



## Kommunales E-Government: Empfehlungen aus der Praxis

---

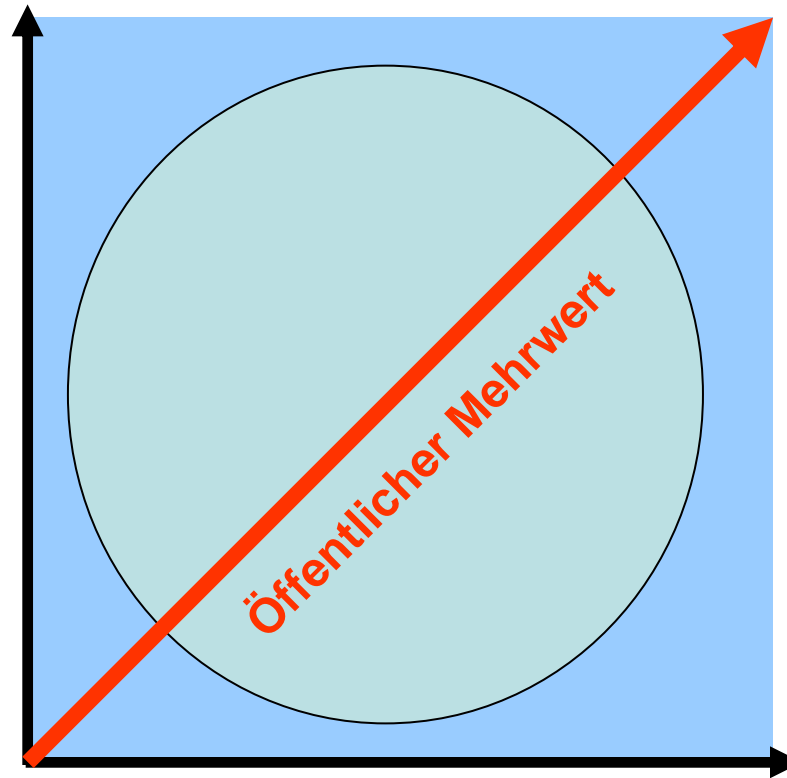
**Dr. Andreas Engel**  
Stadt Köln – Amt für Informationsverarbeitung

## Hohe Erwartungen

## Herbe Enttäuschungen

### Steigerung des Kundennutzens

Besserer Service  
Mehr Transparenz  
Mehr Partizipation



### Senkung der Kosten

Prozessvereinfachung  
Verfahrensbeschleunigung  
Effektivitätssteigerung  
Know-How-Verbesserung

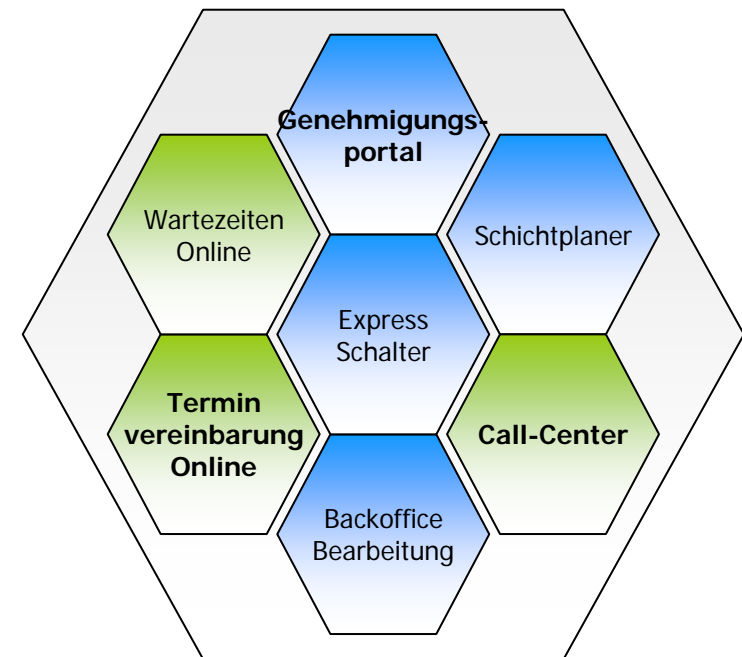
- Hoher Aufwand für online-Dienste
- Fehlende Resonanz bei
  - Bürgern
  - Unternehmen
  - Politik
- Mangelnde infrastrukturelle Voraussetzungen
- Skepsis und Zurückhaltung in der Verwaltung

# Prämisse

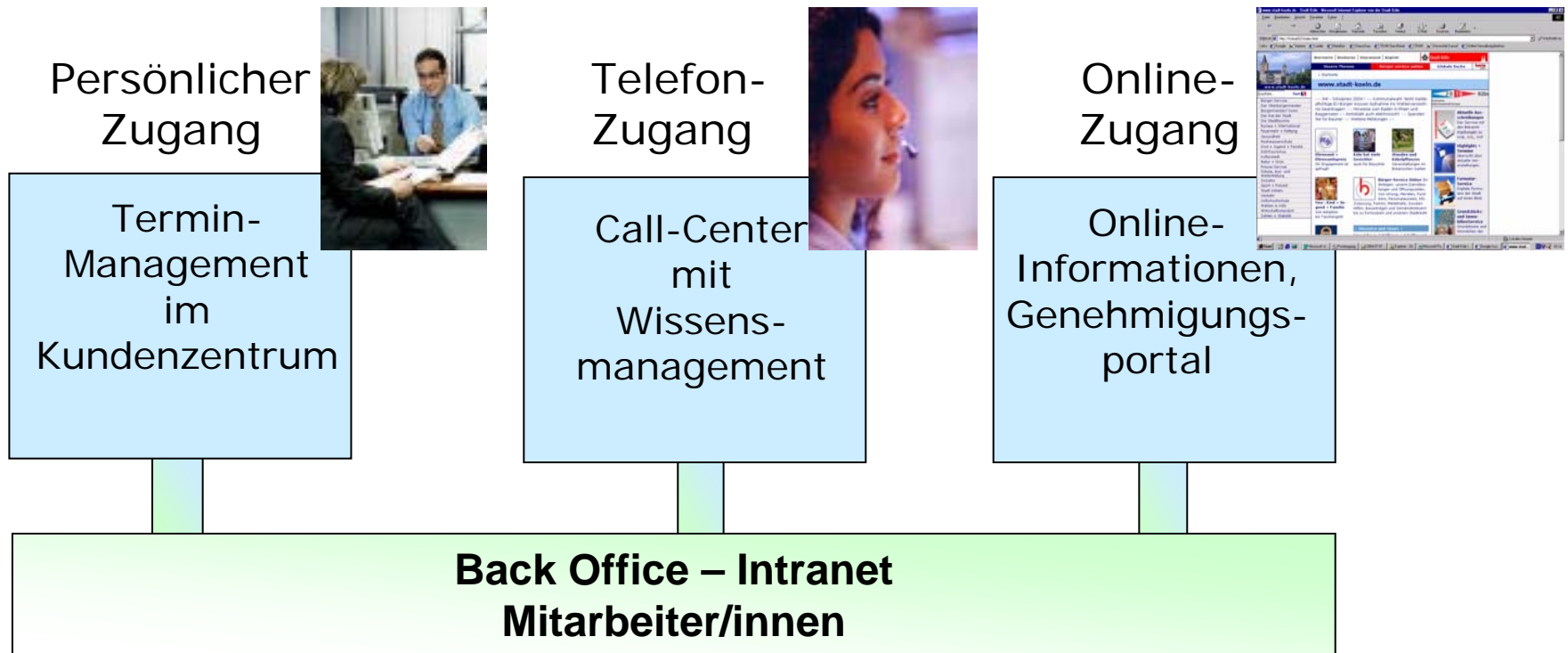
E-Government muss möglichst **allen** einen **Nutzen** bringen, die mit der Stadt **kommunizieren** oder **interagieren** – **nicht zuletzt der Stadt** selbst!

## 1. Empfehlung:

**Anstatt** in aufwändige **Online-Prozesse**, in die **„Zugangs“-Infrastruktur** investieren!



## Schwerpunkt: Investitionen in die Zugangsinfrastruktur





E-Government Strategie

## 2. Empfehlung:

Vom **Bürgerservice (G2C)**  
zum **Verwaltungsservice (G2G)**  
zum **Bürgerservice (G2G)**!

- Vom INTRANET zum **Mitarbeiterportal**
- „**Dienstleistungsportal** für Kommunen“
- **Clearing-Stelle** und **DVDV**

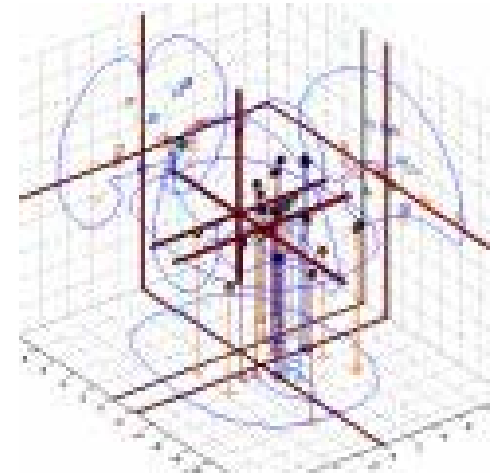


### 3. Empfehlung:

Vom **Selbermachen** zu **Shared Services** – besser im Verbund!

#### Aufbau von Leistungsnetzwerken

Nachhaltiges e-Government entsteht nicht allein durch Innovationen **in einer** Behörde, sondern nur in der **organisations- und ebenenübergreifenden Zusammenarbeit.**



## 4. Empfehlung: Vergessen Sie starre **Masterpläne** – entwickeln Sie eine **flexible Strategie!**

- Standards
- E-Government-Bausteine
- „Auf den Zug aufspringen, wenn es in die richtige Richtung geht!“





E-Government Strategie

## Umsetzung der strategischen Ziele nach Adressaten (Projektportfolio)

Bürger	<b>Call-Center</b> <b>Terminmanagement Online</b>
Unternehmen	<b>E-Procurement (E-Ordering / E-Sourcing)</b> <b>Geodaten-Marketing u. -Management</b> <b>Genehmigungsportal / One Stop Agency</b>
Verwaltung (Mitarbeiter)	<b>Mitarbeiterportal</b> <b>Prozess- und Team-Management</b> <b>Elektronische Archivierung</b>
Politiker	<b>Ratsportal</b> <b>E-Demokratie</b>





Praxis G2C

# Terminmanagement




**Terminvereinbarung Online**

**Stufe 1 (produktiv)**

- Wartezeitenmanagement

**Stufe 2 (geplant)**

- Online Terminbuchung

**Stufe 3 (geplant)**

- Integriertes Termin- und Personaleinsatzmanagement

<http://www.stadt-koeln.de/bol/meldehalle/index.html>

Amt für Informationsverarbeitung

Startseite | Stadtplan | Impressum | English | **Stadt Köln**

Unsere Themen | **bürger-service online** | Globale Suche | koeln.de

» Startseite » Bürger-Service » **An-, Ab- und Ummelden**

## Meldehallen und Kundenzentrum Innenstadt

Egal wo Sie in Köln wohnen, alle Dienstleistungen können Sie im Kundenzentrum Innenstadt und in jeder Meldehalle beantragen. Sie können telefonisch oder online auch einen Termin vereinbaren - so müssen Sie nicht warten! ++ Kundenzentrum Innenstadt und Meldehallen schließen ab Freitagmittag wegen Umstellung auf neue Software ++



**Kundenzentrum Innenstadt**

Wir haben montags bis freitags von 7 bis 19 Uhr jeweils 12 Stunden geöffnet! Vereinbaren Sie einen Termin!  
[Mehr Infos](#)

Jeden 1. Samstag im Monat sind wir im Kundenzentrum Innenstadt von 10 bis 13 Uhr für Sie da!  
[Adresse und Stadtplan](#)

**Bürger-Service Top 20**

Wählen Sie aus:

**Ab-, An- + Ummeldung**

- Abmeldung
- An- und Ummeldung
- Änderung der Hauptwohnung
- Erklärung zum Nebenwohnsitz

**Alles rund um die Lohnsteuerkarte**

- "Mini-Jobs" - geringfügige oder kurzfristige Beschäftigung
- Allgemeine Informationen
- Änderung nach Heirat
- Beantragung / Ausstellung
- Eintragung von Pauschbeträgen
- Erklärung über das steuerliche Getrenntleben
- Ersatzkarte
- Kinderfreibeträge
- Kircheneintritt / -austritt
- Lohnsteuer-Jahresausgleich
- Lohnsteuerklasse II
- Lohnsteuerklassen
- Steuerliche Lebensbescheinigung

**Ausweispapiere**

- Kinder - Eintragung in den Pass der Eltern
- Kinderausweis
- Kinderausweis -



**Umzug**

Infos und Formulare



**Meldehallen und Kundenzentrum**

[Öffnungszeiten und Terminvereinbarung](#)

**Vereinbaren Sie mit uns einen Termin:** Sowohl im Kundenzentrum Innenstadt als auch in der Meldehalle Nippes haben wir extra Zeiten für Sie reserviert.  
[Kundenzentrum Innenstadt](#)  
[Meldehalle Nippes](#)

Praxis G2C

## Call-Center



**Dienst am Kunden:  
Wenn die Kommunikation läuft, müssen die Kunden  
nicht laufen!**

- Direkter Service
- freundlich und kompetent
- „**Service-Kultur**“ anstatt „**Zuständigkeits-Kultur**“

**Öffnungszeiten:** Montag – Freitag, 7 – 19 Uhr

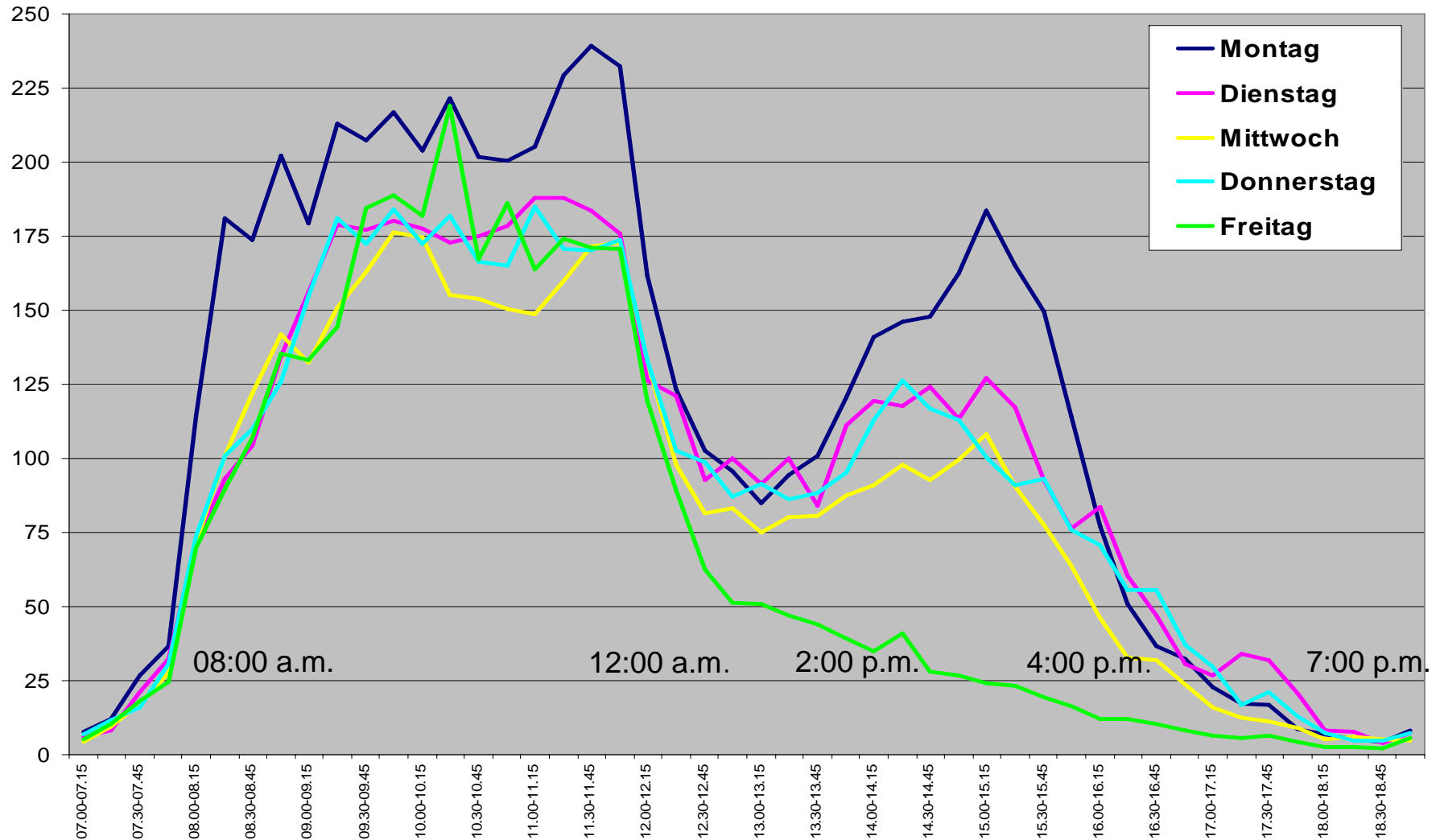
### Weitere Fakten

- ✓ 90 Call-Center Agents (84 % Frauen)
- ✓ 5.000 Anrufe täglich
- ✓ 2 Minuten durchschnittliche Gesprächsdauer
- ✓ Stoßzeiten zwischen 8 -12 sowie 14 - 16 Uhr (außer Fr.)
- ✓ abschließende Erledigung im Front Office: ca. 85% der Anrufe
- ✓ 30% der Anfragen betreffen nicht die Stadtverwaltung
- ✓ Wissensbasis mit 3.700 Objekten (Produktbeschreibungen u.a.)
- ✓ Informationen aus 30 Ämtern

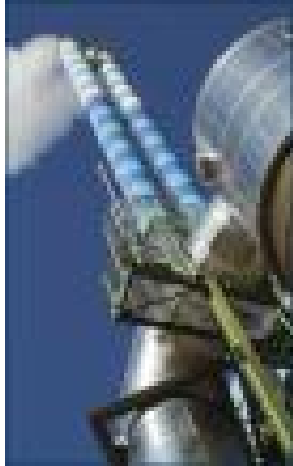


Praxis G2C

# Call-Center - Verteilung der Anrufzeiten



## Interact – das Genehmigungsportal der Stadt Köln

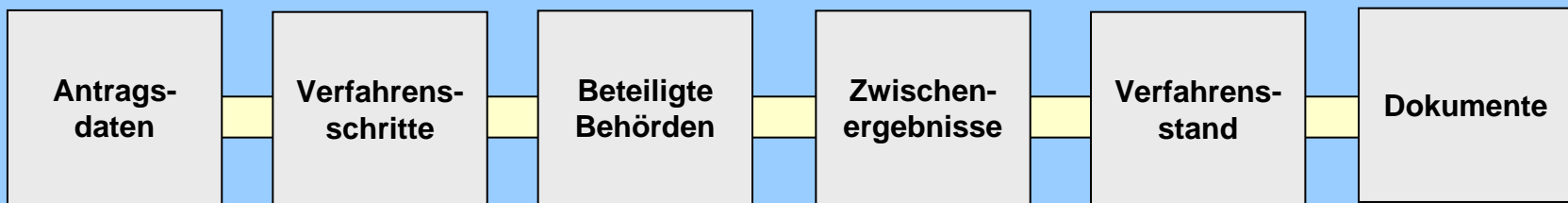


### Eine webbasierte, konfigurierbare Gruppenablage ...

- zum Upload von Antragsunterlagen
- zur Koordination der Bearbeitung
- zu prozessschrittbezogene Statusabfragen
- in komplexen Genehmigungsprozessen

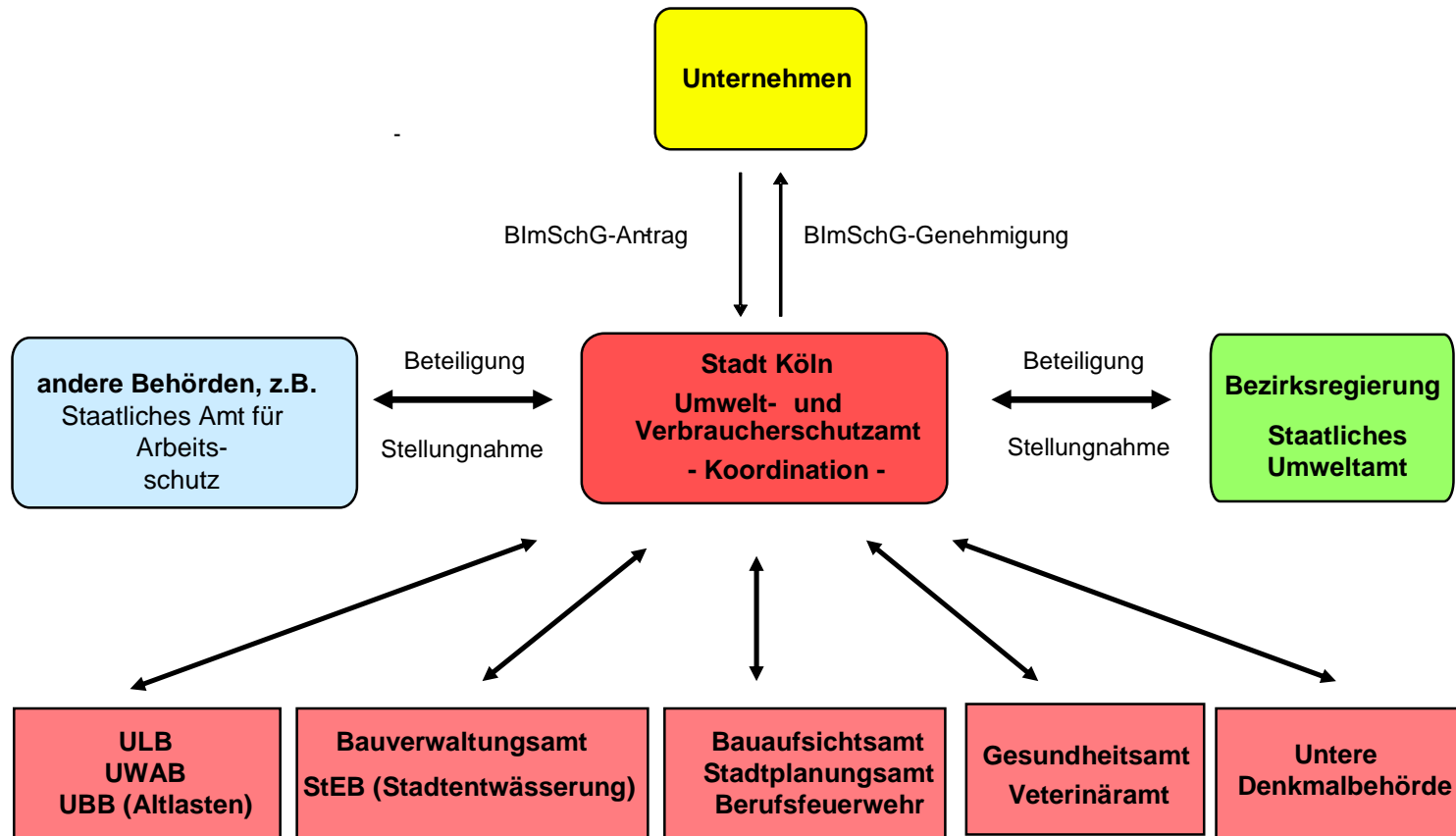
### Der Genehmigungsassistent unterstützt

### Antragsteller und Behördenmitarbeiter



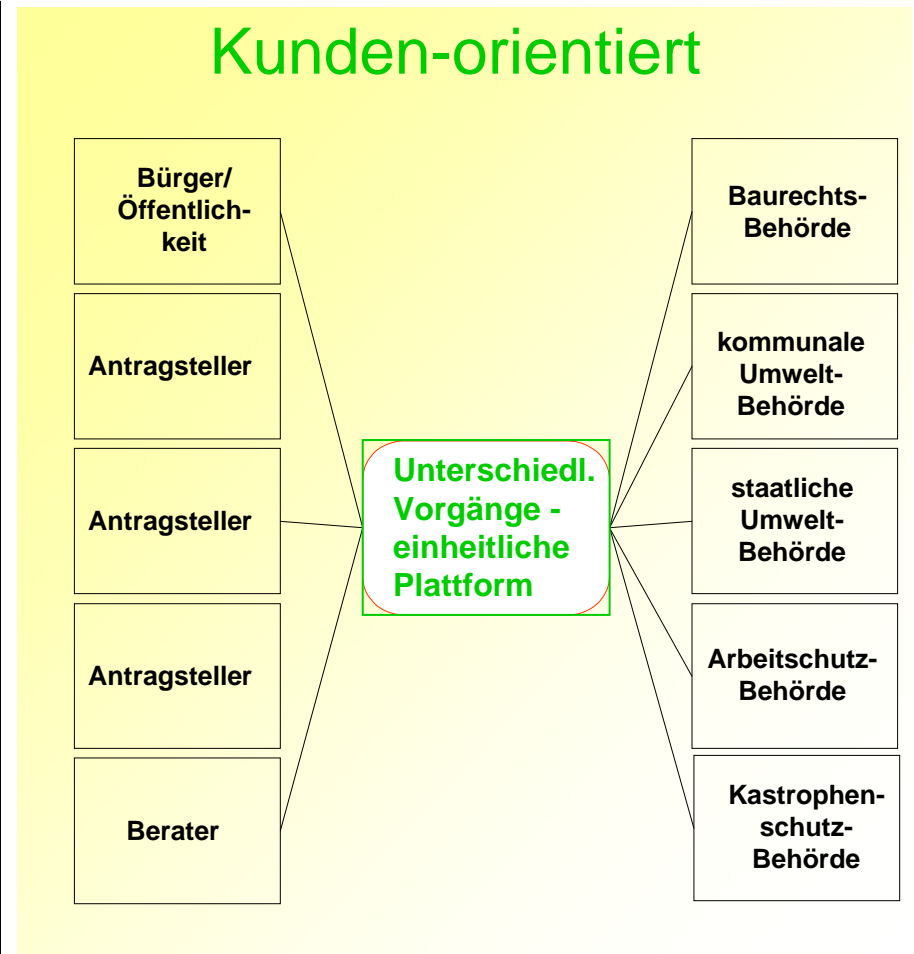
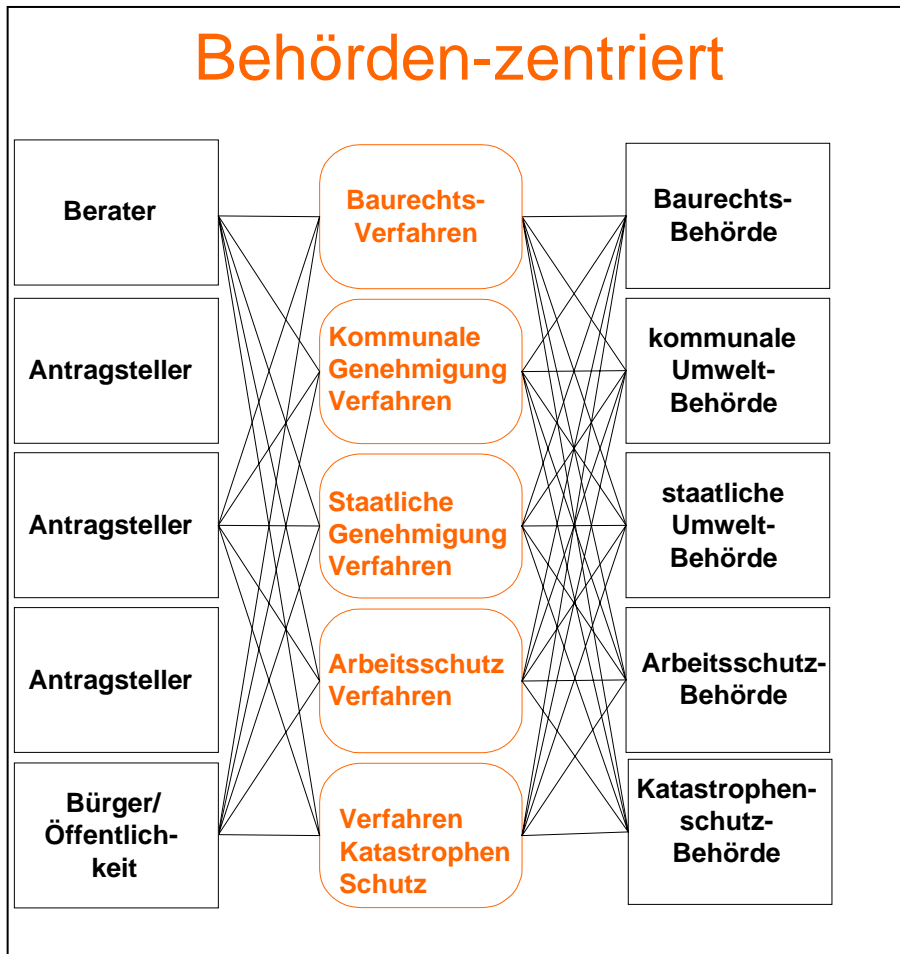


## Verfahren nach dem Bundes-Immissionsschutzgesetz



# eGovernment so...

# oder so...





# Der Genehmigungs-Assistent

Vorgang  
Ansprechpartner  
Verfahrensstand  
Dokumente

www.stadt-koeln.de - Stadt Köln - Microsoft Internet Explorer bereitgestellt von der Stadt Köln

Adresse: http://permitting.inplus.de/pa2/interact\_v3.html

Startseite | Stadtplan | Impressum | English

Bürgerservice | Formularservice | Highlights | Öffnungszeiten | Stadtrecht | Sitzungswoche

www.stadt-koeln.de **Interact Genehmigungs-Assistent**

Vorgang | Stand des Verfahrens | Dokumente (1)

Antrag

Antragstitel: EWT - Windkanal Ford

Art des Vorgangs: Antrag nach BImSchG

Vorgangsnummer: P\_F\_001

Ist-Termin: 20.12.2000

Soll-Termin:

Ergebnis des Verfahrens: ok

Status des Verfahrens: beendet

Zuständigkeiten

Rolle	Name	Vorname
Permitting - Ansp...	Dunsche	Jürgen
Vorgang-Subjekt-...	Stock	S.

Kein Eintrag

Vorgangsmerkmale


Merkmale	Merkmalswert
Aktenzeichen der Genehmigungsbehörde	31-Ad/G/30/221/00 und 222/00/1016.2
Verfahrens-Start-Termin	11.07.2000
Phase, Hs-Nr.	Edsel-Ford-Strasse 1 50725 Köln Herr Stock 0221 / 90 13 112 sstock@ford.com
Name des Antragstellers	NG / FNW - 7
Zeichnung	EWT - Windkanal

„Wer ist bei der Wasserbehörde zuständig?“  
 „Welche Telefonnummer hat der Ansprechpartner?“  
 „Ich möchte die entsprechende Anlage auf der Karte sehen!“  
 „Wann ist der Abschluss der Genehmigung geplant?“  
 „Wichtige Dokumente möchte ich herunterladen können!“

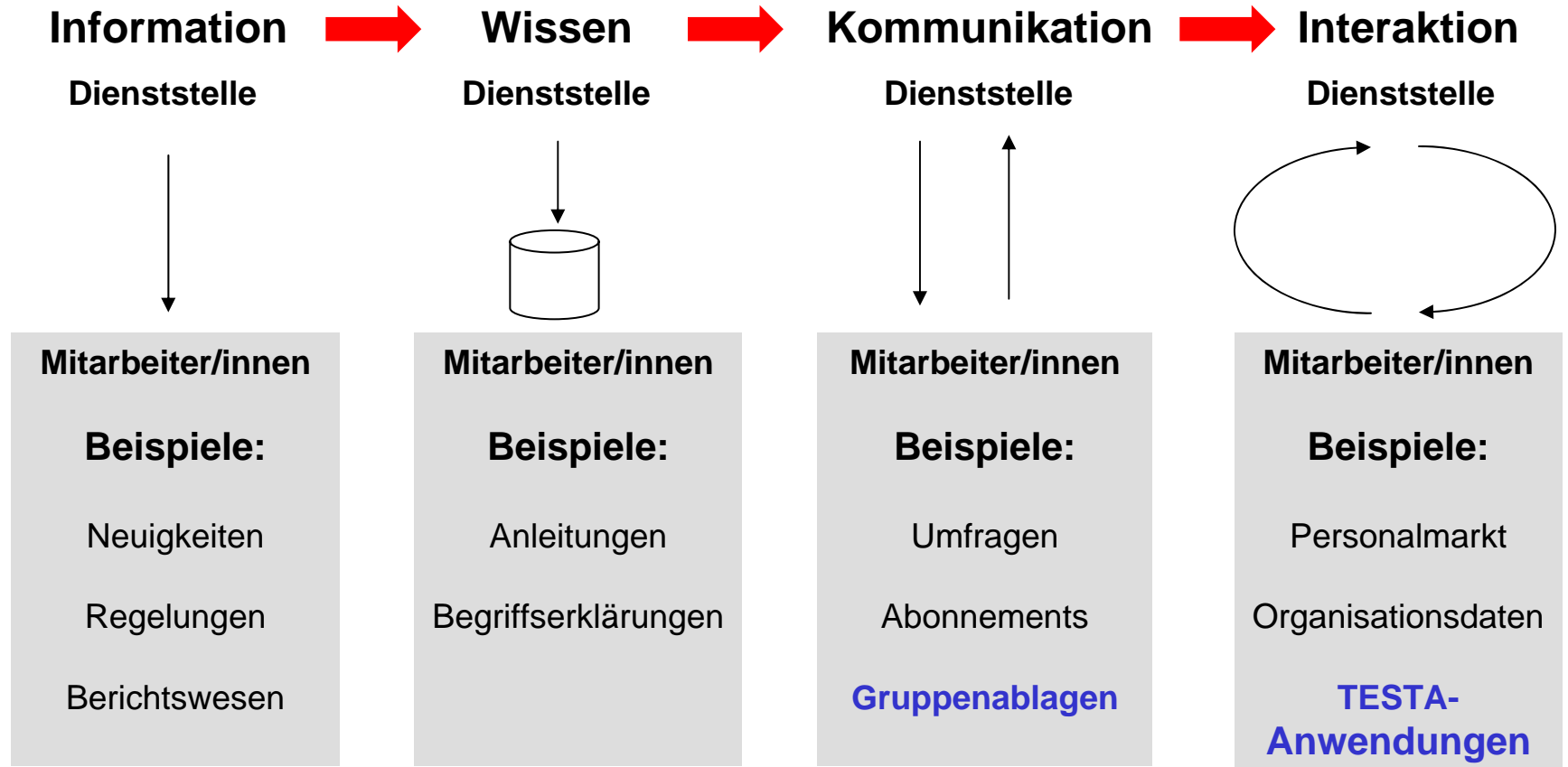
## Was bietet der Genehmigungsassistent



- Grunddaten des Genehmigungsantrags
- erforderliche Arbeitsschritte
- Verfahrensstand
- beteiligte Behörden und deren Ansprechpartner
- evtl. Nachforderungen (z.B. ergänzende Anträge)
- Zugriff auf Zwischenergebnisse
- behördliche Dokumente (Stellungnahmen, etc.)
- Daten bereits abgeschlossener Verfahren

 auf andere Genehmigungsverfahren übertragbar !

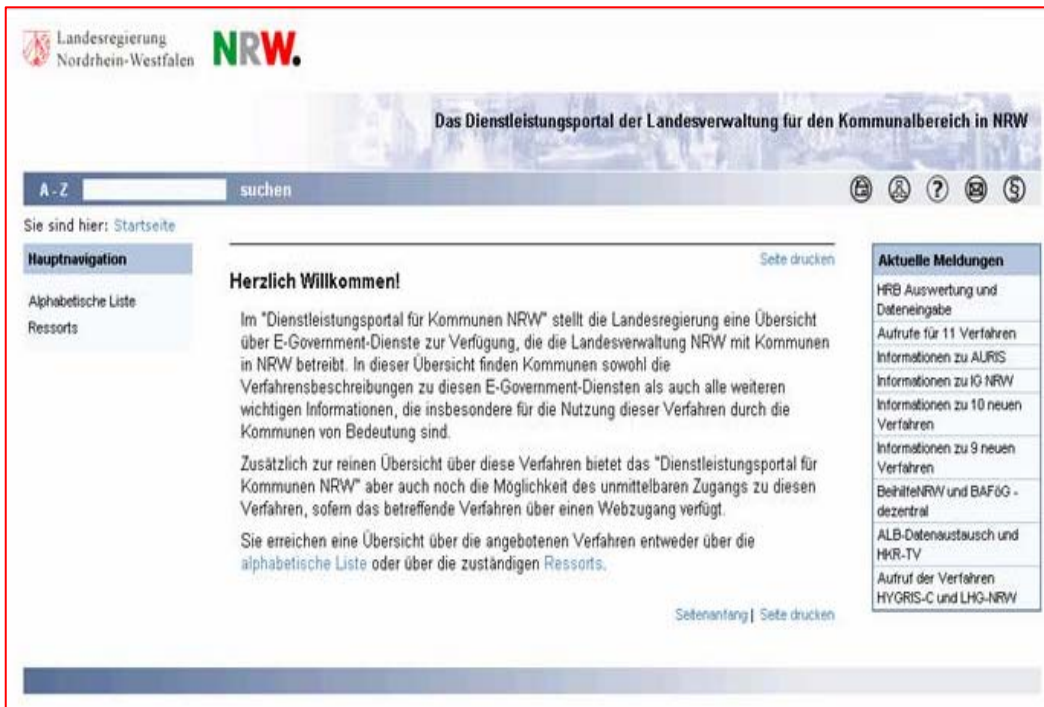




**Mitarbeiterportal**

**Schneller Zugang über Personalisierungsfunktionen**

# Alle Verfahren an allen Arbeitsplätzen verfügbar machen!



Landesregierung Nordrhein-Westfalen **NRW.**

Das Dienstleistungsportal der Landesverwaltung für den Kommunalbereich in NRW

A-Z  suchen

Sie sind hier: Startseite

**Hauptnavigation**

- Alphabetische Liste
- Ressorts

**Herzlich Willkommen!**

Im "Dienstleistungsportal für Kommunen NRW" stellt die Landesregierung eine Übersicht über E-Government-Dienste zur Verfügung, die die Landesverwaltung NRW mit Kommunen in NRW betreibt. In dieser Übersicht finden Kommunen sowohl die Verfahrensbeschreibungen zu diesen E-Government-Diensten als auch alle weiteren wichtigen Informationen, die insbesondere für die Nutzung dieser Verfahren durch die Kommunen von Bedeutung sind.

Zusätzlich zur reinen Übersicht über diese Verfahren bietet das "Dienstleistungsportal für Kommunen NRW" aber auch noch die Möglichkeit des unmittelbaren Zugangs zu diesen Verfahren, sofern das betreffende Verfahren über einen Webzugang verfügt.

Sie erreichen eine Übersicht über die angebotenen Verfahren entweder über die [alphabetische Liste](#) oder über die zuständigen [Ressorts](#).

**Aktuelle Meldungen**

- HRB Auswertung und Dateneingabe
- Auftrufe für 11 Verfahren
- Informationen zu AURIS
- Informationen zu IG NRW
- Informationen zu 10 neuen Verfahren
- Informationen zu 9 neuen Verfahren
- BeihilfeNRW und BAFöG - dezentral
- ALB-Datenaustausch und HRR-TV
- Auftrag der Verfahren HYGRIS-C und LHG-NRW

Übersicht gemeinsamer E-Government-Dienste von Land & Kommunen

Direkter Webzugang zu den Verfahren für die Kommunen mit Passwort & Benutzererkennung

Zurzeit ca. 30 Verfahren (z.B. Wohngeld online, Vergabeportal NRW, BaföG dezentral)

➡ **Unmittelbarer Zugriff, unmittelbarer Nutzen!**

➡ <http://lv.kommunen.nrw.testa-de.net/>



## Praxis G2G

## Quick check zu Datenaustauschbeziehungen

**Alle Datenaustauschbeziehungen sicher elektronisch!**

Amt/Verfahren	Anzahl der Kommunikationspartner (Kommune =N)	aktuelle Wege des Datenaustausches							Häufigkeit					
		FTP	Online	Papier	Daten-träger	Testa	Mail	eigener Client	tägl.	wöchentl.	monatl.	quartalsw.	jährlich	bei Bedarf
Sozialamt	3				1		1	1			3			
Ordnungsamt	2		1	1					2					
Wohnungswesen	4	1		4	1						1		4	1
EWO	20 + N		2	1	11	1	2	1	2	2	12	1	2	2
KFZ	5 + N		1	1	1	1	1		2				1	2
Führerschein	4	1	1	1	1				3		1			
Veterinäramt	8	2		5	4	1	5			1	2	4	5	1
Standesamt	3 + N		1		2				1		2			
Personalwesen	8		1	1	6			2			7		3	3
...														
<b>Summe</b>		<b>5</b>	<b>9</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>42</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>12</b>



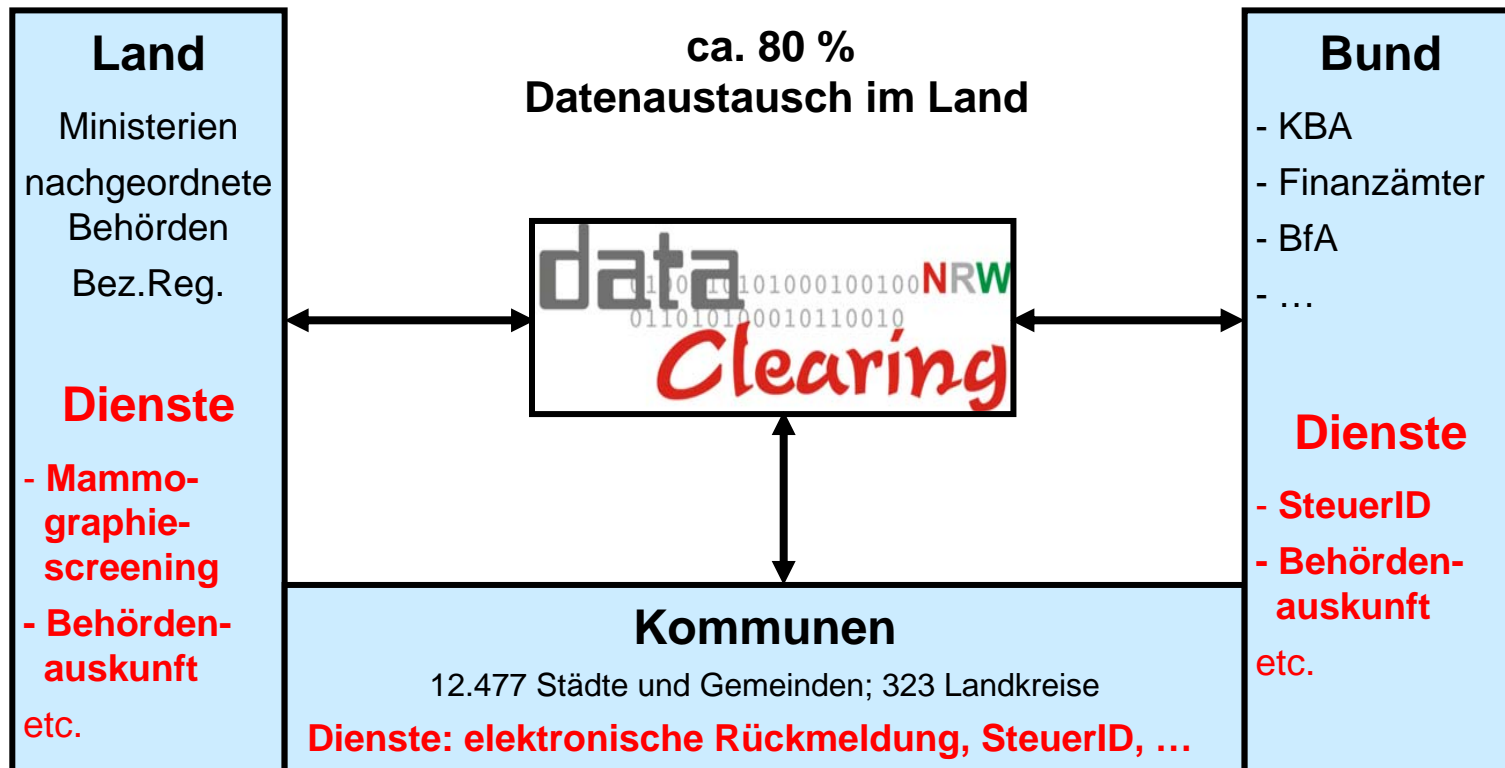
## Praxis G2G

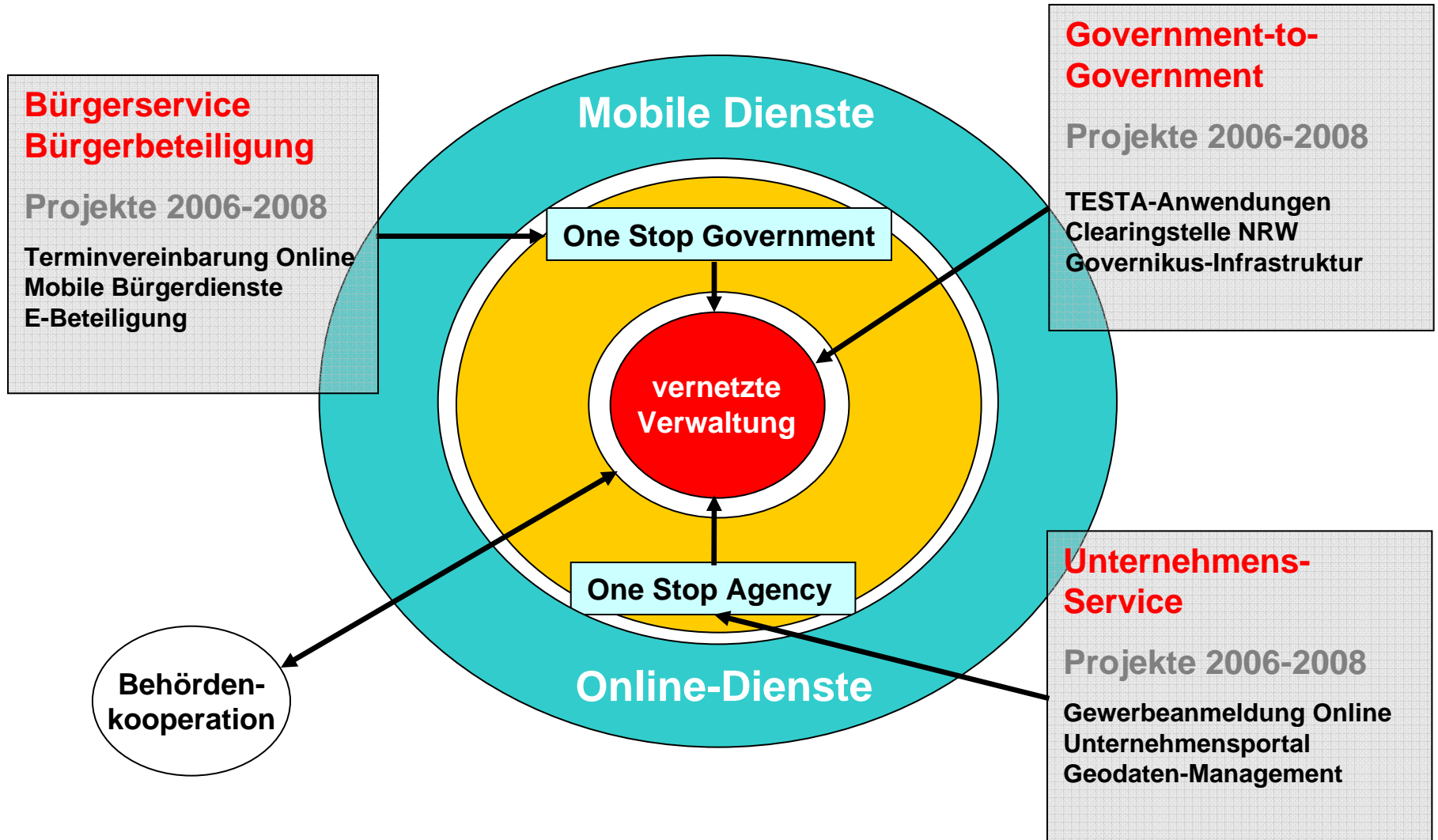
- Allein im EWO gibt es mehr als **35 Datenaustauschbeziehungen** zwischen Behörden
  - 11x per Datenträger
  - 2x per mail
  - überwiegend monatlich
- **XMeld** beschreibt bereits ca. 10 Datenaustauschdienste
- **X-Standards** müssen auch bei Fachverfahrensherstellern durchgesetzt werden.



# Clearingstelle NRW (Gelegenheit zum 1.1.2007 !)

**Aufbau einer flächendeckenden OSCI-basierten Infrastruktur zur sicheren und vertrauenswürdigen Datenübermittlung!**







**Amt für Informationsverarbeitung  
Willy-Brandt-Platz 3**

**50679 Köln**

Andreas.Engel@stadt-koeln.de

## Perspektivenwechsel:

1. **Infrastruktur-Investitionen** statt durchgängige Online-Services !
2. **Behörden-Behörden-Dienste** sind der beste Bürgerservice !
3. **Shared Services** statt Einzelkämpfertum !
4. **Flexible Strategie** statt rigide Masterpläne !