



► **Nr. VO/2014/02023**
öffentlich

Lübeck, 08.10.2014

Bericht

Verantwortliche Bereiche:
1.201 - Haushalt und Steuerung

Bearbeitung: Manfred Uhlig (E-Mail: manfred.uhlig@luebeck.de Telefon: 122 - 1503)

**Zwischenbericht zum
Austauschantrag der Fraktionen SPD, BÜNDNIS 90 / DIE GRÜNEN,
FDP und des fraktionslosen Mitglieds der Bürgerschaft, Bruno
Böhm, zu TOP 5.28, VO 2014/01260 Digitale Strategie für Lübeck**

Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
29.10.2014	Senat	Nichtöffentlich	zur Senatsberatung
11.11.2014	Hauptausschuss	Öffentlich	zur Vorberatung
27.11.2014	Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck	Öffentlich	zur Kenntnisnahme

Anlass:

Zu dem o.a. Beschluss der Bürgerschaft betr. Digitale Strategie wird zum aktuellen Stand der nachfolgende Zwischenbericht vorgelegt.

Verfahren:

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen:
Ergebnis:

Alle Fachbereiche im Rahmen eines Workshops mit der KGSt. Zum Berichtstext gesondert Bereiche Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sowie Informationstechnik.
Zustimmend

Beteiligung von Kindern und Jugendlichen gem. § 47 f GO ist erfolgt:
Begründung:

Ja
 Nein
Mit dem Sachstandsbericht sind keine Interessen von Kindern und Jugendlichen tangiert.

Die Maßnahme ist:

neu
 freiwillig
 vorgeschrieben durch:

Finanzielle Auswirkungen:

Nein
 Ja (Anlage 1)

Bericht:

Die Bürgerschaft hat mit VO/2014/01313 den nachstehend aufgeführten interfraktionellen Antrag der Fraktionen Bündnis 90/Die Grünen, FDP, SPD sowie BM Bruno Böhm einstimmig in ergänzter Fassung angenommen:

(Digitale Strategie für Lübeck)

Der Bürgermeister wird beauftragt zu berichten, wie eine digitale Strategie der Stadt entwickelt werden kann. Der Bericht soll aufzeigen:

- 1.) Welche Möglichkeiten bestehen, im Rahmen einer kommunalen eGovernment-Strategie Lübeck zum Vorreiter für eine bürgernahe, transparente, barrierefreie und elektronische Verwaltung zu machen.*
- 2.) Welche Verwaltungsgeschäfte gegenwärtig auf elektronischem Weg erledigt werden können und in welchen Bereichen weitere Möglichkeiten zur elektronischen Erledigung geschaffen werden können.*
- 3.) Wie mit digitalen Angeboten die Partizipation und die Kommunikation zwischen der Verwaltung und den Bürgerinnen und Bürgern verbessert werden kann und welche Möglichkeiten bestehen - sofern rechtlich zulässig - auch Informationen über mehrheitlich im städtischen Eigentum befindliche Gesellschaften zur Verfügung zu stellen.*
- 4.) Wie die ersten Erfahrungen mit dem 2013 neu eingeführten Ratsinfosystem im Hinblick auf seine Nutzung aussehen und wie der öffentlich zugängliche Teil des Ratsinfosystem zu einer kommunalen Kommunikationsplattform weiter ausgebaut werden kann.*
- 5.) Wie der Sachstand bei der Einrichtung einer zentralen elektronischen Poststelle zur rechtswirksamen Zustellung elektronischer Nachrichten und die Eröffnung eines elektronischen Verwaltungszugangs gemäß Landesverwaltungsgesetz ist.*
- 6.) Wie der Online-Auftritt der Stadt (www.luebeck.de) zeitgemäßer gestaltet werden kann und welche Möglichkeiten kurz-, mittel- und langfristig bestehen, von der Stadt verantwortete redaktionelle Inhalte etwa seitens der LTM oder durch die Stadtzeitung in den Auftritt effektiver einzubinden (ggf. auch nach Veränderung vertraglicher Verhältnisse).*
- 7.) Wie ein Modellprojekt „Multimediale Wegweiser für Touristinnen und Touristen“ in Zusammenarbeit mit der LTM und dem Kurbetrieb zu erarbeiten ist.*
- 8.) Welche jährlichen Kosten gegenwärtig noch für Papier, Versand und Druck von Unterlagen für Bürgerschafts- und Ausschusssitzungen sowie für die interne Rathauskommunikation aufgewendet werden und welche Möglichkeiten bestehen, diese Kosten durch die Nutzung der elektronischen Verbreitung zu reduzieren.*

Darüber hinaus wird der Bürgermeister beauftragt, folgende Punkte schrittweise umzusetzen:

- 1.) Barrierefreie Gestaltung des Internetauftritts der Stadt unter Einbeziehung des Behindertenbeirats und des Seniorenbeirats.*
- 2.) Veröffentlichung des Ortsrechts der Stadt und aktueller Bebauungspläne im Rahmen des Online-Auftritts der Stadt.*

Ergänzung VO/2014/01309 der CDU-Fraktion einstimmig angenommen:

Der Bericht soll auch darstellen, wie Datenschutz und Datensicherheit durch sichere Kommunikationswege und eine sichere Datenspeicherung gewährleistet werden.

Ergänzung VO/2014/01402 der Partei-Piraten einstimmig angenommen:

Welche Möglichkeiten der digitalen Teilhabe gibt es für städtische Einrichtungen wie z.B. Seniorenheime und Behinderteneinrichtungen?

Zum aktuellen Stand wird der nachfolgende Zwischenbericht vorgelegt:

- A aktuell elektronisch mögliche Verwaltungsgeschäfte sowie Stand De-Mail und eID Bundespersonalausweis
- B Internetauftritt mit Barrierefreiheit und Umfrage der Nutzer
- C Veröffentlichung des Ortsrechts und aktueller Bebauungspläne im Lübeck:Fenster
- D DMS – Sachstand und erste Erfahrungen 3.327 - Verkehrsangelegenheiten
- E Standortbestimmung und Strategieentwicklung mit Hilfe KGSt unter Nutzung dortiger kommunaler Erfahrungen.

A aktuell elektronisch mögliche Verwaltungsgeschäfte sowie Stand De-Mail und eID Bundespersonalausweis

1. Die Hansestadt Lübeck ermöglicht unter ihren Internetseiten den Abruf von Verwaltungsdienstleistungen auf elektronischem Wege. Dazu gezählt werden insbesondere solche, für die ein Antrag per PC erhältlich und ausfüllbar ist, selbst wenn dieser aufgrund von Schriftformerfordernis z.B. per Fax an die Behörde eingereicht werden muss.

Grundlage ist oftmals die städtische Dienstleistungsdatenbank unter www.luebeck.de/bewohner/buergerservice/lvw/leistungen/index.html .

Am PC auszufüllende Anträge sind hinterlegt für die folgenden Verwaltungsleistungen:

- Abgeschlossenheitsbescheinigung von Wohnungseigentum
- Bedarfsmeldung auf einen Platz in einer Kindertageseinrichtung oder einer Kindertagespflegestelle
- Bewohnerparkausweis beantragen
- Antrag auf Erteilung einer Fahrerlaubnis für Kraftfahrzeuge
- Antrag „Begleitetes Fahren ab 17
- Vollmacht zur Anmeldung der Eheschließung bzw. Anmeldung zur Begründung einer eingetragenen Lebenspartnerschaft
- Antrag auf Erteilung einer Bescheinigung über den Verzicht auf die Abgabe einer Einzugsermächtigung bei Zulassung eines Fahrzeugs
- Antrag auf Auskunft aus dem Verkehrszentralregister
- Vollmächtserteilung zur Zulassung eines Kraftfahrzeugs
- Antrag zur Ermäßigung des Kindertagesstättenentgelts
- Bescheinigung über den Arbeitsverdienst bei Ermäßigung des Kindertagesstättenentgelts
- Ermittlung des Unterkunftsbedarfs bei Ermäßigung des Kindertagesstättenentgelts
- Bescheinigung für die Notwendigkeit der Fahrzeugnutzung bei Ermäßigung des Kindertagesstättenentgelts
- Laternen-/Fest-/Musikumzug beantragen
- Möbelumzug – Haltverbotsregelung beantragen
- Anmeldung von Spielgeräten mit oder ohne Gewinnmöglichkeit
- Erklärung zur Zweitwohnungssteuer nebst Anlageformular.

Als direkte Leistungsangebote wurden Portallösungen oder Bildschirmdirekteingaben geschaffen für

- Ausleihe/Reservierung von Büchern in der Stadtbibliothek – E-Book-Ausleihe ist vollständig elektronisch möglich
- Anmeldung für einen Betreuungsplatz in einer Kindertagesstätte
- Anmeldung zu einem Kurs der Volkshochschule
- Interaktive Landschaftskarte: Funderfassung von Tierarten
- Wunsch-Kennzeichen für Kfz reservieren
- Straßenschäden melden
- Termine online buchen für Belehrungen nach dem Infektionsschutzgesetz
- Veranstaltungen mit Beschreibungen und Fotos in den Veranstaltungskalender einfügen
- Zugang zum Lübeck-online-Pressedienst.

Die Formulare sind nach Zuständigkeiten sortiert unter

<http://www.luebeck.de/bewohner/buergerservice/lvw/formulare/index.html> aufzufinden.

Weiterhin gibt es mit speziellen Fachverfahren zu einzelnen Verwaltungsleistungen bereits elektronische Verfahren wie z.B. das Verfahrensmanagement für Großraum- und Schwertransporte VEMAGS, das Landesportal für die Einfache Melderegisterauskunft. Ab 2015 wird es online möglich sein, Kraftfahrzeuge abzumelden. Bundesweit werden weitergehende Regelungen geplant z.B. für Kfz-Zulassung, Kfz-Ummeldung usw. Im Verwaltungsgebäude Meesenring 7 ist ein online-Aufrufsystem geplant, um sich online ein Wartemarke zu ziehen oder einen festen Termin z.B. für die Kfz-Zulassung zu vereinbaren.

Reine Informationen sind im Lübeck:Fenster vielfältig zu sehr vielen Verwaltungsleistungen einschl. Fachbegriffslexikon und Baustelleninformation auf Lübecks Straßen vorhanden, und es wird auch zu anderen Behörden wie Katasteramt, Justizbehörden, Kirchengemeinden, Krankenversicherungen, Wohnungsbaugesellschaften verlinkt. Für Geo-Informationen kann neuerdings die Interaktive Landschaftskarte Lübeck genutzt werden.

Parallel werden diese Inhalte und viele weitere Verwaltungsleistungen auch über den landesweiten Zuständigkeitsfinder angeboten, entweder direkt oder auch per Verlinkung zu den o.a. Lübeckseiten. Ausgehend von der EG-Dienstleistungsrichtlinie ist damit bereits eine erste Struktur geschaffen worden, um Verwaltungsleistungen elektronisch zu beantragen und zu bearbeiten. Auf diese Erfahrungen kann aufgebaut werden.

Nicht einbezogen in die o.a. Auflistung sind eigenständige Angebote städtischer Gesellschaften und Betriebe.

2. Weitere Möglichkeiten elektronisch abzuwickelnder Verwaltungsgeschäfte

- a) mit bisher vorhandene technischen Möglichkeiten und
 - b) unter Einsatz eines elektronischen Workflows sowie eines Dokumenten-managementsystems.
-
- a) Viele städtische Dienstleistungen können dahingehend beantragt werden, dass die derzeit noch nicht am PC auszufüllenden Formulare in online ausfüllbare gestellt werden. Allerdings ist aus Rechtsgründen zumeist die eigenhändige Unterschrift des Antragstellers erforderlich, so dass dafür das Formular doch ausgedruckt und nach Unterzeichnung in Papierform bei der Verwaltung eingereicht werden muss. Aus diesen rechtlichen Gründen reduzieren sich weitere elektronische Verwaltungsgeschäfte eher auf die einfache Kommunikation per eMail, Anforderung von Informationen per eMail und Versendung auf diesem Weg.
 - b) Anders sieht es nach dem E-Government-Gesetz des Bundes in den Fällen aus, wo (u.a. die kommunale) Verwaltung Bundesrecht ausführt. In diesen Fällen besteht eine Verpflichtung, elektronische Zugänge zu ermöglichen, auch und insbesondere schrift-formersetzend, d.h. z.B. per De-Mail oder über das elektronische Identitätskennzeichen

(eID) des neuen Personalausweises. Mit diesen gegenüber der früher erforderlichen qualifizierten elektronischen Signatur nun vereinfachten Möglichkeiten, rechtssicher zu kommunizieren, sollen digitale Serviceangebote der Verwaltungen wie auch die elektronischen Bearbeitungsmöglichkeiten ausgebaut werden. Dies auch deshalb, weil nun auch die Behörde auf die Schriftform verzichten und z.B. einen Bescheid per De-Mail zustellen kann.

Eine andere Möglichkeit der rechtssicheren Zugangsmöglichkeit zur Verwaltung stellen Online-Formulare dar, die mit Hilfe der eID des Personalausweises einen Verwaltungsprozess rechtssicher anstoßen können, ebenso wie bei der Bildschirmdirekteingabe unter Einsatz einer sicheren Datenübertragung (https). Grundsätzlich sind mit dem o.a. rechtssicheren Zugang also alle Verwaltungsleistungen digital anzustoßen. Alle rechtssicheren elektronischen Zugangsmöglichkeiten sind aus Verwaltungssicht aber nur dann für Bürger und Verwaltung vorteilhaft, wenn der dahinter liegende Prozessablauf digitalisiert und standardisiert wird. Ein Medienbruch wie z.B. Ausdruck des Antrags in der Behörde und Beantwortung in Papierform nebst Aktenablage bedeutet eher mehr Aufwand und rechtfertigt keine Investition in moderne Verfahrensabläufe. Diese werden dann erreicht, wenn der rechtssicher bei der Verwaltung eingehende Antrag mittels elektronischem Workflow an die zuständige Verwaltungsdienststelle geht, von dort ggf. ebenfalls per elektronischem Workflow andere Dienststellen beteiligt werden können, und letztlich die Antwort an den Antragsteller rechtssicher elektronisch versandt und der Vorgang mittels eines zentralen Dokumentenmanagementsystems archiviert wird. Nur so lassen sich für alle Beteiligten die Vorteile in Form von Zeitersparnis, Papierverzicht, Briefportoverzicht usw. generieren.

Seitens der Verwaltung sind also die entsprechenden Strukturen zu schaffen wie rechtssicherer Kommunikationszugang, elektronischer Workflow, Standardisierung von Prozessabläufen, Dokumentenmanagementsystem usw. Dabei muss nicht ausschließlich auf die Vorgänge geschaut werden, in denen Bundesrecht vollzogen wird. Vielmehr bietet sich eine Priorisierung aller Verwaltungsprozesse an, um bei einem möglichst hohen Grad der Standardisierung und einer hohen Antragszahl entsprechende Prozessgewinne zu erzielen. Weiteres dazu siehe unten D DMS – Sachstand und erste Erfahrungen 3.327 – Verkehrsangelegenheiten.

B Internetauftritt mit Barrierefreiheit und Umfrage der Nutzer

Der offizielle Internetauftritt der HL heißt Lübeck:Fenster und umfasst die Homepages/Domains www.luebeck.de sowie www.travemuende.de.

Der barrierefreie Zugang zu den Internetseiten der Hansestadt Lübeck wurde verbessert: Aufgrund der seit 1995 gewachsenen Strukturen des Lübeck:Fensters ist es jedoch aus technischen und finanziellen nicht möglich, sämtliche Seiten barrierefrei zu gestalten bzw. alle Kriterien eines barrierefreien Internetauftritts zu erfüllen. Hierzu wäre ein umfassender Relaunch des Lübeck:Fensters notwendig, der nicht nur das Layout sondern vor allem auch strukturelle Änderungen berücksichtigt.

Vor diesem Hintergrund konnte der barrierefrei Zugang nur in Schwerpunkten verbessert werden: So wurde beispielsweise zum einen der Kontrast deutlich angehoben, zum anderen aber auch die Vergrößerungsfunktion zur Ansicht der Seiten repräsentativer platziert. Insgesamt führt die Verbesserung auf den wesentlichen Seiten dazu, dass die Barrierefreiheit gemäß Standard BITV-Test um zwei Stufen angehoben werden konnte.

Die Weiterentwicklung der Inhalte im Lübeck:Fenster hat immer zum Ziel, das Online-Serviceangebot der Stadtverwaltung zu verbessern. Ein entscheidender Faktor sind deshalb die Interessen der Nutzerinnen und Nutzer, damit das Online-Angebot entsprechend Akzeptanz findet. Der Bereich Presse- und Öffentlichkeitsarbeit hat hierzu am 25. September 2014 eine mehrwöchige Online-Umfrage gestartet. Anhand rund 1000 befragter Nutzer sollen Erkenntnisse gewonnen werden, in welche Zielrichtung eine Überarbeitung des städtischen Internetauftritts zu gehen hat.

C Veröffentlichung des Ortsrechts im Lübeck:Fenster

Eine dazu erforderliche Geschäftsanweisung zur Regelung des verwaltungsinternen Verfahrens ist entworfen und tritt kurzfristig in Kraft. Es ist beabsichtigt, das Ortsrecht der Hansestadt Lübeck im ersten Quartal 2015 im Lübeck:Fenster abrufbereit zur Verfügung zu stellen.

D DMS – Sachstand und erste Erfahrungen 3.327 – Verkehrsangelegenheiten

Zur Erprobung eines technischen Verfahrens zum Dokumentenmanagement einschließlich der Anbindung von Fachverfahren wurde gemeinsam mit dem Bereich 3.327 – Verkehrsangelegenheiten in einem dortigen Pilotprojekt untersucht, ob die gesamtstädtischen Anforderungen mit der probenhalber installierten Software erfüllt werden können. Weiterhin soll der Pilotversuch Erkenntnisse liefern bezüglich erforderlicher personeller und organisatorischer Ressourcen für eine stadtweite Umsetzung sowie auch zu dauerhaften Archivierungsmöglichkeiten. Die gewonnenen

Erkenntnisse werden derzeit ausgewertet und im Anschluss in eine gesonderte Vorlage zur Einführung eines Dokumentenmanagementsystems einfließen.

E Standortbestimmung und Strategieentwicklung mit Hilfe KGSt unter Nutzung dortiger kommunaler Erfahrungen

Am 8.9.2014 fand ein Workshop moderiert durch die KGSt statt. Mitgewirkt haben Vertreter der Fachbereiche wie auch der Bereiche Informationstechnik, Archiv, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit und das Rechnungsprüfungsamt wie auch die Frauenbeauftragte und der Gesamtpersonalrat. Ziel dieses breit angelegten Workshops war die Identifikation von Maßnahmen zur Effektivitätssteigerung in der Verwaltung einerseits und verbessertem Bürgerservice andererseits. Dies auch vor dem Hintergrund sich weiter verändernder Rechtsgrundlagen wie z.B. eGovernment-Gesetz des Bundes, EU-Richtlinien zu eRechnungen und eVergabe usw.

Die TeilnehmerInnen des Workshops haben vor dem Hintergrund des o.a. intrafraktionellen Antrags der Bürgerschaft (VO/2014/01313) denkbare Module für eine Digitale Strategie aus Sicht der BürgerInnen, Unternehmen, Politik etc. erarbeitet, Nutzen und Wirkungen erörtert, den aktuellen Realisierungsstand zu den jeweiligen Modulen in der Hansestadt Lübeck bestimmt und anschließend die Module mit Prioritäten versehen.

Nach einer Priorisierung haben sich die TeilnehmerInnen für die Schwerpunktthemen DMS und Internet-Relaunch entschieden – auch unter dem Gesichtspunkt, dass sich bei der Bearbeitung dieser beiden Themenfelder eine Vielzahl von Berührungspunkten mit den anderen Modulen wie z.B. elektronischer Behördenzugang, rechtssichere Kommunikation usw. verbindet und so gleichzeitig die weiteren Aspekte im Sinne einer digitalen Gesamtstrategie vorangebracht werden.

Fazit und Ausblick

Aufbauend auf die bisherigen Sachstände und mit den Weichenstellungen gemäß des o.a. Workshops werden die wesentlichen Module für eine digitale Strategie inhaltlich und konzeptionell angegangen. Konkret bedeutet dies die Implementierung eines Dokumentenmanagementsystems in der Verwaltung und Ausbau dessen als führendes System für die weiteren technischen Anforderungen an einen elektronischen Workflow sowie an eine dauerhafte und rechtssichere Archivierung. Weiterhin wird die Überarbeitung der städtischen Internetseiten (Relaunch) fortgesetzt und das Ziel gesetzt, auch darüber rechtssichere Zugangsmöglichkeiten für eine digitale Kommunikation mit der Verwaltung zu schaffen. Dazu wird dann weiter berichtet werden.

Diese Vorgehensweise entspricht auch den Ratschlägen anderer befragter Städte wie Düren, Kassel oder Göttingen, die sich vor einiger Zeit auf den gleichen Weg gemacht haben mit genau diesen anfänglichen Weichenstellungen.

Anlagen :

./.

Bürgermeister Bernd Saxe