

Aus einer Hand

von Karl Peter Brendel

Im Rahmen des Aktionsplans 2009 werden die Online-Dienste der Landesverwaltung Nordrhein-Westfalen ausgebaut. Intensiviert wird auch die Zusammenarbeit zwischen Land und Kommunen im E-Government.

E-Government gehört heute zu den Schlüsselkompetenzen einer Verwaltung. Die Kunden der Landesverwaltung Nordrhein-Westfalen können bereits auf mehr als 1.000 Informationsangebote zugreifen und eine Vielzahl elektronischer Behördenleistungen nutzen. Der von der Landesregierung verabschiedete Aktionsplan 2009 wird diese E-Government-Entwicklung einen weiteren großen Schritt voranbringen. Er stellt den geplanten Einsatz von Informationstechnologien in diesem Bereich dar, wie ihn die Landesverwaltung für die Jahre 2006 bis 2009 vorsieht. Gemäß der Koalitionsvereinbarung wird die Landesregierung die begonnene E-Government-Entwicklung mit neuen inhaltlichen Schwerpunkten und Aufgabenfeldern in den nächsten Jahren fortführen und forcieren. Die Entwicklung des E-Government in der Landesverwaltung ist konsequent darauf ausgerichtet, Mehrwerte für Wirtschaft, Bürgerinnen und Bürger sowie andere Verwaltungen zu erzielen. Übergeordnete Ziele des Aktionsplans 2009 sind die Erhöhung der Attraktivität des Wirtschaftsstandortes NRW, die weitere Verbesserung der Nutzerorientierung und die Effizienzsteigerung bei der Aufgabenerledigung.

Die Auswahl der Angebote wird sich dabei stärker als bisher an der zu erwartenden Nachfrage orientieren. Hierzu soll zunächst der Bedarf ermittelt und Nutzenpotenziale elektronischer Verwaltungsleistungen für die Wirtschaft und andere Verwaltungen identifiziert werden. Denn neue Verfahren werden nur dann Akzeptanz finden, wenn Vorteile für die Kunden deutlich spürbar werden. Effizienzsteigerungen auf Seiten der Verwaltung alleine reichen nicht aus, um hohe Nutzungszahlen zu erreichen. Der Aktionsplan 2009 befasst sich aber auch mit der Nutzung eines Verfahrens nach dessen Fertigstellung. Es werden verschiedene Anreize ins Auge gefasst, mit denen es gelingen kann, einen großen Kreis von Anwendern für die Nutzung zu gewinnen.

Bereits heute gibt es kaum noch Fachbereiche, in denen nicht schon elektronische Verfahren zum Einsatz kommen. Die Möglichkeiten der Informationstechnologie werden die Kommunikation der Verwaltung mit ihren Kunden nachhaltig verändern. Diese Veränderungen sollen möglichst gemeinsam mit den jeweiligen Zielgruppen gestaltet werden. So wird es für zukünftige Angebote an die Wirtschaft immer wichtiger



Düsseldorf: NRW kooperiert mit Kommunen.

werden, komplexe Verwaltungsprozesse mit den Wertschöpfungsketten der Wirtschaft zu verbinden. Dabei wird es entscheidend sein, bei der Gestaltung der Verfahren eine prozessorientierte Sicht einzunehmen, um einen möglichst großen Nutzen auf beiden Seiten zu erreichen. Über eine einheitliche E-Government-Strategie des Landes mit Standardisierungsmaßnahmen können die Interessen von Wirtschaft und Verwaltung besser in Einklang gebracht werden.

Die überwiegende Zahl der Kontakte zwischen Bürgern und Verwaltung findet im Kommunalbereich statt. Das kommunale

Portal der Heimatgemeinde nimmt als zentraler Zugangspunkt zu den öffentlichen Dienstleistungen eine besondere Rolle ein. Die Bürgerinnen und Bürger erwarten zu Recht Leistungen der Verwaltung aus einer Hand. Ohne die Mitwirkung von Land und Bund kann es allerdings kein einheitliches und umfassendes Dienstleistungsangebot an dieser Stelle geben. Daher wird zukünftig ein Schwerpunkt der E-Government-Aktivitäten in NRW auf der Stärkung der Zusammenarbeit zwischen der Landesverwaltung und den Kommunen liegen. E-Government eröffnet damit die Möglichkeit einer Kundenorientierung, wie sie bisher nicht möglich war.

Grundlage der Kooperation bildet dabei die zwischen dem Land und den kommunalen Spitzenverbänden abgeschlossene Rahmenempfehlung. Im Zuge des Ausbaus von E-Government wird diese Kooperation weiter intensiviert. Die engen Kontakte auf fachlicher Ebene zwischen Landesressorts und Kommunalbereich haben schon in vielen Fällen Impulse für die Entwicklung von elektronischen Verfahren gegeben. Im Rahmen des Aktionsplans wird das Angebot des Landes für die Kommunen um neue Verfahren erweitert werden. An der Realisierung weiterer Maßnahmen, zum Beispiel der intelligenten Verknüpfung der Portale von Land und Kommunen, wird bereits in Projektgruppen intensiv gearbeitet. Die Festlegung und Nutzung gemeinsamer Standards sowie transaktionsorientierte Komponenten des E-Government werden Schwerpunkte der Zusammenarbeit bilden. Auch werden generelle Fragen der Prozessorganisation im Vordergrund stehen. Für die Mitarbeit im

Rahmen von Deutschland-Online sollen gemeinsame Positionen gefunden und vertreten werden.

Bisher richteten sich die E-Government-Verfahren des Landes fast ausschließlich an die Wirtschaft, die Bürgerinnen und Bürger sowie die Kommunalverwaltungen. Nun sollen auch verstärkt Angebote für Beschäftigte der Landesverwaltung geschaffen werden. Moderne Web-Technologien, die bereits bei Online-Verfahren für Bürgerinnen und Bürger eingesetzt werden, sollen künftig auch bei internen Verfahren der Landesverwaltung in gleicher Weise zum Einsatz kommen. Durch die einheitliche Entwicklung von Online-Anwendungen lassen sich erhebliche Einsparungen bei den Entwicklungs- und Betriebskosten erzielen.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt darauf, die Entwicklung von Online-Diensten durch optimierte Verwaltungsprozesse zu erleichtern. Dies wird sicherlich auch die Anpassung rechtlicher und organisatorischer Rahmenbedingungen erforderlich machen. Generell wird beim Erlass von Vorschriften künftig stärker auf die technische Umsetzbarkeit zu achten sein.

E-Government ist nicht losgelöst von anderen Modernisierungsmaßnahmen zu sehen. Es ist vielmehr eingebettet in den Gesamtprozess der Verwaltungsreform. Der eingeschlagene Weg der intensiven Kooperation der Verwaltungen Nordrhein-Westfalens ist der beste, um die anstehenden Herausforderungen zu meistern.

Karl Peter Brendel ist Staatssekretär im Innenministerium NRW.