



Fachtagung Verwaltungsinformatik und Fachtagung Rechtsinformatik 2010

Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz

Guido Jost

Zentralstelle für IT und Multimedia

Referat eGovernment, Kooperation mit EU, Bund, Ländern und Kommunen



Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz

eGovernment Zielgruppen

- Verwaltung - Bürger (Government to Citizen, G2C) - Gestaltung der Prozesse zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung
- Verwaltung - Wirtschaft (Government to Business, G2B) - Gestaltung der Prozesse zwischen Wirtschaftsunternehmen (Geschäftspartner) und Verwaltung (Verwaltungshandeln)
- Verwaltung - Verwaltung (Government to Government, G2G) - Gestaltung von Prozessen zwischen Verwaltungen auf allen Ebenen



Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz

Rahmenbedingungen für eine erfolgreiche eGovernment-Strategie

- Zentrale Bereitstellung von Basiskomponenten
- Ausbau der technischen Infrastruktur
- Aufbau von Kompetenz-Netzwerken
- Qualifizierung und Motivation der Beschäftigten
- Optimierung der Geschäftsprozesse
- Standardisierung
- Rechtsanpassung
- Finanzierung
- Langfristige Kundenbindung (Anforderungsanalyse)



Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz

Kommunal- und Verwaltungsreform in Rheinland-Pfalz

- **Eine Änderung bei der Wahrnehmung öffentlicher Aufgaben**
- **Verbesserung der interkommunalen Zusammenarbeit**
- **Verbesserung der Bürgerbeteiligung**
- **Optimierung der Gebietszuschnitte**
- **Verbesserung des Bürgerservice**



Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz

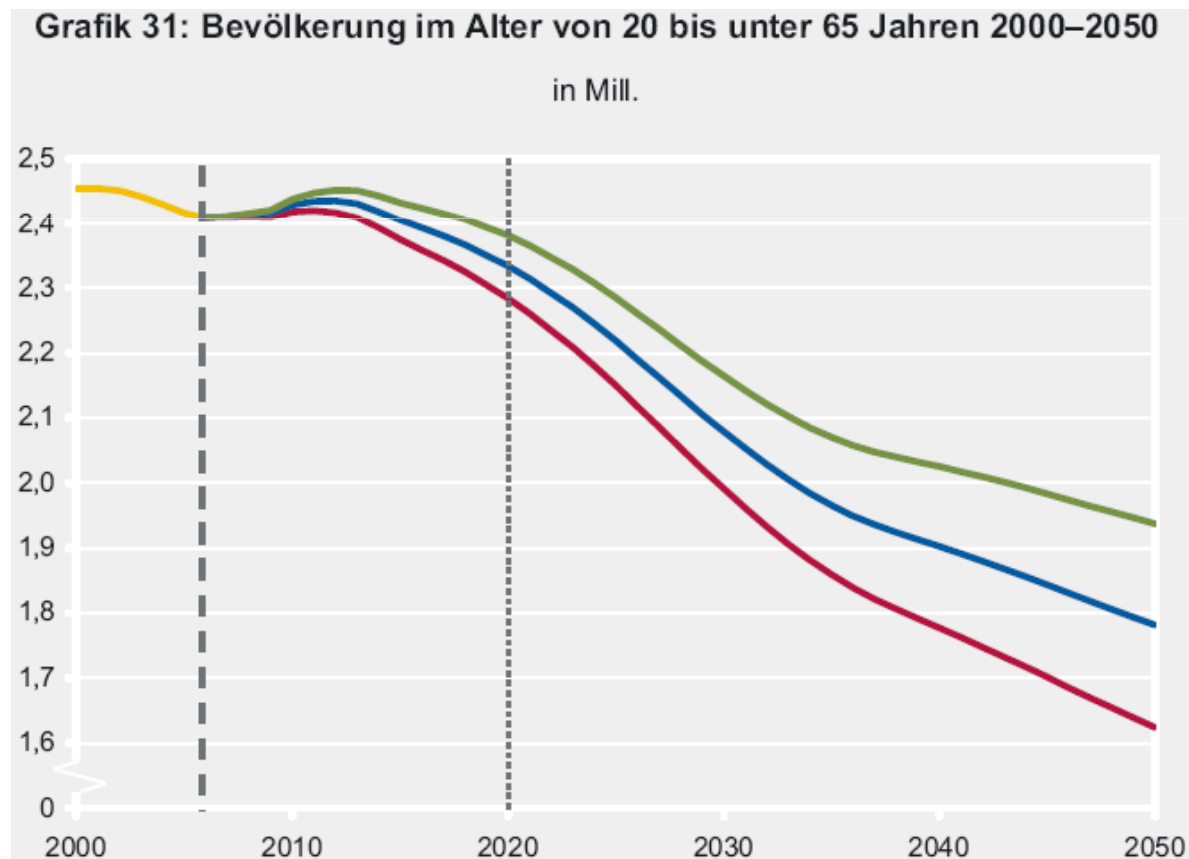
Herausforderung: Demografische Entwicklung in Rheinland-Pfalz

- Die Zahl der unter 20-jährigen wird bis 2020 um 17,2 % und bis 2050 sogar um 34,5 % zurückgehen.
- Die Zahl der Personen im erwerbsfähigen Alter zwischen 20 und 65 Jahren wird bis 2020 moderat um 3,1 % aber bis 2050 um 26 % sinken.
- Die Zahl der Seniorinnen und Senioren über 65 wird im Gegensatz zu den beiden anderen Altersgruppen bis 2020 um 11,1 % und bis 2050 um 38 % steigen.



Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz

Herausforderung: Demografische Entwicklung in Rheinland-Pfalz





Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz

Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz

- Bisher wurden primär die Möglichkeiten zur schnellen „Elektronisierung“ der Verfahren diskutiert
- In der jetzigen Phase des eGovernment rückt der Bürger in den Mittelpunkt des Handlungsgeschehens; eGovernment wandelt sich von einer Angebotsorientierung hin zur Nachfrageorientierung
- Orts- und Bürgernähe gewährleisten
- Erreichbarkeit der Nutzer werden sich verändern (anytime and anywhere)
- Aktive Bürgergesellschaft („digital natives“ und „Generation 50plus“)
- Wir-Gefühl der Bürger und der Verwaltungsmitarbeiter entwickeln
- Attraktive Verwaltungen schaffen



Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz

Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz

- D115 – Einheitliche Behördenrufnummer
- Mobile Bürgerdienste
- Forschungsprojekt „mobiler D115-Client und ePartizipation -mobile Bürgerbeteiligung-“ Zusammenarbeit mit der Uni Koblenz-Landau. Der Fokus liegt dabei auf dem prototypischen Aufbau eines generischen Informationssystems zur Unterstützung mobiler sowie web-basierter Bürgerbeteiligung sowie eines mobilen D115-Clients mit Sprach- und Bild-Annotation, Ortsinformation sowie Beschreibung.
- → Echte Multikanalfähigkeit und pers. Beratungsgespräch
- → Projekt mit Modellcharakter auch für andere Bundesländer



Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz

Bürgernahes eGovernment „Projekt D115 - Einheitliche Behördenrufnummer“ (1)

- **Ziel des Projekts** „D115 - Einheitliche Behördenrufnummer“ ist es, im Rahmen der **föderalen Struktur** und unter Wahrung der **kommunalen Selbstverwaltung**, Bürgern und Unternehmen mit der einheitlichen Behördenrufnummer einen **direkten Draht in die Verwaltung** zu bieten.
- **Lizenzierung und Bereitstellung** einer landeseinheitlichen **Servicecenter Software** für die Modellkommunen durch die Zentralstelle für IT und Multimedia
- **Anschubfinanzierung** für die Modellkommunen **in Höhe von 2 Mio. Euro** durch die **Zentralstelle für IT und Multimedia** im Rahmen des Konjunkturprogramm II Projektes:
„Aufbau einer kommunalen Bürger-und Unternehmensserviceinfrastruktur“



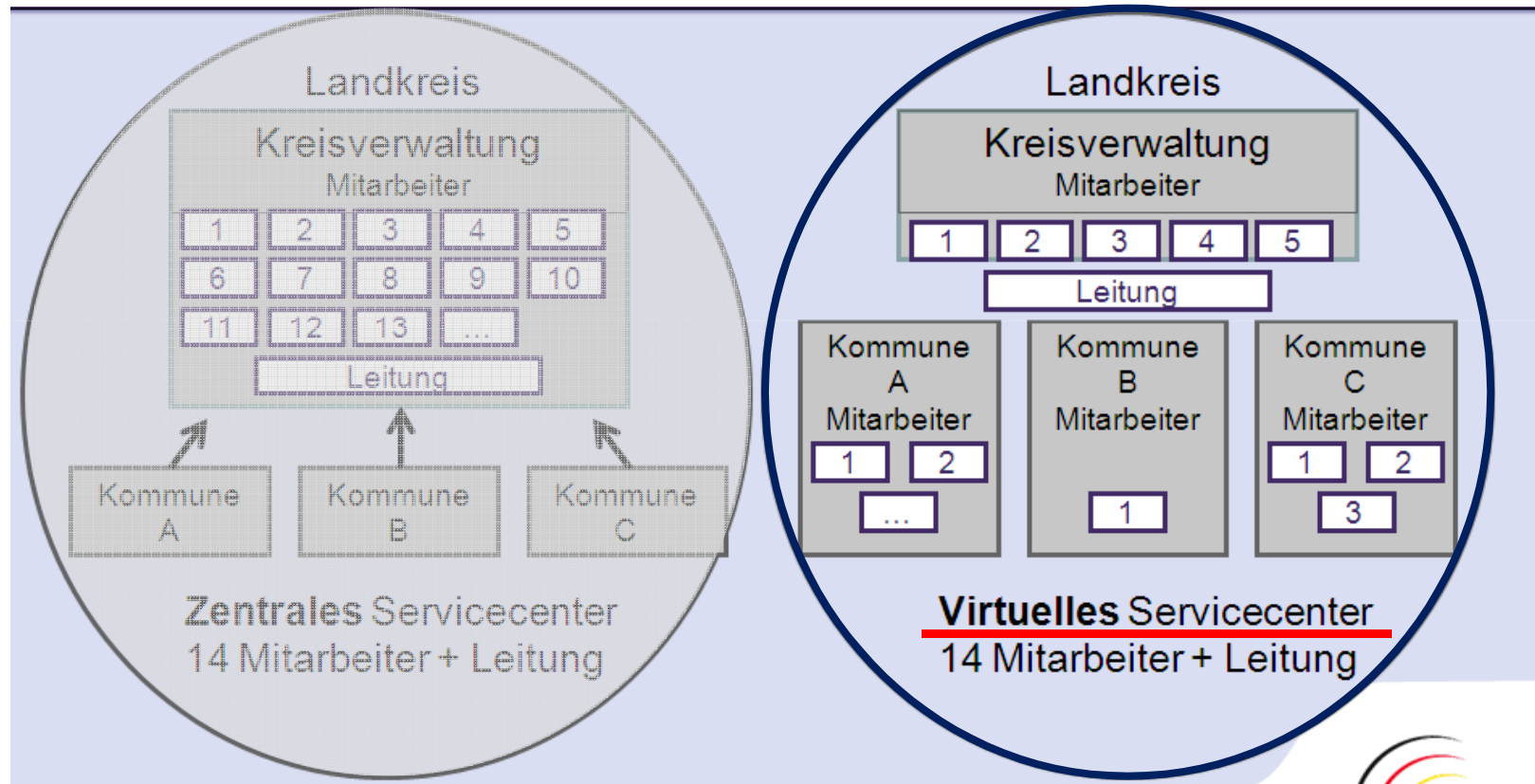
Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz

Bürgernahes eGovernment „Projekt D115 - Einheitliche Behördenrufnummer“ (2)

- **Zentraler Betrieb** der Servicecenter Software in einem **gemeinsamen Rechenzentrum**
- Start des **gemeinsamen Servicecenters** der Modellkommunen **Stadt Trier und Landkreis Trier-Saarburg**; Mitte 2010
- Erreicht werden dann ca. 250.000 Einwohner
- Die Städte **Koblenz und Mainz** werden im Laufe des Jahres 2010 ebenfalls eigene **D115-Servicecenter in Betrieb nehmen**
- Das **Landesamt für Soziales, Jugend und Versorgung** wird seine **landesweiten Dienstleistungen** von Beginn an in das Projekt **einbringen.**



Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz

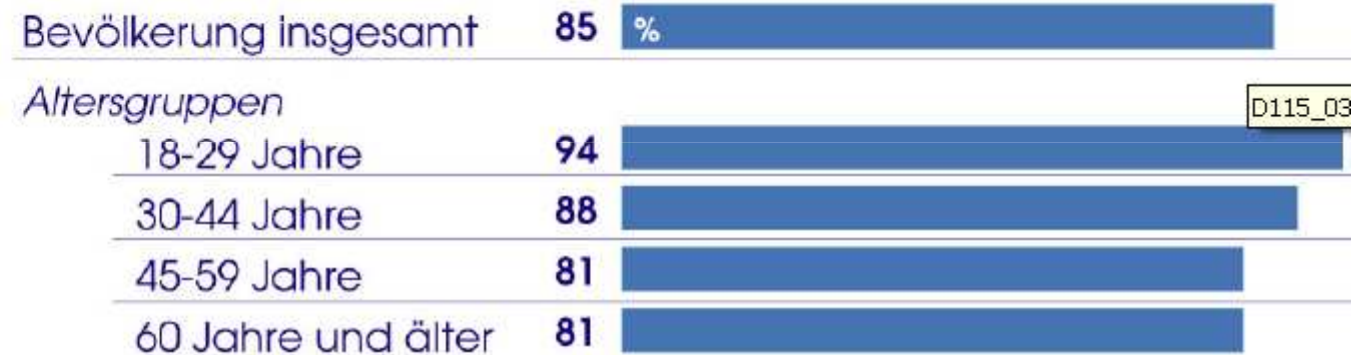




Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz

Auszug aus der Allensbach-Studie zu D115

*Es finden die Service-
nummer 115 auch
im Zeitalter des
Internet wichtig -*



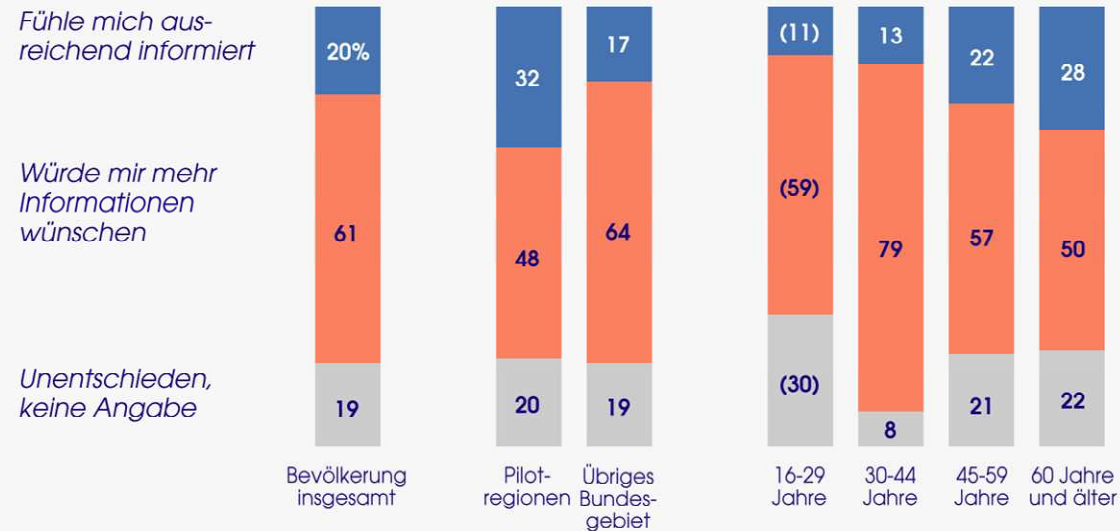


Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz

Die Mehrheit der Bevölkerung wünscht sich, besser über die Leistungen der 115 informiert zu werden

Frage an Personen, die von der Behördenrufnummer 115 schon gehört haben:

"Wie ist das bei Ihnen: Fühlen Sie sich über die Leistungen, die bei der Behördenrufnummer 115 angeboten werden, ausreichend informiert, oder würden Sie sich mehr Informationen darüber wünschen?"



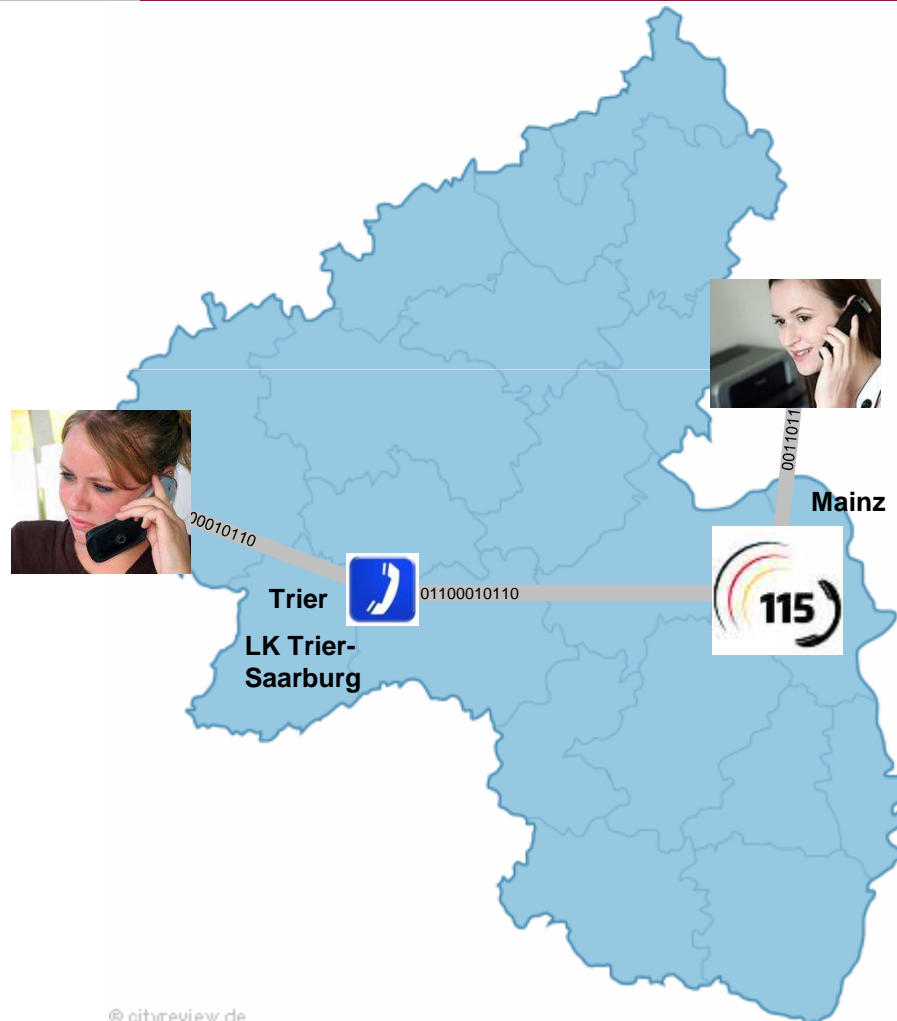
() = wegen geringer Fallzahl (n=28) zurückhaltend zu interpretieren

Basis: Bundesrepublik Deutschland, Personen, die von der 115 schon gehört haben

Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 5269



Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz



Weitere Maßnahmen zur Aufnahme des D115-Pilotbetriebs:

Aufbau eines föderalen Servicecenters in Trier mit Anbindung der Modellkommunen Stadt Trier und des LK Trier-Saarburg

Aufbau der beiden D115-Servicecenter in den Städten Koblenz und Mainz

Aufbau einer zentralen Wissensmanagementdatenbank

Nach positiv verlaufendem Pilotbetrieb:

Einbindung der Landesebene in ein virtuelles Servicecenter und die Wissensmanagementdatenbank

Aufbau weiterer -evtl. auch virtueller- Servicecenter (Synergieeffekte, Kostenreduzierung, audit berufundfamilie)

Einbindung der horizontalen und vertikalen Behördenstrukturen des Landes sowie deren Dienstleistungsprozesse.



Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz

Projekt: „Mobile Bürgerdienste“ - Eine weitere Ausprägung des eGovernments

- verleiht dem eGovernment ein menschliches Gesicht
- Verwaltungsdienstleistungen werden von kompetenten Verwaltungsmitarbeitern, gestützt auf eine mobile Geräteausstattung ,vor Ort angeboten
- Bsp.: Unterstützung bei Prüf- und Aufsichtstätigkeiten der Ordnungs- und Sozialverwaltung, Unterstützung bei umfangreichen und komplizierten Antragsverfahren (Landwirte, Kleinunternehmer, Neubürger etc.)
- Anschubfinanzierung durch die Zentralstelle für IT und Multimedia im Rahmen des Konjunkturprogramm II Projektes „Aufbau einer kommunalen Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur“ ; Bereitstellung eines standardisierten Bürgeramtsarbeitsplatzes
- Bewertung der „Mobilen Bürgerdienste“ auf Qualität und Wirtschaftlichkeit im Rahmen eines Gutachtens zur möglichen Fusion der Verbandsgemeinden im Rahmen der KVR.



Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz

Forschungsprojekt mit der Uni Koblenz-Landau: „Mobiler D115 Client und ePartizipation -mobile Bürgerbeteiligung-“

- Insbesondere junge Menschen nutzen das Internet als Ihre Hauptinformationsquelle noch vor allen anderen Medien, um sich über das aktuelle politische Geschehen zu informieren.

Aber auch der Anteil der sogenannten „Generation 50plus“ verzeichnet einen stetigen Zuwachs.

Diese Internetaffinität der Bürgerinnen und Bürger zu nutzen, damit die neuen technischen Möglichkeiten von eParticipation auszuschöpfen und die einmalige Chance zu ergreifen, die Bürgerinnen und Bürger auf allen Ebenen der demokratischen Entscheidungsfindung mit einzubeziehen, hat sich die Zentralstelle für IT und Multimedia zum Ziel gesetzt.



Der Aufbau einer Bürger- und Unternehmensserviceinfrastruktur in Rheinland-Pfalz

Umfassende Wissensbereitstellung





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Guido Jost

Zentralstelle für IT und Multimedia

Referat eGovernment, Kooperation mit EU, Bund, Ländern und Kommunen

Ministerium des Innern und für Sport Rheinland-Pfalz

guido.jost@ism.rlp.de