

# SEESTADT BREMERHAVEN



## **Informations- und Kommunikationstechniken beim Magistrat der Stadt Bremerhaven**

**Konzept  
zur Digitalisierung  
der Stadtverwaltung**

**Version: März 2019**



**Magistrat der Stadt Bremerhaven  
Magistratskanzlei – Digitalisierungsbüro  
Postfach 21 03 60, 27524 Bremerhaven**



**BREMERHAVEN  
MEER ERLEBEN!**

## Inhalt

<b>1.</b>	<b>Digitalisierung</b> .....	<b>3</b>
1.1.	Begriffsdefinition .....	3
1.2.	Politische und gesetzliche Rahmenbedingungen .....	3
1.3.	Zieldefinition - Leitziele .....	4
<b>2.</b>	<b>Notwendige Voraussetzungen für eine Umsetzung</b> .....	<b>5</b>
2.1	Netzwerkinfrastruktur als technische Voraussetzung .....	5
2.2	Organisatorische Voraussetzungen .....	6
2.3	Personelle Voraussetzungen .....	6
<b>3.</b>	<b>Beschreibung aktueller Vorhaben / Maßnahmen</b> .....	<b>6</b>
3.1	Aufbau einer Online-Service-Infrastruktur - OSI .....	6
3.2	Themenfelder "Unternehmensführung & -entwicklung" und „Bildung“ .....	7
3.3	ELFE – Einfach Leistungen für Eltern – Themenfeld Familie und Kind .....	8
3.4	Flächendeckende Einführung eines Dokumentmanagementsystems .....	8
3.5	Konzept zur Umsetzung des „Ersetzenden Scannens“ .....	9
3.6	Konzept zur Archivierung elektronischer Daten.....	9
3.7	Online-Terminmanagement und Besucherleitsystem .....	10
3.8	Maßnahmen zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit .....	10
3.9	Verpflichtende Annahme von elektronischen Rechnungen .....	10
3.10	Einführung einer elektronischen Bezahlplattform (ePayment-Lösung) .....	11
3.11	Gesetz zur Förderung des elektronischen Rechtsverkehrs .....	12
3.12	Elektronisches Vergabeverfahren sowie Nutzung Ausschreibungsdienst.....	12
3.13	Geodateninfrastruktur Bremerhaven .....	13
<b>4.</b>	<b>Vorhaben / Planungen für die Zukunft</b> .....	<b>14</b>
4.1	Personalentwicklung und mobiles Arbeiten .....	14
4.2	Medienplanung für den pädagogischen Bereich .....	15
4.3	Ausbau der Nutzung sozialer Medien (Social Media) .....	15
4.4	Chatbots: E-Government nah am Bürger .....	16
4.5	Blockchain - auch eine Technologie für die öffentliche Verwaltung? .....	16
<b>5.</b>	<b>Fazit / Zusammenfassung</b> .....	<b>17</b>

# 1. Digitalisierung

## 1.1. Begriffsdefinition

Die digitale Transformation ist einer der prägenden Veränderungsprozesse unserer Zeit. Der allumfassende Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie, die steigende globale Vernetzung sowie der scheinbar unbegrenzte Datenverkehr haben einen fundamentalen Wandel der Arbeits- und Lebenswelt ausgelöst.

Die Digitalisierung ist dabei nicht nur ein technologischer Prozess, sondern steht in direkter Wechselwirkung zu weiteren gesellschaftlichen Trends wie dem demographischen Wandel, der Globalisierung, der Urbanisierung sowie einer steigenden Ressourcenorientierung. Der zielgerichtete Umgang mit den Potenzialen der Digitalisierung wird damit zu einem ausschlaggebenden Faktor für die Zukunftsfähigkeit von Städten und der Positionierung im nationalen und internationalen Standortwettbewerb.

In einer Welt, in der immer größere Teile des gesellschaftlichen und ökonomischen Lebens digital abgewickelt werden, muss auch die Verwaltung Bearbeitungs- und Abstimmprozesse überwiegend digital abwickeln. Dieses Prinzip wird als „digital by default“, übersetzt „Digital als Voreinstellung“, bezeichnet. Die vollständige Digitalisierung bedeutet im Wesentlichen, dass alle Schnittstellen zwischen den technischen Systemen innerhalb und außerhalb der Verwaltung digitalisiert werden. Denn so gut wie alle Fachaufgaben sind bereits jetzt mit IT-Systemen hinterlegt, die Ausstattung mit E-Mail ist komplett, und viele Bürgerinnen und Bürger, Kundinnen und Kunden sowie die Unternehmen können digital erreicht werden.

Die Digitalisierung bietet viele Chancen, ist zugleich aber auch eine enorme gesellschaftliche Herausforderung. Denn die „digitale Stadt“ berührt nahezu alle Lebensbereiche: Neue Anforderungen für die Wirtschaft im Zeichen von Arbeit 4.0 und Industrie 4.0, neue Möglichkeiten für Mobilität und technische Infrastrukturen sowie den Bildungsbereich. Zu den vorrangigen Maßnahmen zur Erreichung dieses Ziels gehört auch der weitere Ausbau der digitalisierten Verwaltung (Verwaltung 4.0).

## 1.2. Politische und gesetzliche Rahmenbedingungen

Bei der aktiven Gestaltung der digitalen Transformation handelt es sich um eine Daueraufgabe, die weit über die aktuelle Legislaturperiode hinausreicht. Hinzu kommt, dass die Innovationsgeschwindigkeit dazu führt, dass Politik und Gesellschaft immer schneller Antworten auf neue Fragestellungen finden müssen. Mehr denn je bietet die Digitalisierung die Möglichkeit für Individualität, Partizipation und Transparenz. Diese Chancen und Notwendigkeiten sollen aktiv angegangen werden.

Bis 2022 sollen Bund, Länder und die Kommunen alle Verwaltungsleistungen in Deutschland über Verwaltungsportale auch digital anbieten und diese Portale zu einem Verbund verknüpfen. Rechtliche Grundlage dafür ist das im August 2017 in Kraft getretene Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz - OZG); die Kommunen sind von den Ländern einzubeziehen.

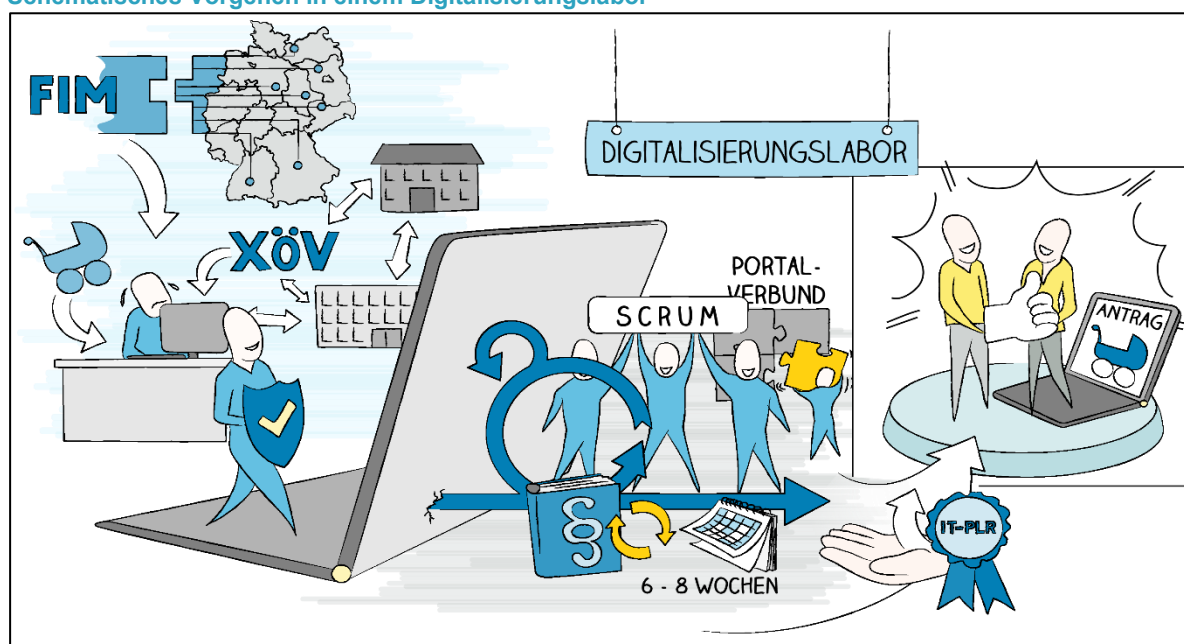
Das Digitalisierungsprogramm des IT-Planungsrats<sup>1</sup> verfolgt – als einer von zwei großen Handlungssträngen neben dem Portalverbund im Kontext des OZG – das Ziel, eine interoperable, föderale IT-Infrastruktur, die nutzerfreundliche digitale Verwaltungsdienstleistungen für alle Bürgerinnen und Bürger und für die Wirtschaft anzubieten. Insgesamt wurden bisher 575 zu digitalisierende Leistungen identifiziert. In dem OZG-Umsetzungskatalog werden diese in 35 Lebens- und 17 Unternehmenslagen gebündelt und jeweils weiteren 14 übergeordneten Themenfeldern zugeordnet – zum Beispiel "Familie & Kind" oder "Unternehmensführung & -entwicklung". Die 14 Themenfelder werden arbeitsteilig von Bund, Ländern und Kommunen gemeinsam geplant und bearbeitet. Für die Entwicklung nutzerfreundlicher digitaler Leistungen stellt das BMI interdisziplinäre Themenfeld- und Digitalisierungslabore bereit. Erste La-

---

<sup>1</sup> Der IT-Staatsvertrag zur Ausgestaltung von Art. 91c Grundgesetz bildet den rechtlichen Rahmen für den IT-Planungsrat und definiert das Aufgabenspektrum des Gremiums – [www.it-planungsrat.de](http://www.it-planungsrat.de).

bore haben bereits mit guten Ergebnissen stattgefunden, z. B. in den Themenfeldern „Familie & Kind“, „Bauen & Wohnen“, „Bildung“ und „Querschnitt“.

#### Schematisches Vorgehen in einem Digitalisierungslabor



Quelle: Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat

Hier entwickeln Expertinnen und Experten aus den Bereichen Recht, IT und Organisation Lösungs-Blaupausen und verwendbare Komponenten für alle föderalen Akteure. Der Erfolg des Digitalisierungsprogramms wird daran gemessen werden, wie hoch die Akzeptanz und Nutzung bei Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen sind. Derzeit liegt der Fokus bei der Entwicklung von Online-Leistungen oft auf organisatorischen, technischen oder regulativen Restriktionen, nicht aber auf den Erwartungen der Nutzerinnen und Nutzer.

Daher wurde ein Zielbild erarbeitet, das die Nutzerinnen und Nutzer in den Mittelpunkt stellt und die bestehenden Restriktionen als Rahmenbedingungen definiert. Ein Instrument für eine konsequent nutzerorientierte Herangehensweise bei der Digitalisierung von Leistungen sind Digitalisierungslabore, auch Innovationslabore genannt. Hier sollen mit agilen und kreativen Methoden wie Design-Thinking und Scrum in kurzer Zeit nutzerorientierte Zielprozesse, "Mock-ups" oder Umsetzungspläne entwickelt werden.

Darüber hinaus wurden Leitlinien für Design und Gestaltung digitaler Verwaltungsleistungen entwickelt, die den Weg zu nutzerorientierten Lösungen vorgeben. Im Wesentlichen werden die Leitlinien von dem gemeinsamen Verständnis der föderalen Zusammenarbeit und der Verantwortung jedes einzelnen Akteurs bestimmt.

### 1.3. Zieldefinition - Leitziele

In der Zukunft sind digitale Bürgerservices in Bremerhaven mobil, orts- und zeitunabhängig durch die Bürgerinnen und Bürger ohne Wartezeiten abrufbar. Die wichtigsten Schlüsselfaktoren für Bürgerservices der Stadt Bremerhaven sind „mobil, intuitiv, vollständig sowie schnell und einfach“. Die Bearbeitung von Anträgen sowie die Beantwortung / Bescheiderstellung erfolgt schnell, unbürokratisch und weitestgehend in elektronischer Form. Der Umgang mit Behörden muss bequem, effizient, schnell, transparent, sicher und kostengünstig für Bürgerinnen und Bürger und für Unternehmen werden. Dieses Serviceangebot ist jedoch auch in Zukunft als ergänzendes Angebot zu verstehen, da die Dienstleistungen der Verwaltung dauerhaft auch denjenigen zur Verfügung stehen müssen, die nicht zur Zielgruppe einer „digitalen Stadtverwaltung“ gehören.

Bei der Implementierung einer Digitalen Stadtverwaltung verfolgt der Magistrat das Ziel, eine effiziente elektronische Verwaltungsarbeit zu etablieren. Voraussetzung dafür sind digitale

Verwaltungsverfahren (medienbruch- und barrierefrei), die sich an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger sowie dem Bedarf der Wirtschaft orientieren. Insoweit ist die Digitalisierung der Verwaltung aus Sicht des Magistrats von herausragender Bedeutung. Erklärtes Ziel ist es, die Nutzung digitaler Bürgerservices zu steigern, sowie die Bürgerzufriedenheit und die Servicequalität. Die Kombination von „digital first“ und „Once-Only-Prinzip“ ist das Maß der Dinge für die großen Ziele des E-Government.

Die Modernisierung und der Ausbau öffentlicher Infrastruktur, die Haushaltskonsolidierung sowie die demografische Veränderung der städtischen Beschäftigtenstruktur sind zentrale Herausforderungen der Stadtverwaltung. Bestehende Strukturen und Prozesse müssen hinterfragt und ggf. angepasst werden. Die Digitalisierung nimmt hierbei eine zentrale Rolle ein. Sie ist als gesamtstädtische Querschnittsaufgabe zu verstehen, die alle Dezernate, Fachbereiche, Ämter und Betriebe betrifft.

Die Verwaltungsstrategie zur Digitalisierung der Stadtverwaltung bildet den übergeordneten Rahmen aller Maßnahmen zu Informations- und Kommunikationssystemen (IK) und E-Government unter Einbeziehung der stadtweiten Auswirkungen sowie der zu beachtenden Grenzen von Gestaltungsräumen. Sie hat das Ziel, die Stadtverwaltung als moderne digitale Kommune zu etablieren, eine verlässliche und moderne Arbeitgeberin sowie Ansprechpartnerin für Wirtschaft und Einwohnerinnen und Einwohner zu sein.

„Verwaltung 4.0“ bezeichnet die Verzahnung aller Vorgänge und Abläufe in der öffentlichen Verwaltung mit modernster Informations- und Kommunikationstechnik. Als E-Government- und Digitalisierungsstrategie ist sie die Antwort der Verwaltung auf die zunehmende Digitalisierung der Gesellschaft und Wirtschaft. Verwaltung 4.0 fasst die strategischen, organisatorischen und technologischen Maßnahmen zusammen, mit denen die Verwaltung auf die Digitalisierung reagiert.

## **2. Notwendige Voraussetzungen für eine Umsetzung**

Es ist nicht davon auszugehen, dass durch den weiteren Ausbau einer digitalen Stadtverwaltung kurz- und mittelfristig in personeller, organisatorischer und finanzieller Hinsicht Einsparpotenziale generiert werden können. Der weitere Ausbau der Digitalisierung stellt zumindest für die Bürgerinnen und Bürger ein zusätzliches Angebot dar, das in keinem Fall zu einer Reduzierung von Öffnungszeiten führen kann und darf. Digitale Verwaltungsdienstleistungen haben das Potenzial, das tägliche Leben der Bürgerinnen und Bürger, der Unternehmen, aber auch der Beschäftigten des öffentlichen Dienstes deutlich zu vereinfachen.

Die digitalen Services der Stadtverwaltung können nur problemlos funktionieren, wenn die technischen und organisatorischen Prozesse innerhalb der Verwaltung reibungslos aufeinander abgestimmt sind. Insbesondere die Nutzung und Weiterentwicklung der Informations- und Kommunikationstechnik muss daher einheitlichen Standards folgen, damit die zukünftige Kompatibilität und Ausbaufähigkeit sichergestellt werden kann.

In der Binnensicht geht es um interne Prozesse, Organisation und Zusammenarbeit. Diesen organisatorischen, personellen und prozessualen Perspektiven wird häufig zu wenig Beachtung geschenkt. Doch wie können Bürgerportale, Bürgerbeteiligungen und sonstige Online-Prozesse draußen funktionieren, wenn dahinter (Binnensicht) alles beim „Alten“ bleibt. Beispiele wie die E-Akte und die E-Rechnung verdeutlichen dieses Problem. Für die Politik sind diese Themen nicht besonders attraktiv; stellen sie doch nach außen keine vorzeigbaren Digitalisierungsprojekte dar. Die Beispiele betreffen viele Themenbereiche wie Organisation, Personal, Prozesse und IT-Technologie.

### **2.1 Netzwerkinfrastruktur als technische Voraussetzung**

Das Verwaltungsnetz wird allen Organisationseinheiten durch unseren IT-Dienstleister (BIT) zur Verfügung gestellt. Eine Ausnahme bilden die Polizei und die Schulen der Stadt Bremerhaven, die ein eigenständiges Netz betreiben und administrieren. Innerhalb der Stadtverwal-

tung ist ein strukturiertes Kommunikationsnetz aufgebaut. Die großen Außenstellen (Technisches Rathaus, Gesundheitsamt usw.) sind über eine Lichtwellenverbindung angebunden. Wie auch die Gebäude des Verwaltungszentrums verfügen die Außenstellen über eine strukturierte Verkabelung.

Das Konzept für die vorhandene Netzwerkinfrastruktur ist insgesamt über 20 Jahre alt, auch wenn die Infrastrukturkomponenten im Rahmen der vorhandenen finanziellen Ressourcen regelmäßig modernisiert werden. Aufgrund der zukünftig zu erwartenden Anforderungen an die Netzwerkinfrastruktur ist durch eine externe Firma zu prüfen, ob die vorhandene Infrastruktur diesen künftigen Anforderungen gewachsen sein wird, oder welche Maßnahmen unternommen werden müssen, um diese Infrastruktur zukunftsfähig zu machen.

## **2.2 Organisatorische Voraussetzungen**

Die elektronische Aktenführung und ein digitales Dokumentenmanagementsystem sind die Grundlage für eine erfolgreiche Digitalisierung von Arbeitsprozessen in der Verwaltung. Digitale Lösungen unterstützen die Stadtverwaltung in sämtlichen Bereichen und tragen zur Verwaltungsmodernisierung bei. Die Wirtschaftlichkeit wird erhöht, Transparenz und digitale Teilhabe befördert. Neben Benutzerinnen- und Benutzerfreundlichkeit sowie Barrierefreiheit besitzen Datenschutz und Informationssicherheit bei der Entwicklung digitaler Dienstleistungen eine hohe Priorität. Der Magistrat hat in seiner Sitzung am 31.01.2018 und der Personal- und Organisationsausschuss am 20.02.2018 den geplanten stadtweiten Ausbau der elektronischen Aktenführung zur Kenntnis genommen.

## **2.3 Personelle Voraussetzungen**

Die verfügbaren Online-Services wurden in den letzten Jahren im Rahmen der vorhandenen personellen und finanziellen Ressourcen entwickelt. Darüber hinaus konnten auf der Grundlage des Landesprogrammes „Digitalisierung und Bürgerservice“ in der Magistratskanzlei zwei Stellen (Digitalisierungsbüro) eingerichtet werden, um die Digitalisierung der Stadtverwaltung weiterzuentwickeln. Nach Auslaufen der Finanzierung durch das Landesprogramm muss eine dauerhafte Einrichtung dieser Planstellen sichergestellt werden. Digitalisierungsthemen müssen aber auch bei den Organisationseinheiten bzw. zumindest auf Dezernatsebene stärker etabliert werden. Das bedeutet, dass sowohl in personeller als auch in finanzieller Hinsicht in den nächsten Jahren für Digitalisierungsaufgaben zusätzliche Ressourcen in diesen Bereichen erforderlich werden.

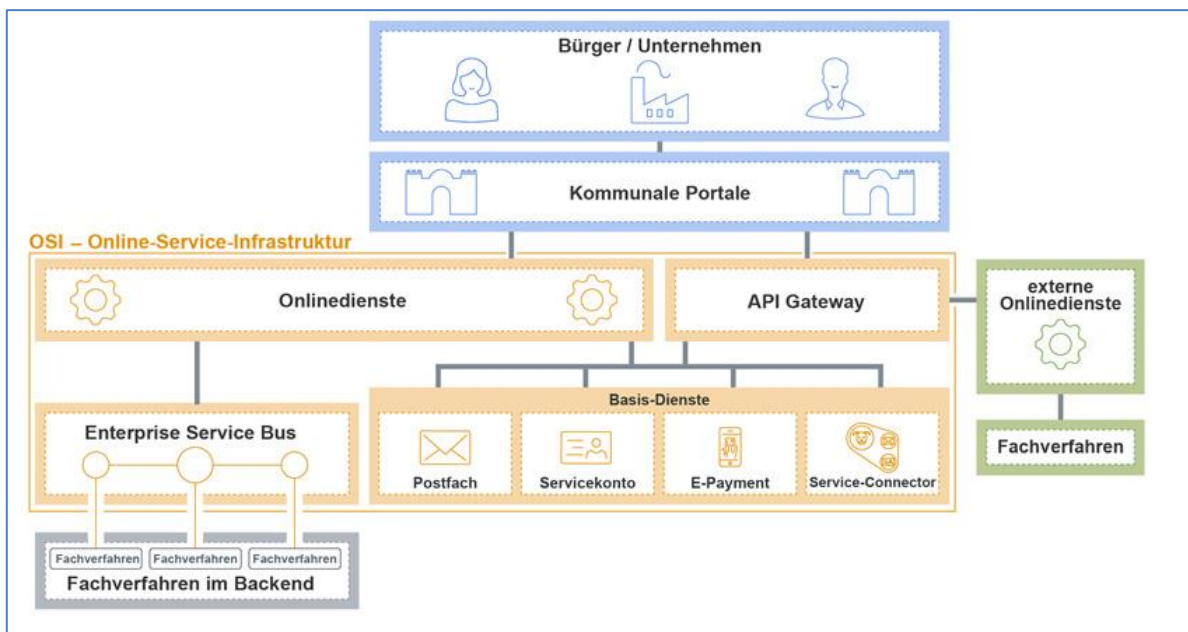
## **3. Beschreibung aktueller Vorhaben / Maßnahmen**

Nachfolgend werden konkrete Maßnahmen beschrieben, die eine ebenübergreifende Bedeutung haben. Nicht im Detail ausgeführt werden diverse Maßnahmen, die lediglich eine fachbezogene Komponente haben.

### **3.1 Aufbau einer Online-Service-Infrastruktur - OSI**

Das "Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen" - auch Onlinezugangsgesetz (OZG) genannt – verpflichtet alle Verwaltungen in Deutschland bis Ende 2022 575 Online-Dienste elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten. Für die Nutzung der Leistungen sind von Bund und Ländern Servicekonten (Nutzerkonten) bereitzustellen, über die sich die Nutzerinnen und Nutzer für die elektronischen Verwaltungsleistungen identifizieren können. Ein Servicekonto ist ein Benutzerkonto zur elektronischen Identifizierung gegenüber der Verwaltung. Der Nachweis der Identität des Nutzers eines Servicekontos kann auf unterschiedlichen Vertrauensniveaus erfolgen. Neben dem Servicekonto wird auch ein gesichertes Postfach für den sicheren Empfang von Nachrichten der Verwaltung bereitgestellt. Ebenfalls vorgesehen ist eine E-Payment Komponente, damit Verwaltungsleistungen auch elektronisch online bezahlt werden können.

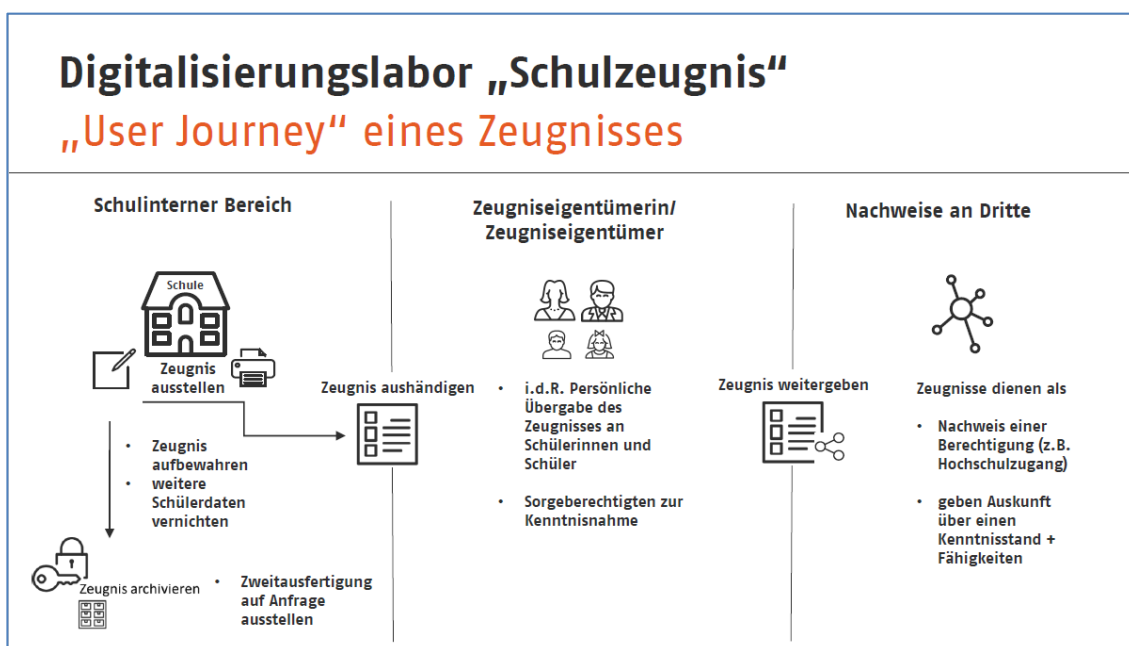
Die Stadtverwaltung wird sich natürlich an den Aktivitäten der Freien Hansestadt Bremen beteiligen, damit die gleiche Infrastruktur genutzt werden kann. Die notwendigen Schritte zur Realisierung wurden eingeleitet.



### 3.2 Themenfelder "Unternehmensführung & -entwicklung" und „Bildung“

Hamburg hat bei diesem Themenfeld die Federführung. Bremen ist bei der Bearbeitung dieses Themenfeld aktiv beteiligt. In diesem Bereich wird auch die Fragestellung zum einheitlichen Ansprechpartner mit bearbeitet. Bremerhaven ist ebenfalls beteiligt.

Für das Themenfeld Bildung hat Sachsen-Anhalt die Federführung. Über den Deutschen Städtetag hat die Stadt Bremerhaven seine Bereitschaft zur Mitarbeit erklärt. Dem Themenfeld Bildung sind diverse einzelne Verwaltungsleistungen zugeordnet. Dazu gehören auch die Themen „Schulzeugnisse“, „Aufnahme in einer Grundschule“ sowie das Thema „Schulwechsel“. In einer ersten Veranstaltung Anfang März 2019 wurde der Fokus auf das Thema „Schulzeugnisse“ gesetzt. Die weitere Bearbeitung des Themenfeldes erfolgt in enger Zusammenarbeit mit dem Schulamt und dem Medienzentrum.





### 3.3 ELFE – Einfach Leistungen für Eltern – Themenfeld Familie und Kind

Ziel des Projektes „Einfach Leistungen für Eltern“ (ELFE) ist die Verbesserung und Digitalisierung der Verwaltungsprozesse rund um die Geburt eines Kindes. Die Lösung ELFE – „Einfach Leistungen für Eltern“ – soll ohne Behördengang und komplizierte Anträge den Eltern die Geburtsurkunde für ihr Kind zuschicken sowie Elterngeld und Kindergeld auszahlen.

Begleitend zu diesen Vorhaben hat die Virtuelle Region Nordwest (VIR-Nordwest) ein Förderprojekt „Online-Verfahren Elterngeld, Kindergeld und Geburtsurkunde in der VIR-Nordwest“ (Laufzeit 2018-2019) bei der Metropolregion Nordwest beantragt und bewilligt bekommen. Projektpartner sind Bremerhaven, Oldenburg, Delmenhorst, die Gemeinde Hude, Governikus und die Freie Hansestadt Bremen sowie die Virtuelle Region Nordwest selbst. Das Amt für Jugend, Familie und Frauen, das Standesamt sowie das Digitalisierungsbüro sind aktiv an diesem Projekt des IT-Planungsrates beteiligt ([www.elfe.online](http://www.elfe.online)).



### 3.4 Flächendeckende Einführung eines Dokumentmanagementsystems

Bereits seit Ende der 90er Jahre wird im Bereich des Bürger- und Ordnungsamtes und im Sozialamt ein Dokumentenmanagementsystem in Verbindung mit der jeweiligen Fachanwendung erfolgreich eingesetzt.

Der verwaltungsweite Ausbau des Dokumentenmanagementsystems ist seitdem dergestalt vorangetrieben worden, als die notwendigen technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen für einen flächendeckenden Ausbau geschaffen wurden. Diese vorbereitenden Arbeiten sind mittlerweile abgeschlossen, so dass nunmehr der Einsatz der E-Akte sukzessive verwaltungsweit realisiert werden kann.

Mit Einführung der elektronischen Akte in der Allgemeinen Schriftgutverwaltung (ASV) werden alle Organisationseinheiten in der Lage sein, ihre Schriftgutobjekte digital in einem System strukturiert abzulegen. Die elektronische Akte wird damit eine logische Zusammenfassung sachlich zusammengehörender und verfahrensgleicher Vorgänge und/oder Dokumente, die alle aktenrelevanten E-Mails, sonstige elektronisch erstellten Unterlagen sowie gescannte Papierdokumente (die sog. Schriftstücke) und so eine vollständige Information über die Geschäftsvorfälle eines Sachverhalts ermöglichen. Ebenfalls ist perspektivisch auch beim Einsatz von Fachanwendungen die Anbindung an eine elektronische Akte in Betracht



zu ziehen. Auch aus diesem Grund ist es erforderlich, bei der Realisierung neuer IT-Projekte in den Dezernaten die Magistratskanzlei zukünftig zu beteiligen.

Daneben sind zur Sicherstellung von einheitlichen Aufbewahrungs- und Vernichtungsszenarien zukünftig nach Ablauf der Aufbewahrungsfristen dem Stadtarchiv elektronisch gespeichertes Schriftgut (E-Akte) anzubieten. Da im Stadtarchiv die Fachanwendung ebenfalls an die E-Akte enaio angebunden wird, werden archivierungsrelevante Akten über Export/Importfunktionen ausgetauscht.

### **3.5 Konzept zur Umsetzung des „Ersetzenden Scannens“<sup>2</sup>**

Die Stadt Bremerhaven arbeitet seit 1999 im Bereich des Sozialamtes und seit 2003 im Bereich des Bürger- und Ordnungsamtes mit der elektronischen Akte. Seit dieser Zeit wird in diesen Bereichen auch ersetzend gescannt. Alle gescannten Dokumente werden anschließend vernichtet. Besondere technische oder organisatorische Rahmenbedingungen waren bislang nicht erforderlich. Nunmehr sind wir jedoch aufgefordert, beim ersetzenden Scannen Regularien gemäß dem Stand der Technik zu beachten. Eine Orientierung bildet die Technische Richtlinie (TR RESISCAN) des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik. Basis für das beweiswerterhaltende Scannen ist eine Verfahrensbeschreibung für den Prozess des Ersetzenden Scannens und die Durchführung einer Schutzbedarfsanalyse für die zu scannenden Papieroriginale. Die notwendigen technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen werden derzeit vom Digitalisierungsbüro erstellt.

Ein ebenübergreifendes, zentrales Scankonzept für die Gesamtverwaltung ist nach Auffassung des Digitalisierungsbüros zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht zielführend. Die notwendige Ausbaudimension wäre nur sehr schwer einzuschätzen. Wir verfolgen daher zunächst ein dezentrales Scankonzept, ohne auszuschließen, in einigen Jahren die Strategie zu ändern. Wesentliche Voraussetzung für ein zentrales Scankonzept ist die Ausbaustufe der Einführung einer elektronischen Akte. Einen großen Teil der Posteingänge stellen Rechnungen dar. Wie bereits ausgeführt, wird es in absehbarer Zeit nur noch elektronische Rechnungen geben; somit verringert sich der künftige Scanaufwand erheblich. Besser als jedes Scannen ist die Papiervermeidung. Eine Vielzahl der heutigen Posteingänge wird elektronisch erstellt und könnte somit auch elektronisch übersandt werden. Erst wenn diese beiden Faktoren besser beurteilt werden können, kann auch die notwendige Ausbaudimension einer zentralen Scanstation verlässlich eingeschätzt werden.

### **3.6 Konzept zur Archivierung elektronischer Daten**

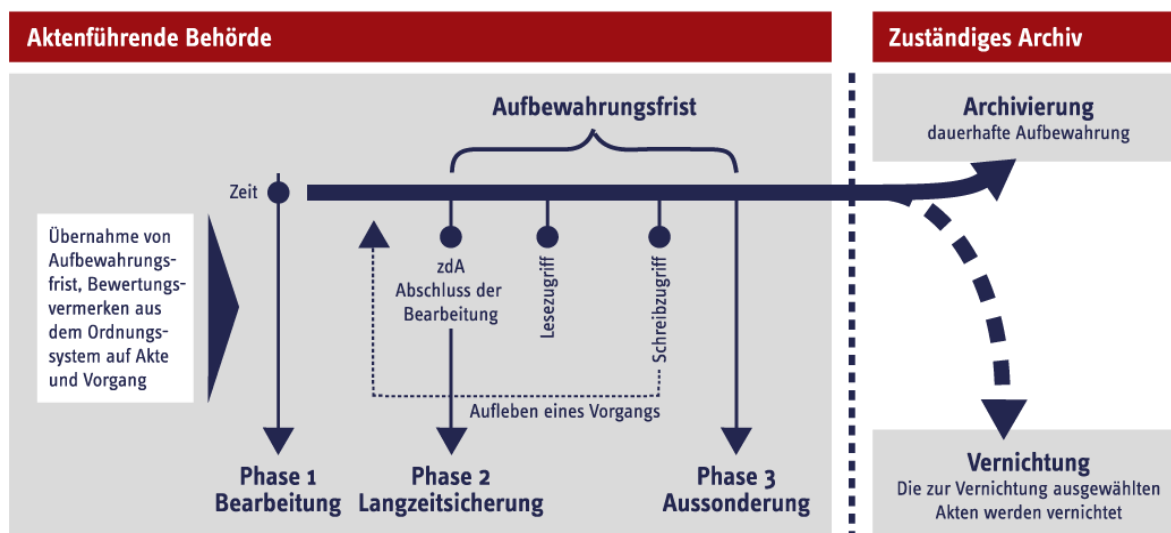
Die Einführung elektronischer Akten hat dazu geführt, dass inzwischen in vielen Verwaltungsbereichen vollständig oder teilweise digital gearbeitet wird. Im Umgang mit dem entstehenden elektronischen Schriftgut gilt es dabei – ebenso wie bei der Führung klassischer Papierakten – die gesetzlichen Vorgaben zur Langzeitsicherung und Archivierung angemessen zu berücksichtigen. Die Archivgesetze der Länder fordern in diesem Zusammenhang die potentiell unbegrenzte Speicherung aller archivwürdigen Unterlagen, unabhängig von ihrem Format. Dabei müssen die Daten nicht nur gespeichert, sondern auch interpretierbar und verkehrsfähig gehalten werden. Herkömmliche Speicherkonzepte sind nicht auf eine derart lange Dauer ausgerichtet. Daher gilt es seitens der Verwaltung Umsetzungskonzepte für die Aufbewahrung, Aussonderung und (Langzeit-) Archivierung zu entwickeln.

In Zusammenarbeit mit der Fachfirma für unser Dokumentenmanagementsystem gibt es ein fertiges Konzept zur Übertragung elektronischer Daten nach Ablauf von Aufbewahrungsfristen an das Stadtarchiv. Diese Verpflichtung gilt auch für alle übrigen Fachverfahren; das Digitalisierungsbüro verfolgt daher das Ziel, auch alle Fachverfahren an das Dokumentenmanagementsystem anzuschließen, weil damit automatisch das Archivierungsproblem gelöst

---

<sup>2</sup> Ersetzendes Scannen = Scannen mit anschließender Vernichtung des Originals, Kopierendes Scannen = Scannen und Aufbewahren des Originals in einer hybriden Akte

ist. Dort, wo eine Anbindung nicht möglich ist, müssen die betroffenen Organisationseinheiten eigene Lösungen für die Archivierung von elektronischen Daten entwickeln.



### 3.7 Online-Terminmanagement und Besucherleitsystem

Die Freie Hansestadt Bremen hat ein webbasiertes Verfahren zum Verwalten von Terminen (Online-Terminmanagement) und ein Besucherleitsystem eingeführt. Strategisches Ziel bei der Einführung des Terminmanagements ist es, Kontakte der Verwaltung mit Bürgerinnen und Bürgern in der Regel über vereinbarte Termine stattfinden zu lassen. Mit einem einheitlichen System zur Terminvergabe und Erteilung von Auskünften per Telefon, per E-Mail, bei der Sachbearbeiterin oder dem Sachbearbeiter vor Ort und über das Internet soll die Servicequalität verbessert werden. Die Software wird im Rahmen des Digitalisierungsprogramms der Senatorin für Finanzen als Landeslizenz allen Dienststellen und Organisationseinheiten des Landes Bremen über das Bürgertelefon Bremen kostenfrei zur Verfügung gestellt.

Zunächst wurde das bisherige Online-Terminmanagement in den Bürgerbüros durch diese neue Anwendung ersetzt. Bei Bedarf kann dieser Service auch für weitere Bereiche der Stadtverwaltung eingesetzt werden. Zusätzlich steht uns ein Besucherleitsystem zur Verfügung; derzeit ist ein Einsatz für das Standesamt und für die Abteilung Migration und Flüchtlinge (ehemals Ausländerbehörde) geplant. Ferner soll das bisherige Besucherleitsystem im Sozialamt durch die neue Software ersetzt werden.

### 3.8 Maßnahmen zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit

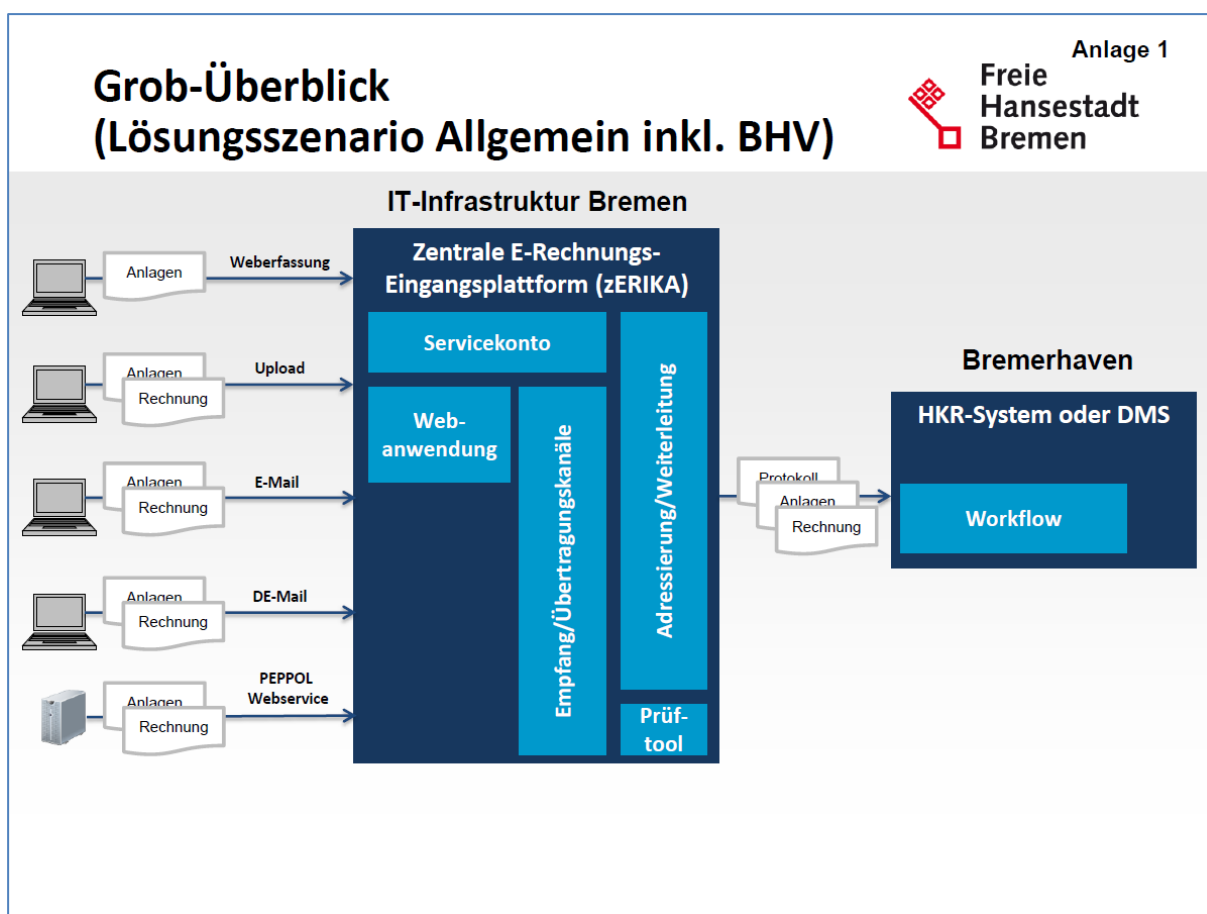
Schon seit einigen Jahren gibt es verschiedene Aktivitäten unserer Verwaltung zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit. Seit vielen Jahren wird bereits der Service des Bürgertelefons Bremen für die Bürgerbüros des Bürger- und Ordnungsamtes und seit März 2018 auch für das Standesamt genutzt. Als weitere Maßnahme hat der Magistrat beschlossen, dass sich die Stadt Bremerhaven an der einheitlichen Behördenrufnummer D 115 über das Bürgertelefon Bremen beteiligt; dieser Beitritt ist zum 01.03.2019 erfolgt.

### 3.9 Verpflichtende Annahme von elektronischen Rechnungen

Am 26. Mai 2014 ist die Europäische Richtlinie 2014/55/EU über die elektronische Rechnungsstellung bei öffentlichen Aufträgen in Kraft getreten. Diese Richtlinie ist vom Bund und im Land Bremen inzwischen in nationales Recht umgesetzt worden. Mit dem Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung und der dazugehörigen Verordnung (§ 4 Abs. 2 des BremEGovG) werden die öffentlichen Auftraggeber zum Empfang und zur Verarbeitung von E-Rechnungen im oberschwelligen sowie im untereschwelligen Bereich verpflichtet. Damit

geht die Regelung in Bremen - wie auch beim Bund - über die der EU-Richtlinie hinaus, da eine Begrenzung auf den überschwelligen Bereich für Lieferanten und öffentliche Verwaltung unwirtschaftlich ist sowie durch unterschiedliche Rechnungsbearbeitungsprozesse zu erhöhter Komplexität führt. Diese Ausdehnung trägt maßgeblich zum Ziel der bremischen Umsetzung - Effizienzsteigerung und durchgängige automatisierte Prozesse - bei.

Durch die Verordnung über die elektronische Rechnung (E-Rechnungs-VO) hat sich das Land Bremen mit den beiden Kommunen Bremen und Bremerhaven verpflichtet, ab 27.11.2018 elektronische Rechnungen (E-Rechnungen) anzunehmen. Durch die E-Rechnungs-VO wird der Empfang von E-Rechnungen geregelt. Nur über das zentrale E-Rechnungsportal „zERIKA“ können Rechnungen per Web-Erfassung oder per E-Mail von Rechnungsstellern übersandt werden. Die Technik für die Annahme von E-Rechnungen beim Magistrat ist eingerichtet. Für eine Übergangszeit, bis zu einer flächendeckenden Einführung eines elektronischen Verfahrens zur Bearbeitung der E-Rechnungen, werden die E-Rechnungen in der Stadtkämmerei ankommen und den Organisationseinheiten zur weiteren Bearbeitung übermittelt. Geplant ist, die elektronische Bearbeitung mittels des noch flächendeckend einzuführenden Dokumentenmanagementsystems zu gewährleisten.



Quelle: Senatorin für Finanzen

### 3.10 Einführung einer elektronischen Bezahlpattform (ePayment-Lösung)

Im Zuge der allgemeinen Abwicklung von Antragsverfahren zur Gewährung öffentlicher Leistungen fallen oftmals Gebühren für die Bearbeitung des Antrages oder die Bereitstellung der Dienstleistung an, die vom Antragsteller zu tragen sind. Unter E-Payment versteht man das elektronische Bezahlen von Verwaltungsleistungen oder Zahlungsaufforderungen. Dadurch können Bezahlvorgänge über alle mobilen Endgeräte (Notebook, Tablet, Smartphone), die über einen Internetanschluss verfügen, durchgeführt werden. Dabei stehen grundsätzlich alle bargeldlosen Zahlungsmöglichkeiten, wie SEPA-Lastschrift, giro pay oder Kreditkarte zur Verfügung. Die Buchungsinformationen werden an das jeweilige Finanzsystem übermittelt

und automatisch verarbeitet. Die Stadtverwaltung Bremerhaven bietet bereits heute über den Online-Service diverse kostenpflichtige Dienstleistungen an. Die dabei anfallenden Kosten müssen zurzeit noch über manuelle Bezahlvorgänge (Überweisung oder Einzahlung vor Ort) entrichtet werden.

Die rechtliche Grundlage für elektronische Bezahlmöglichkeiten bietet das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (EGovG). Fallen im Rahmen eines elektronisch durchgeführten Verwaltungsverfahrens Gebühren oder sonstige Forderungen an, muss die Behörde die Einzahlung dieser Gebühren über ein hinreichend sicheres Zahlungsverfahren ermöglichen.

Daneben hat die Projektgruppe „Forderungsmanagement“ zur Umsetzung des Magistratsbeschlusses (Nr. I/168/2015) vom 07.08.2015, fällige Gebühren für Verwaltungsleistungen im Voraus einzunehmen, das Online-Bezahlungssystem in ihren Maßnahmenkatalog aufgenommen.

Derzeit realisiert ist die elektronische Bezahlung von Ordnungswidrigkeiten. Weitere Verwaltungsleistungen werden sukzessiv an dieses Zahlungssystem angebunden.

### **3.11 Gesetz zur Förderung des elektronischen Rechtsverkehrs**

Am 01.01.2018 treten gem. Art. 1 Nr. 7 des Gesetzes zur Förderung des elektronischen Rechtsverkehrs mit den Gerichten vom 10. Oktober 2013 (BGBl. I S. 3786) einige wichtige Neuerungen im Verfahren der Zustellung gegen Empfangsbekanntnis in Kraft. In seiner neuen Fassung verpflichtet § 174 Abs. 3 Zivilprozessordnung (ZPO) die Zustellungsempfänger, einen sicheren (elektronischen) Übermittlungsweg gem. § 130a Abs. 4 ZPO (gleichlautend mit § 55a Abs. 4 VwGO, § 46c Abs. 4 ArbGG, § 65a Abs. 4 SGG und § 52a Abs. 4 FGO; jeweils in der ab 1. Januar 2018 geltenden Fassung) zu eröffnen.

Als sicherer Übermittlungsweg für die elektronische Kommunikation mit den Gerichten sieht das Gesetz unter anderem das besondere elektronische Behördenpostfach (beBPo) vor. Das beBPo erfüllt alle fachlichen Anforderungen, und auf die Anbringung von qualifizierten elektronischen Signaturen kann verzichtet werden. Das beBPo beruht auf der Infrastruktur des Elektronischen Gerichts- und Verwaltungspostfachs (EGVP).

Das Gesetz führt den elektronischen Schriftverkehr von Anwälten und Behörden mit den Gerichten verbindlich ein, indem es die für die Übermittlung und Bearbeitung elektronischer Dokumente erforderlichen rechtlichen Rahmenbedingungen schafft. Es bestimmt als sichere Übermittlungswege beispielsweise die elektronische Kommunikation per De-Mail-Konto und über das elektronische Gerichts- und Verwaltungspostfach (EGVP), die Einführung elektronischer Formulare, die maschinelle Beglaubigung, automatisierte Eingangsbestätigungen und Zustellungen oder die Beweiskraft gescannter öffentlicher Urkunden.

### **3.12 Elektronisches Vergabeverfahren sowie Nutzung Ausschreibungsdienst**

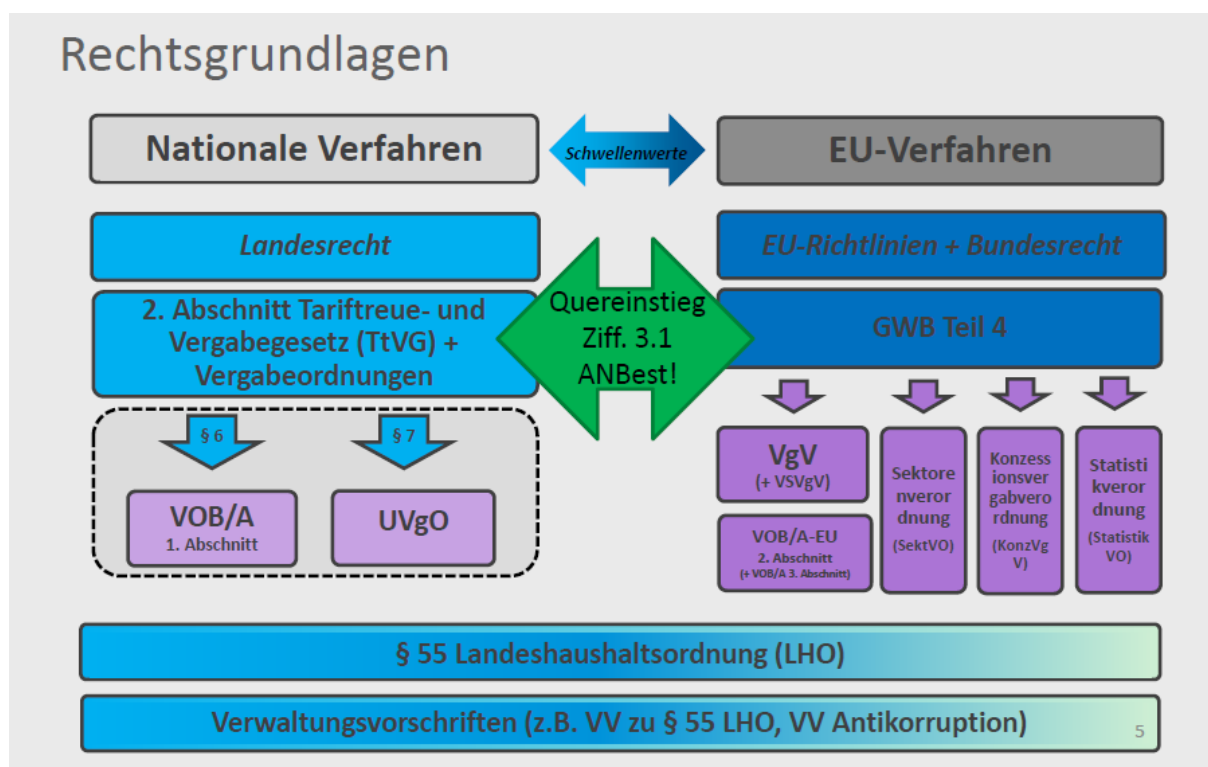
Mit dem 18.4.2016 bzw. dem Inkrafttreten des Vergaberechtsmodernisierungsgesetzes ist der Grundstein zur vollelektronischen Vergabe nun für alle Beteiligten im Vergabeverfahren gelegt und die Wahlfreiheit schrittweise abgeschafft und durch die zwingende Verwendung von elektronischen Mitteln ersetzt. Das Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (§ 97 Abs. 5 GWB) normiert sowohl für Auftraggeber als auch für Unternehmen die Pflicht zur Verwendung von elektronischen Mitteln für das Senden, Empfangen, Weiterleiten und Speichern von Daten in einem Vergabeverfahren oberhalb des Schwellenwerts. Dabei ist es unbeachtlich, welcher Liefer- oder Leistungsgegenstand der Vergabe zugrunde liegt. In jedem Stadium eines Vergabeverfahrens sollen die Beteiligten – sprich: Auftraggeber und Unternehmen – grundsätzlich elektronische Mittel nutzen. Auch für nationale Ausschreibungen wird die elektronische Vergabe zum 01.01.2020 verbindlich.

Bereits seit einigen Jahren wird für den Bereich der Bauausschreibungen (VOB) eine Fachsoftware (AI Vergabemanager) eingesetzt; Nutzer dieser Software sind der Wirtschaftsbetrieb Seestadt Immobilien, das Amt für Straßen- und Brückenbau (Amt 66) und das Garten-

bauamt (Amt 67). Der gesamte Vergabeprozess einschließlich der Veröffentlichung auf der bremischen Vergabeplattform und der Annahme von elektronischen Angeboten wird mit diesem Verfahren sichergestellt.

Nach der Neuordnung des Vergaberechts für den Bereich der Liefer- und Dienstleistungen ist mittlerweile auch entschieden (Magistratsvorlage Nr. I/341/2018), wie für diesen Aufgabenbereich eine rechtskonforme Anwendung des Vergaberechts einschließlich der Veröffentlichung auf der bremischen Vergabeplattform und der Annahme von elektronischen Angeboten bei den verschiedenen Vergabestellen (Organisationseinheiten) der Stadtverwaltung sichergestellt werden kann.

Zur Professionalisierung der Vergabetätigkeit und zur Schaffung der notwendigen Rechtssicherheit, auch hinsichtlich des korruptionspräventiven Grundsatzes der Aufgabentrennung zwischen Fachbereich und Vergabestelle, haben die Vergabestellen der Stadtverwaltung für den Bereich der Liefer- und Dienstleistungen, soweit nicht die Vollversion der Fachsoftware eingesetzt wird, die Möglichkeit, den zentralen Ausschreibungsdienst der Freien Hansestadt Bremen (Immobilien Bremen) zu nutzen.



### 3.13 Geodateninfrastruktur Bremerhaven

Geoinformationen spielen für Wirtschaft, Verwaltung, Wissenschaft und Zivilgesellschaft eine zentrale Rolle. Von der Urlaubsplanung bis zur Antragsbearbeitung über Genehmigungs- und Kontrollverfahren bis zur Online-Auskunft und Bürgerinformation erwartet man heute in allen Lebenslagen digitale Arbeitsabläufe, in denen Auswertungen und Visualisierungen von Geoinformationen eingebunden sind.

Die Entwicklung einer Geodateninfrastruktur verfolgt das Ziel die in der öffentlichen Verwaltung vorliegenden raumbezogenen Daten (Geodaten) für Anwenderinnen und Anwender auf allen staatlichen Ebenen, in Wirtschaft und Wissenschaft sowie für die Bürgerinnen und Bürger über das Internet zugänglich zu machen. Bestandteile einer Geodateninfrastruktur sind die Geobasisdaten, Geofachdaten und deren Metadaten, ein Geoinformationsnetzwerk, Dienste und Standards. Die derzeit dezentral vorgehaltenen Geodatenbestände sollen landesweit erschlossen und vernetzt werden.

Die Geodateninfrastruktur Bremerhaven (GDI-BHV) ordnet sich in die Geodateninfrastruktur Bremen (GDI-FHB) sowie in die übergeordneten Strukturen des Bund-Länder-Vorhabens Geodateninfrastruktur Deutschland (GDI-DE) und auf europäischer Ebene INSPIRE ein. INSPIRE (Infrastructure for Spatial Information in Europe) ist eine EU-Richtlinie, die Deutschland und alle anderen Mitgliedstaaten der EU verpflichtet, standardisierte Geodaten und Geodienste im Rahmen eines vorgegebenen Zeitplans über das Internet bereit zu stellen.

Die EU-Richtlinie INSPIRE gibt einen Fahrplan zur termingerechten Fertigstellung der einzelnen Geodateninfrastrukturkomponenten und somit zur Fertigstellung der Geodateninfrastruktur vor. Die GDI-Koordinierungsstelle Bremerhaven (Vermessungs- und Katasteramt) verfolgt die Einhaltung dieser Vorgabe.

## **4. Vorhaben / Planungen für die Zukunft**

Die Landesregierung sieht das große Potenzial für eine vereinfachte, effizientere und damit bürger- sowie mitarbeiterfreundlichere Verwaltung, das in den Möglichkeiten der Digitalisierung steckt. Grundlage aller Verwaltungsdigitalisierung ist die Prozessoptimierung. Die technische Vernetzung von Daten und Prozessen lässt viele Verwaltungsverfahren der analogen Zeit entweder überflüssig oder anpassungsbedürftig werden. Schnelle Antragsstellung und -bearbeitung ohne lästige Zwischenschritte – idealerweise von zu Hause (oder dem Unternehmen) aus – machen Verwaltung zeitgemäß und für Bürgerinnen und Bürger attraktiver. Der Folgeschritt ist die antragslose Behördenleistung: Er setzt darauf, die Bedürfnisse und Rechtsansprüche der Bürgerinnen und Bürger direkt zu erkennen – z. B. beim Kindergeld – und ohne Antrag direkt umzusetzen. Der Weg in eine digitalisierte Verwaltung ist jedoch ein komplexer Prozess und muss mit allen gebotenen Sicherheitsbedenken und Rücksicht auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschritten werden.

### **4.1 Personalentwicklung und mobiles Arbeiten**

Die Gewinnung von IT-Fachkräften wird für die Stadtverwaltung mehr denn je eine große Herausforderung darstellen. Die notwendigen Anstrengungen zur Ausweitung von Ausbildungsplatzangeboten und die Schaffung von Studienangeboten wurden bereits auf den Weg gebracht. Problematisch ist derzeit jedoch, genügend Bewerberinnen und Bewerber für diese Angebote zu finden. Im Vordergrund müssen jetzt also Maßnahmen stehen, um die Attraktivität dieser Angebote zu fördern. Dazu gehört neben dem Beamtenstatus auch die Möglichkeit, den Arbeitsort und die Arbeitserledigung flexibel zu gestalten. Hinsichtlich des Arbeitsortes gibt es bereits diverse Möglichkeiten zur flexiblen Gestaltung.

Dank digitalisierter Geschäftsprozesse sind Firmendaten überall und rund um die Uhr verfügbar; das hat viele Vorzüge, wirft aber auch viele Sicherheitsfragen auf. Werden vom Arbeitgeber Notebooks, Tablets, Smartphones und Co. gestellt, ist meist die IT-Abteilung des Unternehmens die bestimmende Kraft und Sicherheitsprobleme werden so auch beim mobilen Arbeiten minimiert. Allerdings wollen viele Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer lieber ihre privaten mobilen Geräte nutzen, um ihre Kommunikationsgewohnheiten in Bezug auf eigene E-Mail-Kontos, Messengerdienste oder soziale Netzwerke, wie Facebook oder Twitter, beizubehalten. Das verträgt sich zwar häufig nicht mit den geltenden Unternehmensrichtlinien, die auf die Abwehr von Cyber-Attacken und den Schutz von Firmeninformationen ausgerichtet sind. Dennoch haben viele Unternehmen reagiert und setzen auf das „Bring Your Own Device“-Konzept (BYOD): Es erlaubt den Beschäftigten, ihre eigenen mobilen Endgeräte für berufliche Zwecke zu nutzen und auf IT-Ressourcen zuzugreifen.

Bisher wird die Verwendung privater Endgeräte für dienstliche Zwecke aus Gründen der IT-Sicherheit strikt abgelehnt; dennoch werden wir uns mit einer flexibleren Handlungsweise auseinandersetzen müssen.



## **4.2 Medienplanung für den pädagogischen Bereich**

Der digitale Wandel ist eine der großen anstehenden Herausforderungen für die Schulen. Mit dem angekündigten Digitalpakt, in dem Bremerhaven bis zu 10 Mio. Euro einwerben könnte, nimmt dieser Prozess eine neue Dynamik auf. Bremerhaven hat sich gemeinsam mit Bremen für die Einführung einer einheitlichen Schulverwaltungssoftware, das sogenannte Schülerverzeichnis, entschieden, mit dem bisherige kleinteilige Lösungen abgelöst werden. Das Schülerverzeichnis stellt eine zentrale Datenbank dar, auf deren Grundlage weitere Anwendungen wie das Digitale Klassenbuch, Lernentwicklungsberichte etc. bereits zum jetzigen Zeitpunkt aufsetzen bzw. perspektivisch entwickelt werden können. Das Schülerverzeichnis ermöglicht zudem vielfältige statistische Auswertungen und ist nicht zuletzt erforderlich, um die Datengrundlage für die im Land Bremen geplante Einführung eines Bildungsmonitorings zu schaffen. Um Mittel aus dem Digitalpakt abrufen zu können, benötigt jede Schule ein Medienkonzept mit einer Bestandsaufnahme bestehender und benötigter Ausstattung, einem technisch-pädagogischen Einsatzkonzept mit Berücksichtigung medienpädagogischer, didaktischer und technischer Aspekte und einer bedarfsgerechten Fortbildungsplanung für die Lehrkräfte. Außerdem ist nachzuweisen, dass Wartung, Betrieb und Support sichergestellt werden können. Die begonnenen Gespräche über eine Neuordnung von Aufgaben des Betriebes für Informationstechnologien und dem Medienzentrum bleiben hiervon unberührt. Selbst bei einer perspektivischen Verständigung über eine Verlagerung von Aufgaben würden dadurch keine personellen Einsparungen entstehen, sondern das Personal würde mit der Aufgabe wechseln.

## **4.3 Ausbau der Nutzung sozialer Medien (Social Media)**

Die Nutzung sozialer Medien in der öffentlichen Verwaltung ist insbesondere aus datenschutzrechtlichen Gründen seit vielen Jahren äußerst problematisch. Dennoch wird sich eine öffentliche Verwaltung mit einer veränderten Kommunikationslandschaft und Kommunikationsbedürfnissen insbesondere der Bürgerinnen und Bürger auseinandersetzen müssen. Was nützen die besten Online-Angebote und online zur Verfügung gestellten Informationen auf Kanälen, die die Bürgerinnen und Bürger nicht nutzen. Im Gegenteil ist dieser Umstand häufig eine Begründung dafür, auf Online-Angebote zu verzichten, weil sie ja keiner nutzt. Die Nutzung von Facebook ist dafür ein gutes Beispiel: viele Jahre wurde die Nutzung von Facebook durch die öffentliche Verwaltung abgelehnt. Schließlich wurde dann doch nach Mittel und Wegen gesucht, die Nutzung trotz der datenschutzrechtlichen Bedenken zu ermöglichen. An diesem Punkt angelangt, musste jedoch festgestellt werden, dass Facebook schon lange nicht mehr zu den bevorzugten Informationskanälen gehört; längst haben WhatsApp, Instagram, etc. diese Rolle übernommen. Erneut droht eine lange Diskussion darüber, inwieweit eine Nutzung dieser Kanäle durch die öffentliche Verwaltung vertretbar ist, und kann dazu führen, dass uns technische Innovationen überrollen und wir weitere Kontaktmöglichkeiten zu den Bürgerinnen und Bürgern verschlafen.

Die Stadtverwaltung Bremerhaven muss sich mehr und intensiver mit der Nutzung sozialer Medien auseinandersetzen, da dies eine der wenigen Möglichkeiten sein wird, überhaupt mit der Bevölkerung Kontakt aufzunehmen und wichtige Informationen für die Bevölkerung zur Verfügung zu stellen. Normale Online-Angebote werden nicht den erhofften Verbreitungsgrad haben und dies gilt auch für die Printmedien.

Der hinlänglich bekannte Newsletter an eine E-Mailadresse sollte daher ersetzt bzw. ergänzt werden durch einen WhatsApp-Newsletter. Durch diese Variante wird eine bekannte Form der Informationsverbreitung erweitert um den WhatsApp-Kanal, und zwar in einer datenschutzrechtlich unbedenklichen Weise.

Die Entwicklungen in diesem Bereich müssen unbedingt laufend beobachtet werden, damit zeitnah darauf reagiert werden kann.

#### 4.4 Chatbots<sup>3</sup>: E-Government nah am Bürger

Zu diesen neuen Kommunikationsformen gehören auch Chatbots. Wie bereits ausgeführt, ist die alleinige Existenz der Online-Angebote nicht ausreichend, um E-Government für die Bürgerinnen und Bürger attraktiver zu gestalten. Webauftritte bieten eine Vielzahl von Informationen und Zuständigkeiten. Die Recherche, um die richtige Information zu finden, ist nicht immer einfach.

Chatbots können hierfür eine hilfreiche Lösung bieten, denn sie schaffen einen weiteren Kanal, um Verwaltungsinformationen, Zuständigkeiten und das Angebot einer Behörde übersichtlich darzustellen. Sie eignen sich dazu, digitale Dienste besser nutzbar zu machen. Bots können über eine Internetseite oder einen Messenger erreicht werden. So können die Bürgerinnen und Bürger einfach mit der Künstlichen Intelligenz (KI) in Dialog treten, anstatt sich durch ein umfangreiches Informationsangebot zu kämpfen. Die abrufbaren Inhalte reichen von allgemeinen Informationen wie der Wettervorhersage oder der Verkehrslage bis hin zu speziellem Behördenwissen.

Die Stadt Würzburg setzt die Technologie beispielsweise für Fragen rund ums Meldewesen ein. Möchte ein User seinen Wohnsitz ummelden, kann er einfach den „WürzBot“ um Rat bitten; dieser antwortet in Sekundenschnelle und verlinkt zusätzlich noch auf die passende Internetseite. Auch ganze Behördenprozesse können mit einem Dialogassistenten abgewickelt werden. So können Anträge direkt im Chatfenster ausgefüllt werden. Hierbei fragt der Bot alle notwendigen Felder ab. In Bonn kann ein Wunschkennzeichen mithilfe des „Bonn-Bots“ beantragt werden. Nebenbei wird durch einen Bot auch dem Aspekt der Barrierefreiheit in einem besonderen Maße Rechnung getragen.



Quelle: eGovernment Computing Nr. 03/2019

Die Beispiele aus der Stadt Würzburg und Bonn zeigen, dass der Einsatz von Chatbots einen weiteren Kommunikationskanal mit den Bürgerinnen und Bürgern eröffnet und insoweit zur Verbesserung der Erreichbarkeit der öffentlichen Verwaltung und schließlich auch zur Reduzierung von Wartezeiten beitragen kann. Auch Bremerhaven sollte sich im Rahmen eines Pilotprojektes an den entsprechenden Aktivitäten beteiligen.

#### 4.5 Blockchain<sup>4</sup> - auch eine Technologie für die öffentliche Verwaltung?

Das Thema „Blockchain“ ist seit vielen Jahren in unterschiedlichen Bereichen präsent. Zu klären ist, ob die Blockchain-Technologie der öffentlichen Verwaltung helfen kann, das Verwaltungshandeln im Interesse der Bürgerinnen und Bürger sowie der Wirtschaft effizienter zu gestalten. Auf Vorschlag des Landes Nordrhein-Westfalen wurde eine Initiative

<sup>3</sup> Ein Chatbot oder kurz Bot ist ein textbasiertes Dialogsystem, welches das Chatten mit einem technischen System erlaubt. Technisch sind Bots näher mit einer Volltextsuchmaschine verwandt, als mit künstlicher Intelligenz.

<sup>4</sup> Eine Blockchain ist eine kontinuierlich erweiterbare Liste von Datensätzen, „Blöcke“ genannt, die mittels kryptographischer Verfahren miteinander verkettet sind. Entscheidend ist, dass spätere Transaktionen auf früheren Transaktionen aufbauen und diese als richtig bestätigen. Eine Manipulation früherer Transaktionen wird damit unmöglich.

(<https://www.bivd-initiative.de>) ins Leben gerufen, die versucht, das Thema „Blockchain“ Verwaltungsebenen übergreifend zu betrachten und insbesondere im Hinblick auf einen Einsatz in der Verwaltung zu bewerten. Von der Technologie werden insbesondere folgende Vorteile erwartet:

- Once-only-Prinzip (Bürger und Unternehmen müssen bestimmte Standardinformationen der Verwaltung nur noch einmal mitteilen)
- Selbstsouveräne Identität
- Mehr Sicherheit durch Dezentralisierung
- Gemeinsame Standards, behördenübergreifender und länderübergreifender Datenaustausch, auch im europäischen Kontext

Der IT-Planungsrat hat in seiner 28. Sitzung am 12. März 2019 die Einrichtung des Koordinierungsprojektes „Blockchain“ unter der Federführung von Nordrhein-Westfalen beschlossen und seine Mitglieder gebeten, an einer Mitarbeit Interessierte zu benennen. Im Koordinierungsprojekt sollen neuen Technologien bewertet, Entwicklungen auf europäischer Ebene betrachtet sowie ein möglicher nationaler Einsatz begleitet werden. In das Koordinierungsprojekt soll die Expertise aller föderalen Ebenen eingebunden werden. Die Kommunen sind zur Mitwirkung eingeladen. Wir haben dem Deutschen Städtetag unser Interesse an einer Mitwirkung mitgeteilt.

## **5. Fazit / Zusammenfassung**

Die Stadtverwaltung ist vielfältig vernetzt, damit das Rad nicht ständig neu erfunden werden muss. Neben der aktiven Zusammenarbeit mit der Senatorin für Finanzen, insbesondere mit dem Digitalisierungsbüro, gibt es eine enge Kooperation mit der Virtuellen Region Nordwest und mit dem Niedersächsischen Städtetag (AK Digitalisierung, Treffen der IT-Leitungen der großen und selbstständigen Städte).

Der Magistrat ist im Grundsatz gut aufgestellt, um sich den gegenwärtigen und noch zu erwartenden Anforderungen und Erwartungen zu stellen. Entweder wurden die notwendigen Schritte bereits eingeleitet oder es wurden die notwendigen Vorbereitungen zur Umsetzung getroffen. Der eingeschlagene Weg muss aber auch konsequent fortgesetzt werden.

Eine wichtige Voraussetzung zur Umsetzung der zu erwartenden Anforderungen sind die erforderlichen technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen in der Verwaltung selbst. Unvermeidbar ist darüber hinaus die fortgesetzte Bereitstellung der erforderlichen personellen und finanziellen Ressourcen.

Aktivitäten, um alle Verwaltungsleistungen online fähig zu machen, machen nur dann Sinn, wenn die eingehenden elektronischen Daten auch in elektronischer Form weiterverarbeitet werden können. Eine der dafür notwendigen Voraussetzungen ist eine funktions- und zukunftsfähige Netzwerkinfrastruktur. Im pädagogischen Bereich finden derzeit umfassende Aktivitäten statt, eine zukunftsfähige Netzwerkinfrastruktur aufzubauen. Es darf in diesem Kontext nicht vergessen werden, dass das Verwaltungsnetz über 20 Jahre alt ist; zwar wurde es im Rahmen vorhandener Ressourcen sukzessive modernisiert (zuletzt im Zusammenhang mit der Einführung der neuen Telefonie – VoIP), aber ob diese Bemühungen ausreichen, um auch den noch zu erwartenden Anforderungen gerecht zu werden, sollte unbedingt mit externer Unterstützung begutachtet werden. Zu berücksichtigen sind ferner die damit in Verbindung stehenden Anforderungen an die IT-Sicherheit, die immer mehr in den Fokus der Betrachtung gerückt werden müssen.

Die wesentliche organisatorische Voraussetzung ist ein moderner IT-Dienstleister (BIT), der auch aufgrund seiner organisatorischen Struktur diesen Herausforderungen ohne Reibungsverluste gewachsen sein muss. Die derzeitigen Organisationsstrukturen führen aufgrund interner Verrechnungen zu zahlreichen Reibungsverlusten. Aus diesem Grunde wurden bereits die notwendigen Schritte eingeleitet, den bisherigen Wirtschaftsbetrieb und die GmbH in einem Unternehmen zu verschmelzen. Damit werden auch die notwendigen Voraussetzun-

gen dafür geschaffen, Teilaufgaben des Medienzentrums (pädagogisches Netz und Support der eingesetzten Technik) im nächsten bzw. übernächsten Jahr zu übernehmen.

Es fehlen derzeit noch die ebenenübergreifenden Konzepte für die Gesamtverwaltung, welche organisatorischen Voraussetzungen in den Organisationseinheiten geschaffen werden müssen, um die Betreuung der künftigen technischen Infrastruktur auch sicherstellen zu können. Vermutlich wird die einzig denkbare Lösung auf Dezernatsebene liegen; die notwendige IT-Kompetenz wird auf Dezernatsebene geschaffen und steht somit für alle Organisationseinheiten eines Dezernates zu Verfügung. Bereits vorhandene Stellen wären entsprechend zu verlagern. Für kleinere Dezernate sind Clusterlösungen vorstellbar.

Ferner gehören zu den organisatorischen Rahmenbedingungen auch die notwendigen personellen und finanziellen Voraussetzungen. Auffassungen, die davon ausgehen, dass die künftigen Digitalisierungsmaßnahmen zu Einsparungen führen werden, muss entschieden entgegengetreten werden. Viele der Digitalisierungsmaßnahmen stellen für die Bürgerinnen und Bürger sowie für die Unternehmen ein zusätzliches Angebot dar. Auch muss sichergestellt werden, dass die in Zukunft ausschließlich elektronische Bearbeitung von Verwaltungsangelegenheiten sicher funktioniert. Die dafür notwendigen personellen Ressourcen sowohl in zentraler als auch in dezentraler Zuständigkeit müssen aufgebaut bzw. sichergestellt werden. Die notwendigen Maßnahmen zur Qualifizierung des Personals wurden durch die Schaffung der entsprechende Ausbildungsplätze und Studienangebote (z.B. Verwaltungsinformatiker) umgesetzt.