

Magistratsvorlage

Wissenschaftsstadt
Darmstadt



Eingang Magistrats- geschäftsstelle: 11.12.2012	an den Magistrat ☒ zur Kenntnis ☐ zur Beschlussfassung	Beteiligt vor Magistratsbeschlussfassung:
Dezernat I Amt: Hauptamt	an die Stadtverordnetenversammlung ☐ OBW zur Befassung ☐ zur Kenntnis ☒ zur Beschlussfassung ☐ zur abschließenden Beschluss- fassung Fachausschuss Behandlung in Ja Nein öffentl. Sitzung ☒ ☐	☐ OBW bei abschl. Beschluss- fassung Magistrat
Verteiler:	Ja Nein Internetfähig ☒ ☐	Vorlage-Nr. 2012/0465 Magistratsbeschluss-Nr.
Produkt-Nr.: Kostenstelle: Kostenträger:		
Investitionsnummer: Sachkonto:		

Betreff: Antrag in der Stadtverordnetenversammlung vom 7.2.2012
Strategie für digitale Verwaltungsmodernisierung und eGovernment

Vorlage vom: 23.11.2012

Beschlussvorschlag:

Der Magistrat nimmt den Bericht zur Kenntnis und empfiehlt die Zuständigkeit für Fragen zu eGovernment, OpenData Angeboten und elektronische Bürgerbeteiligung dem Ausschuss für Wirtschaftsförderung und Wissenschaft zu übertragen.

Anlagen:	E-Government Projekte der Stadt Darmstadt
-----------------	---

Datenschutzrelevante Anlage: ☐

Folgekosten:	☐ Ja	☐ Nein
--------------	-----------------------------	-------------------------------

Beschluss des Magistrats vom

Begründung zur Magistratsvorlage vom 23.11.2012

Bericht zum Antrag – Strategie für digitale Verwaltungsmodernisierung und eGovernment – in der Stadtverordnetenversammlung vom 15.12.2011.

Wachsende Anforderungen bei knappen Budgets werden der Wissenschaftsstadt Darmstadt, wie der gesamten öffentlichen Verwaltung in Zukunft noch mehr Leistungsfähigkeit abverlangen.

Die Möglichkeiten moderner IT-Lösungen bieten für viele Bereiche wichtige Unterstützungsleistungen, mit denen diese Anforderungen erfolgreich bewältigt werden können.

EGovernment zur Vereinfachung und Durchführung von Prozessen zur Information, Kommunikation und Transaktion innerhalb und zwischen Behörden sowie zwischen diesen Institutionen und den Bürgern und Unternehmen wurden in vielen verschiedenen Projekten bereits umgesetzt. Ausführliche Auskunft dazu gibt die als Anlage beigefügte Projektliste der eGovernment Verfahren.

Nach über 2 Jahren wurde zum 01.11.2012 die Stelle in der IT-Abteilung mit dem Aufgabenschwerpunkt eGovernment-Verfahren wiederbesetzt. Hier soll nun die aktualisierte Projektliste zu einem „Masterplan“ erweitert und ein schrittweiser Ausbau geplant und gesteuert werden kann. Eine Zusammenarbeit mit der örtlichen Wirtschaft und Wissenschaft erfolgt jetzt schon und soll im Rahmen der Projekte noch intensiviert werden.

Konkrete Projekte:

– eBürgerbeteiligung

Mit dem darmstädter Startup-Unternehmen „Wer|denkt|was?“ wurde in diesem Jahr das Projekt „Bürgerhaushalt“ durchgeführt. Zu den Themen „Neues Rathaus für die Wissenschaftsstadt“, „Bezirksverwaltungen in den Stadtteilen“, „Ehrenamtliches Engagement“ und „Online-Bürgerhaushalt 2013“ wurde von Ende Juni an Vorschläge gesammelt und Online diskutiert. Danach erfolgte eine 2-wöchige Abstimmungsphase in der die Bürgerinnen und Bürger über die Vorschläge abstimmen und entscheiden können. Die Top-5 der Vorschläge zu den einzelnen Themen werden von der Verwaltung auf Ihre Umsetzbarkeit und ihre Auswirkungen geprüft.

Im Oktober fasste der Abschlussbericht die Ergebnisse zusammen und dokumentiert, was aus den Vorschlägen geworden ist. Dieser Bericht wird selbstverständlich veröffentlicht und den einzelnen politischen Fraktionen der Stadtverordnetenversammlung zur Verfügung gestellt.

Derzeit finden Abstimmungsgespräche für eine überarbeitete Version des Bürgerhaushaltes 2013 statt. Die Verbesserungsvorschläge aus der Bürgerschaft fließen in die Überlegungen ein.

- elektronische Verwaltungsprozesse

Elektronische Vorgangsbearbeitung ist der Überbegriff, mit dem die kommunale Verwaltung in ganz erheblicher Weise seine Prozesse innerhalb ihrer Organisation aber auch zum Kunden, sprich dem Bürger beschleunigen und vereinfachen kann.

Ein Beispiel ist das Projekt D115 (Einheitliche Behördenrufnummer). Es bezeichnet eine bundeseinheitliche Rufnummer, die den Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung erleichtern soll.

Hierzu sollen auf kommunaler Ebene regionale Service-Center eingerichtet werden, die unabhängig von der betroffenen Verwaltungsebene die Fragen der Anrufer kompetent und abschließend beantworten.

Das Projekt D115 trägt damit zur Erhöhung der Bürgerfreundlichkeit und -nähe bei und orientiert sich an den Bedürfnissen von Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft, die zu Recht von der öffentlichen Verwaltung eine schnelle, einfache und serviceorientierte Erledigung ihrer Anliegen erwarten. Sie wollen eine Verwaltung, die sie unterstützt:

- Die Suche nach Zuständigkeiten und einzelnen Telefonnummern entfällt.
- Der Service im D115-Verbund bietet hohe Qualität und Verlässlichkeit.
- D115 ist nachfrageorientiert strukturiert und konzentriert sich darauf, oft nachgefragte Dienstleistungen schnell, präzise und in hohem Maße fallabschließend zu beantworten.
- Der D115-Verbund steht zu einheitlichen Servicezeiten zur Verfügung.
- Im Sinne der EU-Dienstleistungsrichtlinie erleichtert D115 Wirtschaft, Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zu einem kompetenten (einheitlichen) Ansprechpartner.

Darüber hinaus sollen folgende Ziele erreicht werden:

- Wirtschaftlichere Aufgabenerledigung in den Fachämtern durch Verlagerung der eingehenden Anrufe auf die Telefonzentrale. Durch das Ausbleiben von Störungen im Arbeitsablauf ergibt sich außerdem eine Verbesserung der Arbeitsqualität für die Mitarbeiter.
- Optimierung der zu erteilenden Auskünfte durch den Aufbau einer zentralen Wissensdatenbank.
- Angebot bzw. Nutzung von interkommunaler Zusammenarbeit im Rahmen des Projekts

Voraussetzung dafür ist die Einhaltung mindestens folgender Serviceversprechen für die Bürgerinnen und Bürger:

- Servicezeiten: Die Service Rufnummer ist mindestens von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.
- Erreichbarkeit: 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen.
- Rückmeldefrist: Wenn ein Anruf weitergeleitet wird, erhalten AnruferInnen innerhalb von 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten eine Rückmeldung je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf.
- Erledigung der Anliegen: 55 % der Anliegen werden im Erstkontakt erledigt; d.h. Standardfragen und Auskünfte werden direkt beim ersten Anruf erledigt (keine Vermittlung).

Die Verwaltung wurde beauftragt eine wirtschaftliche Umsetzung des Projekts für die Stadt zu prüfen und eine entsprechende Beschlussvorlage zu erarbeiten.

DE-Mail bzw. E-Postbrief sind Möglichkeiten weitere digitale Kanäle für den Bürger zu öffnen und zukünftig stärker medienbruchfrei Arbeiten zu können. Gegenüber einer E-Mail erhöht die DE-Mail erheblich das Niveau an Rechtssicherheit, Vertraulichkeit und Verbindlichkeit in der elektronischen Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürger. Der E-Postbrief bietet durch seine Hybrid-Funktion zusätzlich die Verbindung von elektronischer Kommunikation und klassischer Briefpost.

Die Stadtverwaltung wird als Pilotanwender des kommunalen Rechenzentrums Ekom21 mögliche Einsatzfelder prüfen und erste Erfahrungen mit der technischen Umsetzung und der Verbreitung des Dienstes sammeln. Das gemeinsame Projekt wird durch das Bundesinnenministerium gefördert.

Die Abbildung von weiteren Verwaltungsprozessen in elektronischer Form setzt zunächst die organisatorische Untersuchung dieser Prozesse und die Beschreibung in einem Soll-Konzept voraus. Dies wurde zum Beispiel im Bereich Finanzwesen „Belegloser Zahlungsverkehr“ projektiert. Durch fehlende Ressourcen muss hier aber zurzeit sukzessive vorgegangen werden.

Im Rahmen des Projekts „zentrales Rathaus“ werden weitere Schritte angegangen, die auch zu elektronischen Verwaltungsprozessen führen werden. Insbesondere sind Dokumentenmanagement Prozesse zu nennen, die zumindest in Teilbereichen die Umsetzung der „eAkte“ ermöglichen sollen.

- OpenData Angebote

Offene Verwaltungsdaten sind jene Datenbestände des öffentlichen Sektors, die von Staat und Verwaltung im Interesse der Allgemeinheit ohne jedwede Einschränkung zur freien Nutzung, zur Weiterverbreitung und zur freien Weiterverwendung zugänglich gemacht werden.

Dies können z.Bsp. Statistiken, Raumordnungspläne, Geodaten, Karten, Pläne, Verkehrsdaten, Umwelt- und Wetterdaten, Materialien der Parlamente, Volkszählungsergebnisse, Haushaltsdaten oder Satzungen sein.

Die Stadtverwaltung Darmstadt stellt schon jetzt eine Reihe von Daten über den Internetauftritt zur Verfügung. Dazu zählen Parlamentsinformationen, statistische Daten (statistisches Jahrbuch), Stadtplan mit vielen Detailinformationen, Bodenrichtwerte, Radwegenetz, Bebauungspläne, Haushaltsdaten und vieles mehr.

Ein Portal in dem diese Daten zusammengeführt werden existiert zurzeit noch nicht. Außerdem ist zu klären in welchen Dateiformaten die Daten zur Verfügung gestellt werden sollen. Hier gibt es verschiedene Gesetzesinitiativen, wie für die Geodaten das Geoinformationszugangsgesetz, das zukünftig diese Fragen regeln sollen.

Zur Realisierung eines solchen Angebots, ist die Integration der Fachämter notwendig, um hier die nötige Sensibilität und Bereitschaft für solche Angebote zu wecken. Erste Gespräche hierzu sind erfolgt.

Wenn die Wissenschaftsstadt Darmstadt ein Open Data Angebot bereitstellt, muss für die einzelnen Daten entschieden werden, ob diese frei zugänglich sein sollen oder nur ein Zugriff mit Einschränkungen (Zugriff nur für bestimmten Personenkreis z.B. Architekten) oder wenn diese Daten zur kommerziellen Datenverarbeitung herangezogen werden, die Daten nur gegen Gebühr abgegeben werden.

Die Belange des Datenschutzes sind zu wahren.

Es wird hier zurzeit empfohlen die Gesetzesinitiativen abzuwarten, um auf einer rechtlich abgesicherten Grundlage eine Entscheidung treffen zu können.

- Anliegenmanagement

Auch hier bietet die Firma „Wer|denkt|was“ ein entsprechendes Softwaremodul, das im Rahmen eines Pilotprojekts schon Ende 2010 eingeführt werden sollte. Aufgrund von anderweitigen Überlegungen in den Fachämtern wurde das Projekt zunächst zurückgestellt.

Seit 15.08.2012 hat die neue Bürgerbeauftragte ihre Arbeit aufgenommen. Bürgeranfragen, Beschwerden und Wünsche werden per Telefon, Fax, Brief und persönlich von der Bürgerbeauftragten entgegengenommen. Die Anliegen werden zeitnah geprüft und mit Unterstützung der Fachämter beantwortet. Darüber hinaus wird das Online-Projekt „Anliegenmanagement“ 2013 erneut aufgegriffen.

- Elektronische Parlamentsarbeit und Livestreaming

„Parlis“ wird als Produkt von der Entwicklerfirma ständig weiterentwickelt und wird mit der neuen Version auch um eine Reihe von neuen Funktionalitäten erweitert. So zum Beispiel den „Webkalender für Funktionsträger“, Newsfeed-Funktionalität, Favoritenfunktion und anderes mehr. Eine eingehende Stellungnahme zur Anfrage Parlamentinformationssystem erfolgt gesondert.

Zur Nutzung von Smartphone und Tablet-Computern befindet sich der Hersteller des Parlamentsinformationssystems schon seit geraumer Zeit in der Planungsphase. Die Umsetzung ist für das laufende Jahr geplant.

In Planung ist folgende Vorgehensweise:

- Smartphones:

An eine App-Entwicklung ist hier nicht gedacht, da diese Geräte über keine ausreichende Displaygröße verfügen. Geplant ist aber eine verbesserte Informationsdarstellung im Browser des jeweiligen Smartphones.

- iPad und andere Tablet-Computer mit Android-Betriebssystem

Das iPad bietet aus der Sicht des Herstellers die besten Möglichkeiten zur Unterstützung der digitalen und papierlosen Gremienarbeit. Die Fa. more! Software GmbH & Co. KG befindet sich zurzeit in der Projektierung für die Entwicklung einer App, die dem Mandatsträger auch ein Offline-Arbeiten ermöglichen soll.

Zunächst wird die App-Entwicklung auf der Plattform des iPad (IOS-Betriebssystem) stattfinden. Sollte sich am Markt eine Nachfrage auf Basis von Geräten mit Android-Betriebssystem ergeben wird der Hersteller entsprechend reagieren.

Die Einrichtung einer Internet-Live-Übertragung (LiveStream) während der Stadtverordnetenversammlungen ist aus technischer Sicht grundsätzlich möglich.

Diese Dienstleistung kann nicht durch städtisches Personal erbracht werden. Hierzu fehlen die notwendige Personalkapazität, die entsprechende Fachkenntnis und die nötige technische Ausstattung.

Für die Realisierung der Internet-Live-Übertragung kann die Wissenschaftsstadt Darmstadt zwei Alternativen nutzen:

1. In Zusammenarbeit mit der TU Darmstadt, kann im Rahmen einer Projektarbeit mit Studenten eine Internet-Live-Übertragung durchgeführt werden. Die Kosten hierfür sind noch nicht bekannt. Die TU hat aber ihr grundsätzliches Interesse an einem solchen Pilotprojekt signalisiert.

2. Die Wissenschaftsstadt Darmstadt beauftragt einen privaten Dienstleister mit der Durchführung einer Internet-Live-Übertragung.

Näheres dazu erfolgt in einer gesonderten Vorlage zum Thema „LiveStream“.

- Städtische Webseite

Die Weiterentwicklung der städtischen Webseite ist seit Jahren ein kontinuierlicher Prozess zwischen dem Redaktionsteam und den beteiligten Fachämtern und muss aufgrund der dynamischen Entwicklung der Internetangebote entsprechend fortgeführt werden. Das als Content Management System eingesetzte Produkt Typo3 lässt sich modular ausbauen, so dass neue Angebote und Erweiterungen eingebunden werden können.

- Social Media Strategie

Erste Umsetzungen im Social Media Bereich (facebook, Twitter) haben bereits stattgefunden. Darmstadt Marketing hat darüber hinaus für sich eine Social Media Strategie entworfen. Dies ist für den gesamtstädtischen Bereich wesentlich komplexer wird aber auch angestrebt.

- Fortschreibung von Schutzbedarfsfeststellungen

Das BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnologie) hat umfangreiche Empfehlungen für die Einrichtung von Sicherheitsstandards in der Verwaltung veröffentlicht. Zurzeit sind Sicherheitsregelungen über Dienstvereinbarungen und Rundverfügungen geregelt. Anhand der BSI Empfehlungen entwickelt die Verwaltung zurzeit eine Sicherheitsleitlinie.

Soweit bei den Projekten personenbezogene Daten verarbeitet werden, wird die städtische Datenschutzbeauftragte einbezogen.

- Allgemeiner Softwareeinsatz

Softwareentwicklungen speziell für die Wissenschaftsstadt Darmstadt sind aufgrund der erheblichen Kosten solcher Projekte kaum umgesetzt worden. Grundsätzlich sind die meisten Anforderungen durch am Markt verfügbare Produkte abzudecken. Sollten im Einzelfall spezielle Entwicklungen angestrebt werden, ist es möglich im Rahmen der Vertragsgestaltung den Einsatz von OpenSource Software zu vereinbaren. Es sind die entsprechenden Vertragsmodelle und die Regelungen für den Einsatz von OpenSource Software zu beachten. Grundsätzlich soll aber verstärkt Open Source Software eingesetzt werden.

Beim Einsatz von Standardsoftware werden in aller Regel die Schnittstellen zum Datenzugriff für die Stadt offen gelegt. Bei der Vielfalt an Produkten in den unterschiedlichsten Teilbereichen der Verwaltung ist aber keine pauschale Aussage zu treffen.

Die Stadt Darmstadt bleibt aber bei den von ihr eingesetzten Verfahren immer Eigner der Daten. Sollte dies bei Projekten im Rahmen einer Kooperation nicht eindeutig sein wird dies vertraglich vereinbart.

Darmstadt, den 23.11.2012

Jochen Partsch
Oberbürgermeister