- Vollständiger Eintrag im Verwaltungsportal (Leistungsbeschreibung, Link zum Online-Dienst, weitergehende Informationen)

Verwaltungsdigitalisierung – OZG-Umsetzung im Land

Akteure

- Hessisches Ministerium des Innern und für Sport
- Fachressorts
- Geschäftsbereich der Hessischen Ministerin für Digitale Strategie und Entwicklung
- IT-Dienstleister (Land und kommunal)
- HCC, WI-Bank (Förderleistungen)
- Querschnittsstellen (Datenschutz, IT-Sicherheit, Barrierefreiheit usw.)

Aufgaben OZG-Koordination und Landesredaktion

- Initiierung, Betreuung, Controlling, Qualitätssicherung, Partnerschaft

Hessisches Ministerium
des Innern und für Sport



Informationsbrief zum Onlinezugangsgesetz (OZG)

OZG - Report #Kommunal

Nr. 7 / Dezember 2022, OZG-Umsetzung in Hessen
Referat VII 9 (Digitalisierungsreferat II - Schwerpunkt Bürger / Unternehmen / Kommunen)
Abteilung Cyber- und IT-Sicherheit, Verwaltungsdigitalisierung



In dieser Ausgabe:

# „Ein großer Schritt in die richtige Richtung“	- 1 -
# „Waffe digital“	- 3 -
# Kommunale Abgaben in einer digitalen Welt	- 4 -
# Kurze Frage & schnelle Antwort	- 5 -
# Impressum	- 5 -

Digitalministerin Prof. Dr. Kristina Sinemus und Innenminister Peter Beuth:

„Ein großer Schritt in die richtige Richtung“

Digitalministerin und Innenminister ziehen Bilanz aus fünf Jahren OZG-Umsetzung

Wiesbaden. Bis Ende 2022 sollten laut Onlinezugangsgesetz (OZG) Verwaltungsleistungen auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene online verfügbar sein. Auch wenn das Zeitziel bundesweit nicht erreicht wurde, konnten bereits eine Vielzahl von Angeboten der Verwaltungen in Hessen digitalisiert werden. Bis Mitte Dezember 2022 wurden in Hessen 483 von 695 ausgemachten OZG-Leistungsobjekten umgesetzt, womit Ende des Jahres 2022 mehr als zwei Drittel der hessischen Verwaltungsleistungen im Rahmen der OZG-Umsetzung digitalisiert sein werden. Alle Hessinnen und Hessen können so bereits heute 283 Landesleistungen elektronisch über die jeweilige Behörde beantragen. Die in den Städten und Gemeinden online verfügbaren Leistungen variieren je nach Digitalisierungsfortschritt der jeweiligen Kommune.

„Die Landesregierung unterstützt aktiv und über eine Vielzahl von Angeboten die Digitalisierung der Verwaltungen

in Hessen. Mit der Umsetzung des Digitalisierungsvorhabens OZG sind wir wesentlich vorangekommen und ein großer Schritt in die richtige Richtung ist bereits erfolgt. Allen Beteiligten war bereits frühzeitig bewusst, dass das ambitionierte Digitalisierungsvorhaben kein Marathon mit Zieleinlauf, sondern vielmehr ein permanenter Dauerlauf ist, der Durchhaltevermögen erfordert. Auch wenn das Zeitziel, die flächendeckende Verfügbarkeit bis Ende 2022, aufgrund unterschiedlicher Hürden nicht erreicht werden kann, sind wir vom eingeschlagenen Weg fest überzeugt. Denn am Ende geht es allein darum, dass die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen und Vereine möglichst viele Verwaltungsleistungen digital und nutzerfreundlich erledigen können, ohne dass eine persönliche, schriftliche oder telefonische Vorstellung in den Behörden notwendig ist. Dies zeichnet einen modernen Staat aus. Daher wird das Land auch im Jahr 2023 weiter intensiv mit den Kommunen, den Kommunalen Spitzenverbänden und den IT-Dienstleistern an der Di-

[Weiter im Artikel auf Seite 2](#)

Seite 1

Zusammenarbeit mit der Landesredaktion

- JF Projektreferat-Landesredaktion alle zwei Wochen
- Weitere regelmäßige Austauschformate, z. B. OZG-JF
- Landesredaktion stellt Informationen zu FIM-Bausteinen zur Verfügung und informiert über Neuigkeiten aus den einschlägigen FIM-Gremien und -Arbeitsgruppen
- **Pro:** Bei Fragen und Anliegen unterstützt die Landesredaktion, darüber hinaus mit weiteren Angeboten.
- **Contra:** Eine operativere Ausrichtung der Organisationseinheiten hätte die zahlreichen Abstimmungsrunden zu Beginn der OZG-Umsetzung reduzieren können.



„Verwaltungsdigitalisierung ist immer eine Gemeinschaftsaufgabe. Die konkrete Umsetzung und das Bereitstellen über das Verwaltungsportal sind unausweichlich miteinander verbunden.“

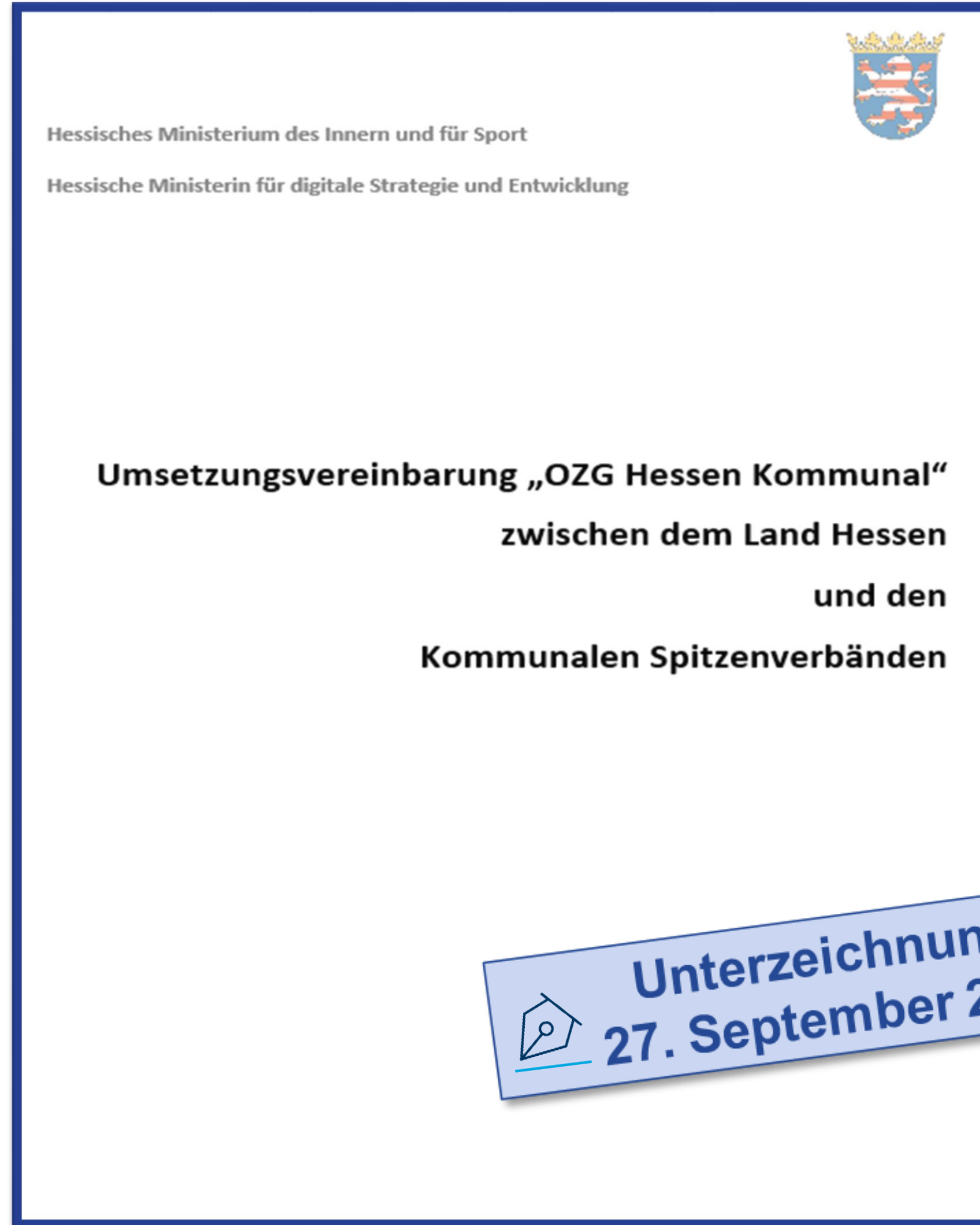
Sebastian Sommer (Hessisches Ministerium des Innern und für Sport)

3. Beispiel

Lessons learned der Verwaltungsdigitalisierung


Koordinierungsstelle OZG-Kommunal

OZG-Modellkommune und FIM-Botschafter-Kommune
Stadt Wanfried



Hessisches Ministerium des Innern und für Sport
Hessische Ministerin für digitale Strategie und Entwicklung

**Umsetzungsvereinbarung „OZG Hessen Kommunal“
zwischen dem Land Hessen
und den
Kommunalen Spitzenverbänden**

 **Unterzeichnung:
27. September 2019**

Koordinierungsstelle OZG-kommunal

HESSISCHER 
STÄDTETAG



Hessischer
Landkreistag



Hessische Staatskanzlei
Hessische Ministerin für
Digitale Strategie und Entwicklung

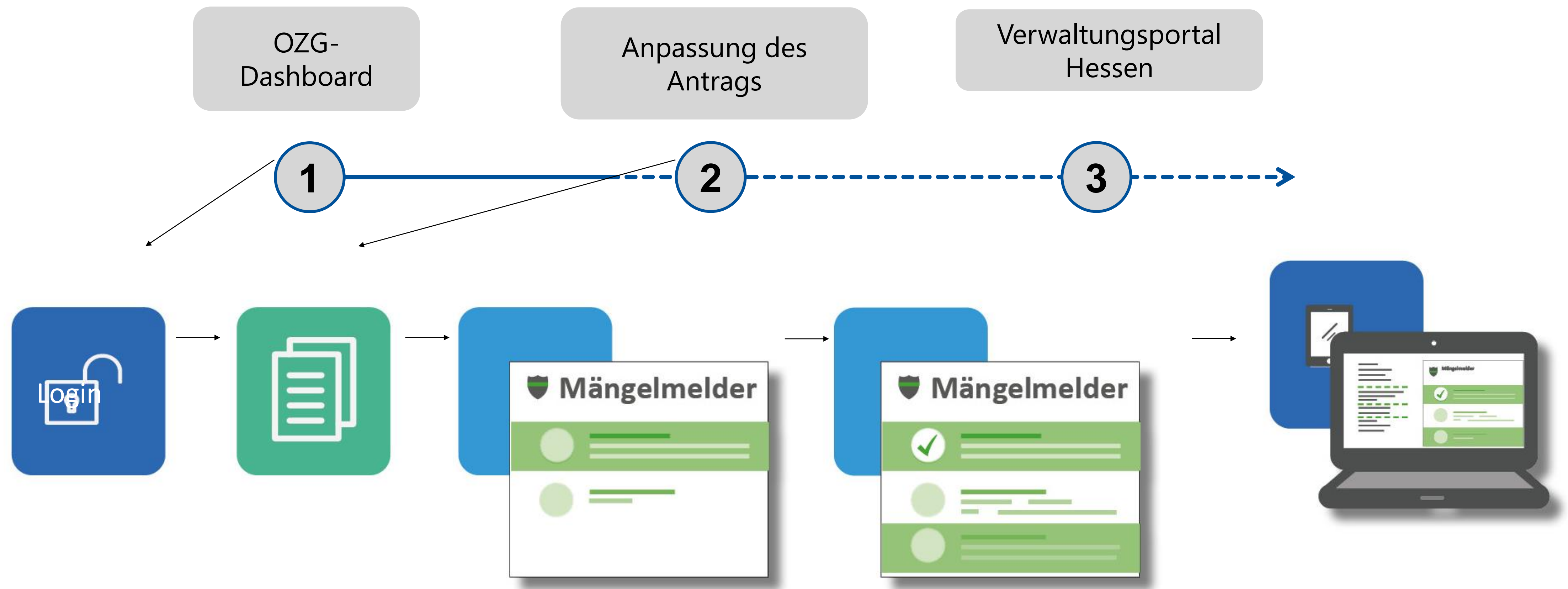
Hessisches Ministerium
des Innern und für Sport 

Aufgaben der Koordinierungsstelle OZG-kommunal

- Anlaufstelle für alle hessischen Städte, Gemeinden und Landkreise
- Schnittstelle zum Hessischen Ministerium des Inneren und Sport, zur Ministerin für Digitale Strategie und Entwicklung, zu den hessischen Spitzenverbänden sowie zum IT-Dienstleister, der ekom21
- Förderberatung bei IKZ-Vorhaben
- Begleitung von OZG-Modellkommunen
- Koordinierung kommunaler Digitalisierungsfabriken
- Informationen zur OZG-Umsetzung
→ Vor-Ort-Gespräche – OZG-Werkstattgespräche



Information zur OZG-Umsetzung → TOP aus den OZG-Werkstattgesprächen: Wie individualisiert eine Kommune ihren digitalisierten Antrag?



Zusammenarbeit mit der Landesredaktion

- Landesredaktion unterstützt bei der Steuerung der kommunalen Digitalisierungsfabriken
- Landesredaktion stellt Informationen zu FIM-Bausteinen wie Leistungszuschnitte und Leistungsbeschreibungen zur Verfügung und informiert über Neuigkeiten aus den einschlägigen FIM-Gremien und -Arbeitsgruppen
- Gemeinsames Auftreten bei OZG-Werkstattgesprächen
- **Pro:** Direkter Kollege mit Doppelfunktion im selben Referat
- **Contra:** FIM-Methodik ist nicht für alle Belange der kommunalen Ebene ausgestaltet



**„Verwaltungsdigitalisierung birgt
die Chance zur Standardisierung.**

–

**Die Herausforderungen von
morgen können nur gemeinsam
und digital bewältigt werden.“**

Koordinierungsstelle OZG-kommunal Hessen



**Stadt
Wanfried**



Ausgangslage

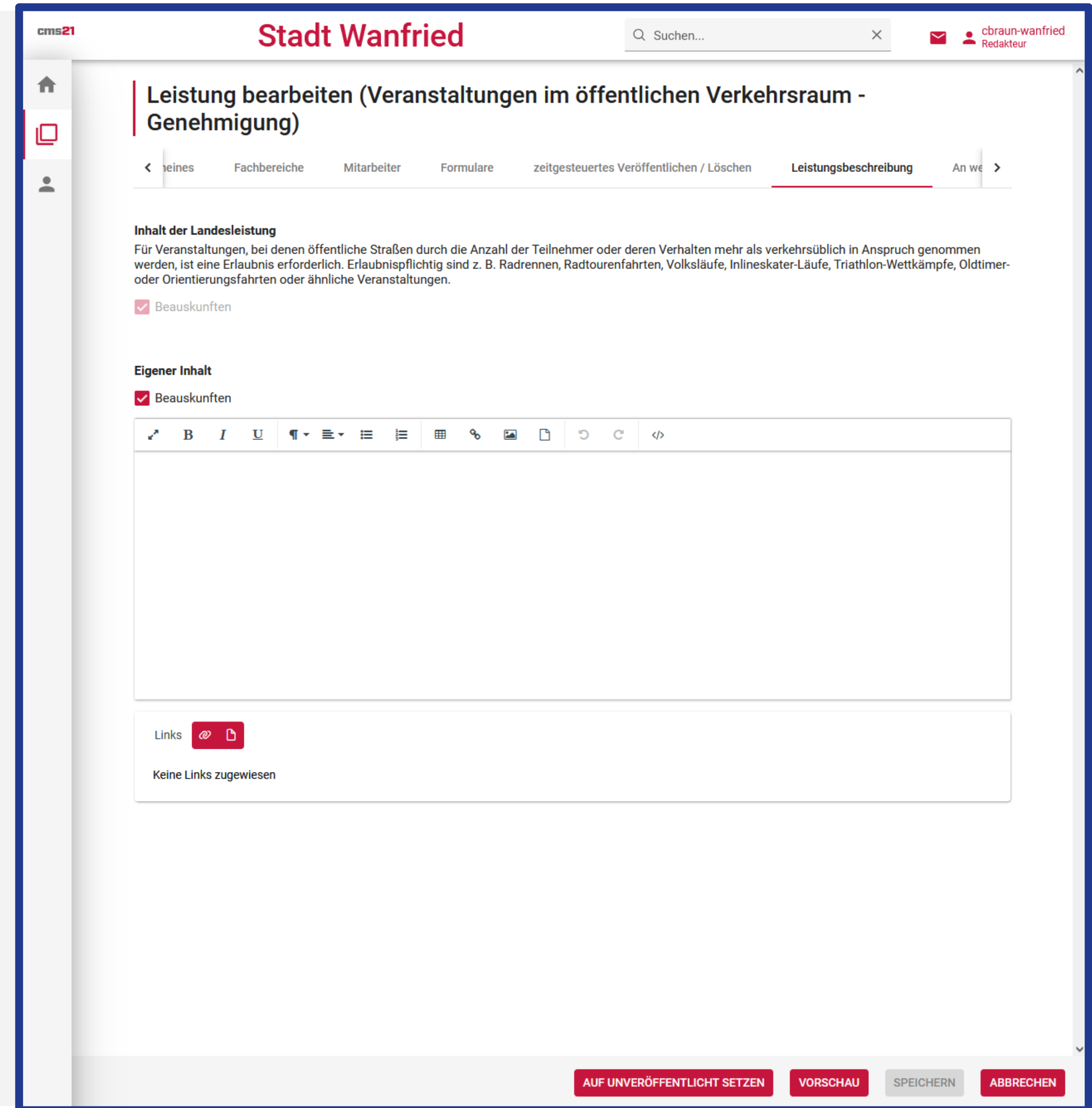
- ~4.200 Einwohner
- 15 Mitarbeitende in der Verwaltung
- OZG-Modellkommune seit 2020
- FIM-Botschafter-Kommune seit 2021

Was haben wir erreicht?

- Einführung und Dokumentation digitales Dokumentenmanagement (2018)
- Einführung digitaler Posteingang (2021)
- Einführung E-Payment (2021)
- Einführung E-POST-Schnittstelle (2022)
- Studie zur Akzeptanz und Inklusion durch kommunale E-Government-Serviceleistungen in Wanfried mit der FernUniversität Hagen (2023)
- Relaunch kommunale Website (2023)
- Einführung beBPo (2023)
- Einführung Schnittstelle DMS und Finanzsoftware (2023)
- Überarbeitung Zuordnung von Mitarbeitenden und Leistungen im Hessen-Finder (2023)
- Bereitstellung von 40 Dienstleistungen als Onlinedienstleistungen (2023)

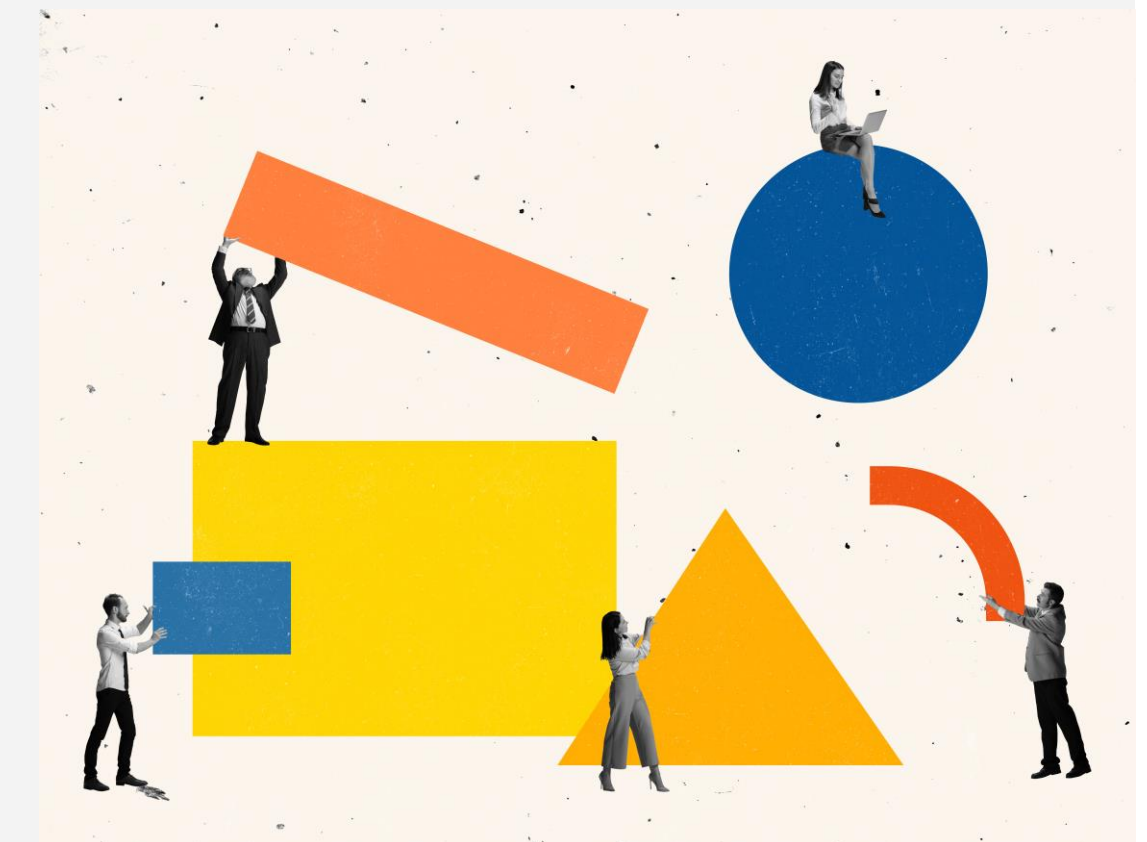
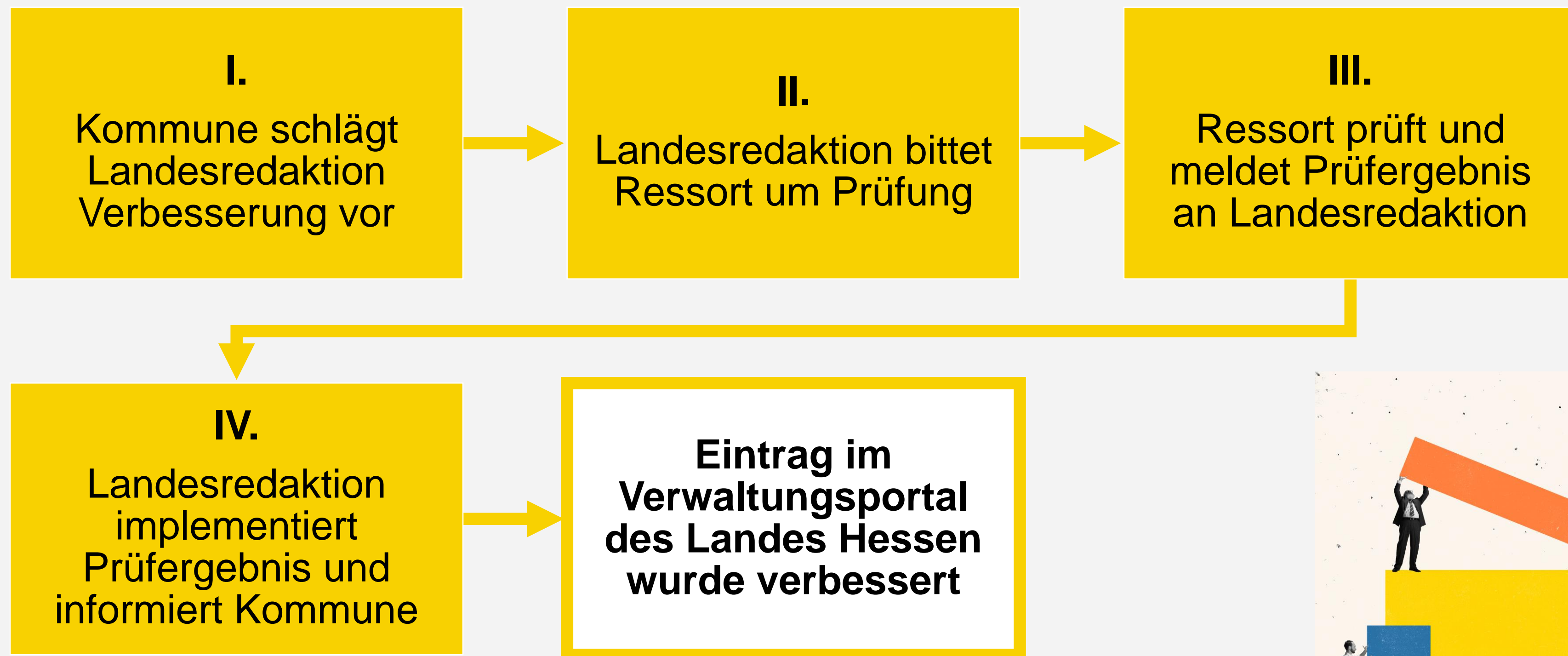
eGovernor – Hessen-Finder-Umgebung der ekom21

- wird nur in Verbindung mit cms21 (Website-Lösung der ekom21) angeboten
- bietet ein verbessertes UX-Design
- ermöglicht die Pflege von Leistungen, Formularen/Verfahren, Mitarbeitenden und Fachbereichen
- Individualisierungen in Bezug auf kommunale Gegebenheiten möglich



The screenshot shows the 'cms21' interface for 'Stadt Wanfried'. The page title is 'Leistung bearbeiten (Veranstaltungen im öffentlichen Verkehrsraum - Genehmigung)'. The user is logged in as 'c.braun-wanfried Redakteur'. The breadcrumb trail is: 'Leistung bearbeiten > Fachbereiche > Mitarbeiter > Formulare > zeitgesteuertes Veröffentlichen / Löschen > Leistungsbeschreibung > An wen'. The main content area is titled 'Inhalt der Landesleistung' and contains the text: 'Für Veranstaltungen, bei denen öffentliche Straßen durch die Anzahl der Teilnehmer oder deren Verhalten mehr als verkehrsüblich in Anspruch genommen werden, ist eine Erlaubnis erforderlich. Erlaubnispflichtig sind z. B. Radrennen, Radtourenfahrten, Volksläufe, Inlineskater-Läufe, Triathlon-Wettkämpfe, Oldtimer- oder Orientierungsfahrten oder ähnliche Veranstaltungen.' Below this text are two sections: 'Eigener Inhalt' and 'Links', both with a checked checkbox and the label 'Beauskunftn'. The 'Eigener Inhalt' section has a rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, list, table, link, unlink, image, and code. The 'Links' section shows 'Keine Links zugewiesen'. At the bottom of the page are four buttons: 'AUF UNVERÖFFENTLICHT SETZEN', 'VORSCHAU', 'SPEICHERN', and 'ABBRECHEN'.

Zusammenarbeit von Kommune und Landesredaktion beim Verwaltungsportal



**„Erfolgreiche kommunale
Verwaltungsdigitalisierung braucht
gutes Personal und eine
angemessene finanzielle
Ausstattung.**

–

**Die Güte von digitalen
Verwaltungsleistungen darf nicht
von der jeweiligen kommunalen
Haushaltslage abhängig sein.“**

Stadt Wanfried



Ausblick auf 2024

EfA-Leistungen

- Inbound: Online-Dienste aus anderen Ländern werden mitgenutzt
- Outbound: Online-Dienste werden anderen Ländern zur Verfügung gestellt
- Implementierung in die Landesredaktionssysteme
- Anwendung der FIM-Methodik soll verbindlich werden
- Bisher u. a.: Erdaushub, Strafanzeige, Wohngeld



Vielen Dank!

Fragen?

Diese Präsentation von [Landesredaktion Hessen] ist lizenziert unter „Creative Commons Namensnennung 4.0 International Public License (CC BY 4.0)“