

**Nachhaltige
Digitalisierung
von
Verwaltungsleistungen
in Mecklenburg-
Vorpommern**

**Der mühsame Weg von der
Theorie zur Praxis**



**„Probleme kann man niemals mit derselben Denkweise lösen,
durch die sie entstanden sind.“**

(Albert Einstein)

- ❖ ab **2003 Gemeinsame E-Government-Initiative Land / Kommunen** mit dem Lenkungsausschuss zur gemeinsamen E-Government-Initiative (LA eGov)
- ❖ **2004 E-Government-Masterplan**
- ❖ **2007 Roadmap „Kooperatives E-Government“**
- ❖ **Schaffung einer umfangreiche Basis-Infrastruktur** im Land, die zunehmend auch durch Kommunen genutzt und mitgestaltet wird
- ❖ ab **2010 Büro kooperatives E-Government** als Bindeglied
 - zwischen den Verwaltungsebenen Land und Kommunen
 - zwischen den Ebenen Technik – Organisation
- ❖ **2016 E-Government-Gesetz des Landes M-V** mit Verankerung des LA eGov im Gesetz
- ❖ **2017 OnlineZugangsgesetz des Bundes**

Kooperatives eGovernment kann nur erfolgreich sein, wenn

1. es als **Schwerpunkt** in der Landespolitik verankert ist;
2. es als **Motor** der Verwaltungsmodernisierung verstanden und geplant wird;
- es hierzu eine eine konsequente **Nutzerorientierung** gibt;
4. es **kooperativ** und **kommunikativ** über alle Verwaltungsebenen betrieben wird;
5. es **interdisziplinär** betrieben wird;
6. es die **Mitarbeiter** in die Veränderungsprozesse einbezieht;
7. es **Daten, Informationen** und **Wissen** als Ressourcen begreift;
8. es über eine leistungsfähige **technische** eGovernment-Infrastruktur verfügt;
9. die Technologien auf anerkannten **Standards** und **Spezifikationen** beruhen;
10. es einen **gesicherten Datenaustausch** und **einfachen Zugang** zur Verwaltung gibt.

Eine gemeinsam genutzte E-Government-IT-Infrastruktur
und

ebenenübergreifende Projekte, wie

- „Prozessmanagement in MV“
- „Wissensmanagement in MV“ und
- Projekte zur Verbesserung des Bürgerservices

legten den Grundstein für einen

„telefonischer Bürgerservice (115) in M-V“

Die Situation in Mecklenburg-Vorpommern

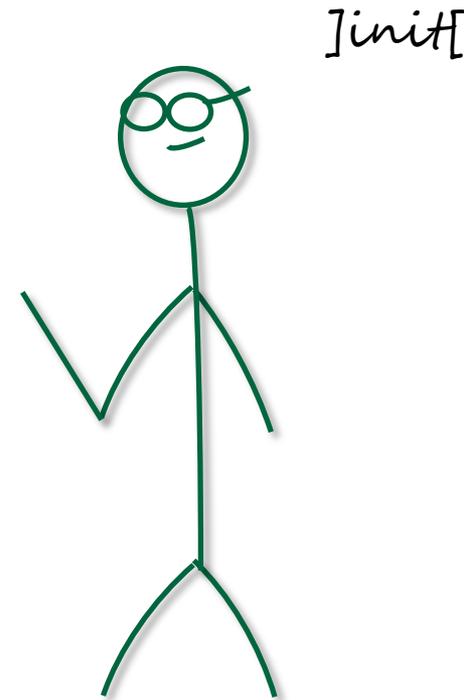
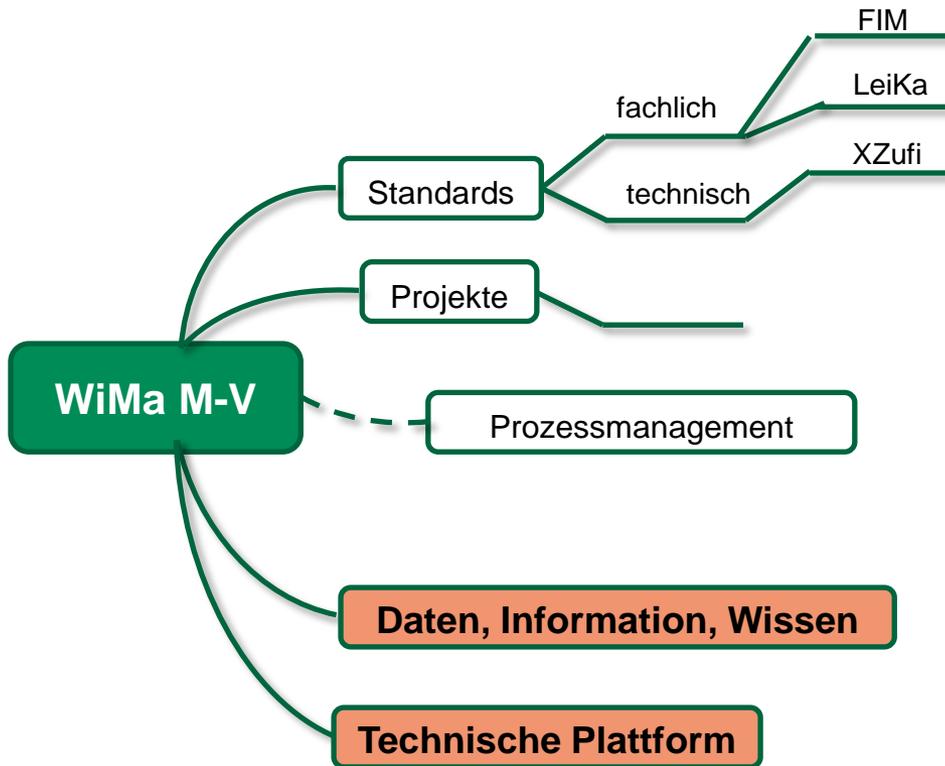


IHRE BEHÖRDENUMMER

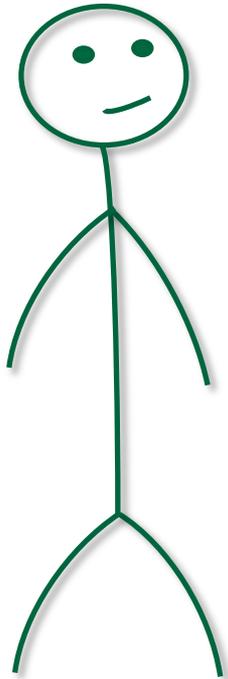


Ab 2014 auch in M-V !!!

- ❖ flächengrößte Landkreise Deutschlands
- ❖ in einem dünn besiedelten Flächenland
- ❖ mit einem Bevölkerungsrückgang um 1/7 voraussichtlich bis 2030



WiMa-Analyse: Zwei Teilprojekte



WiMa – PG DIW

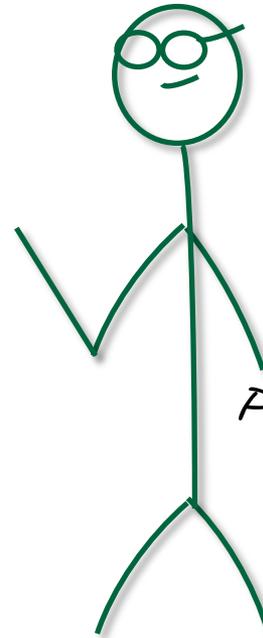
Der Aufbau einer Wissensorganisation geht mit einem Kulturwandel einher.

Im Kontext der Wissensbewahrung ist das implizite Wissen der Mitarbeiter zu identifizieren und zu dokumentieren.

→ Erstellung einer Konzeption zur Methodik

BFPI

Workshops,
Analysen



Prozessmanagement
Wissensbewahrung
Wissensverlust
Wissensgärtner

Voraussetzungen für ein erfolgreiches Prozessmanagement

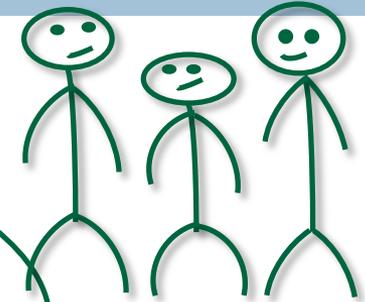
Paradigmenwechsel im Denken und Handeln der Verwaltung:

Weg von der Aufgabenorientierung – Hin zur Ergebnis- und Prozessorientierung



Die Einführung von Prozessmanagement ist ein iterativer Prozess!!!

WiMa



Verwaltungspolitische Gebietsstruktur

Zuständigkeiten

Verwaltungsorganisation

Geo-Referenzen

Mitarbeiter

Organisationswissen

LeiKa-Stammtexte

Produktrahmenplan

Leistungsspezialisierung

Lebenslagen

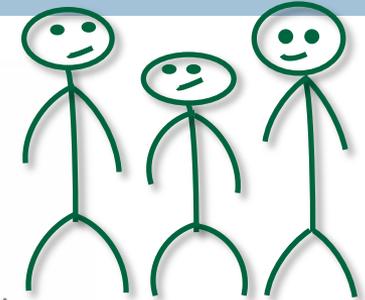
Prozesse

Leistungsgruppen

Fach- und Prozesswissen



Fachliche und technische Standards



XLeistung



XZufi



FIM-Gesamt

XD115

XProzess

XFormular

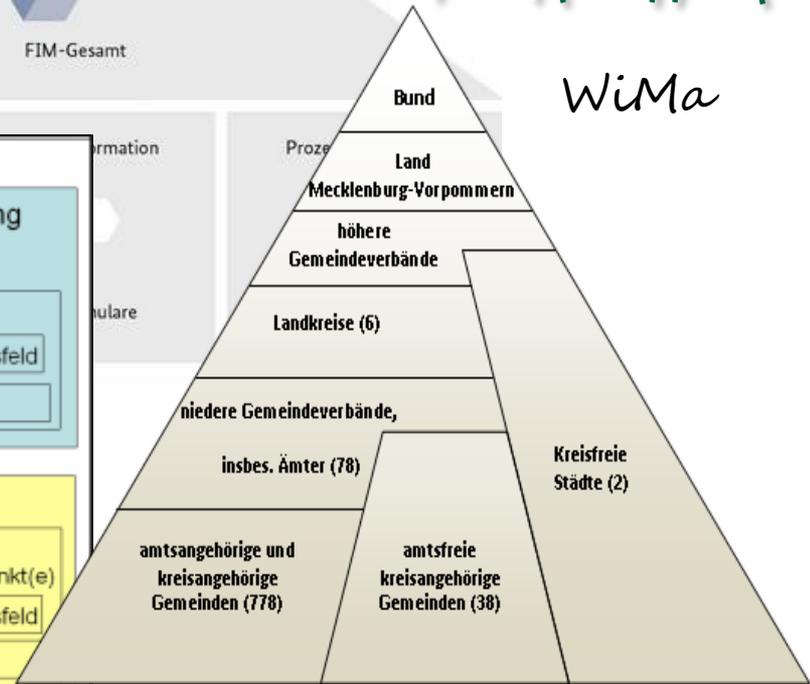
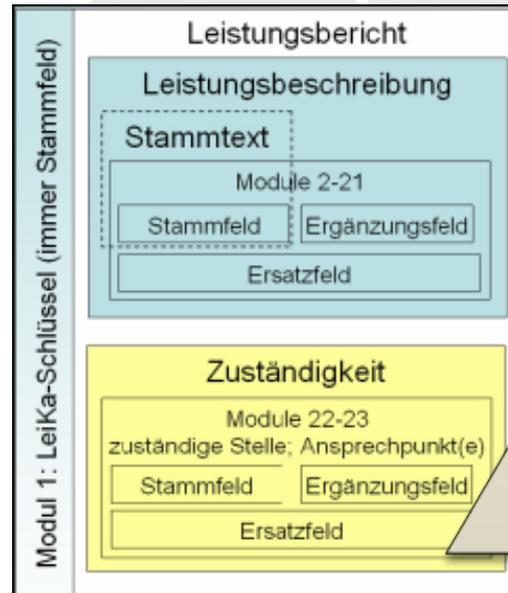
XML

WMS

WFS

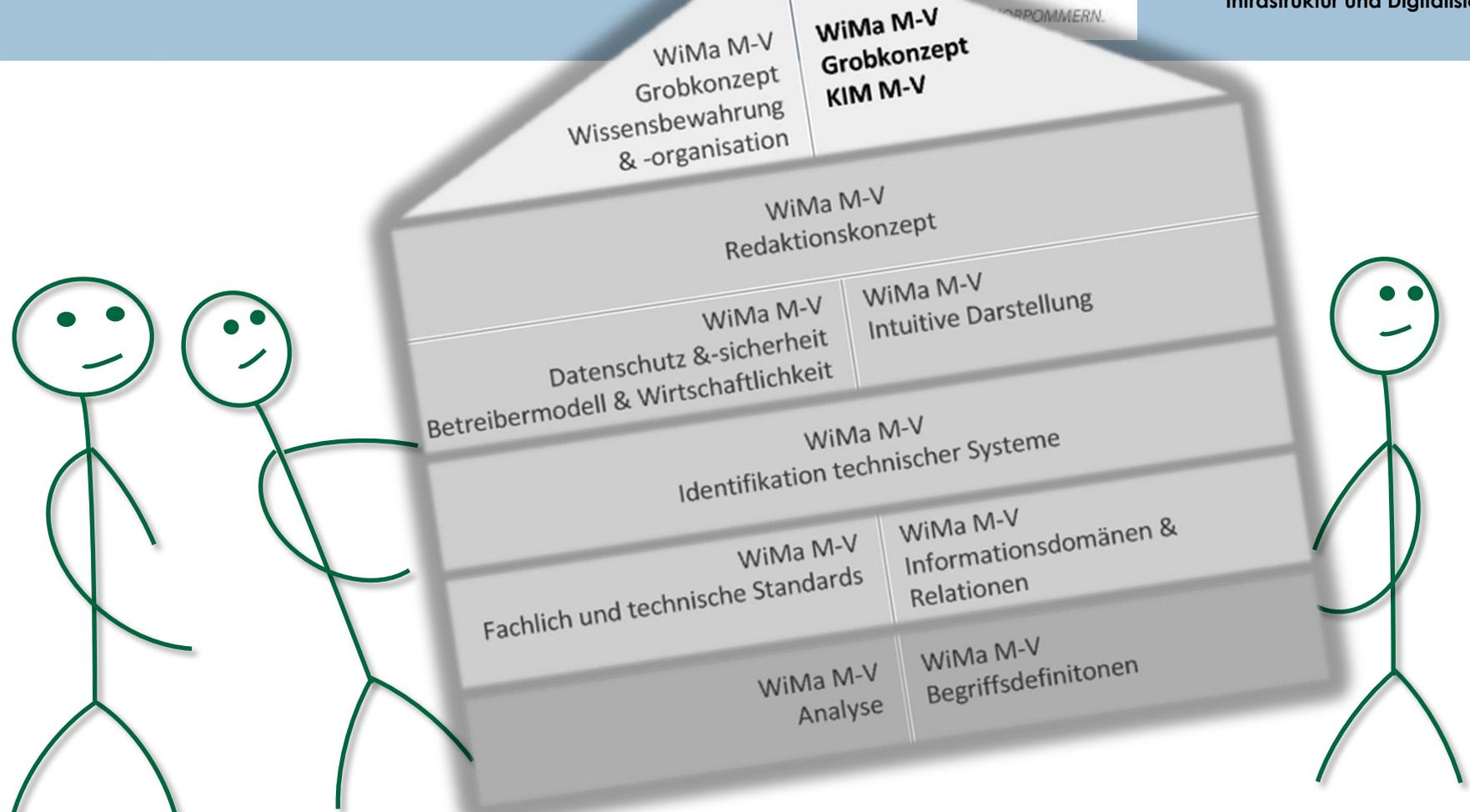
SOA

WSDL

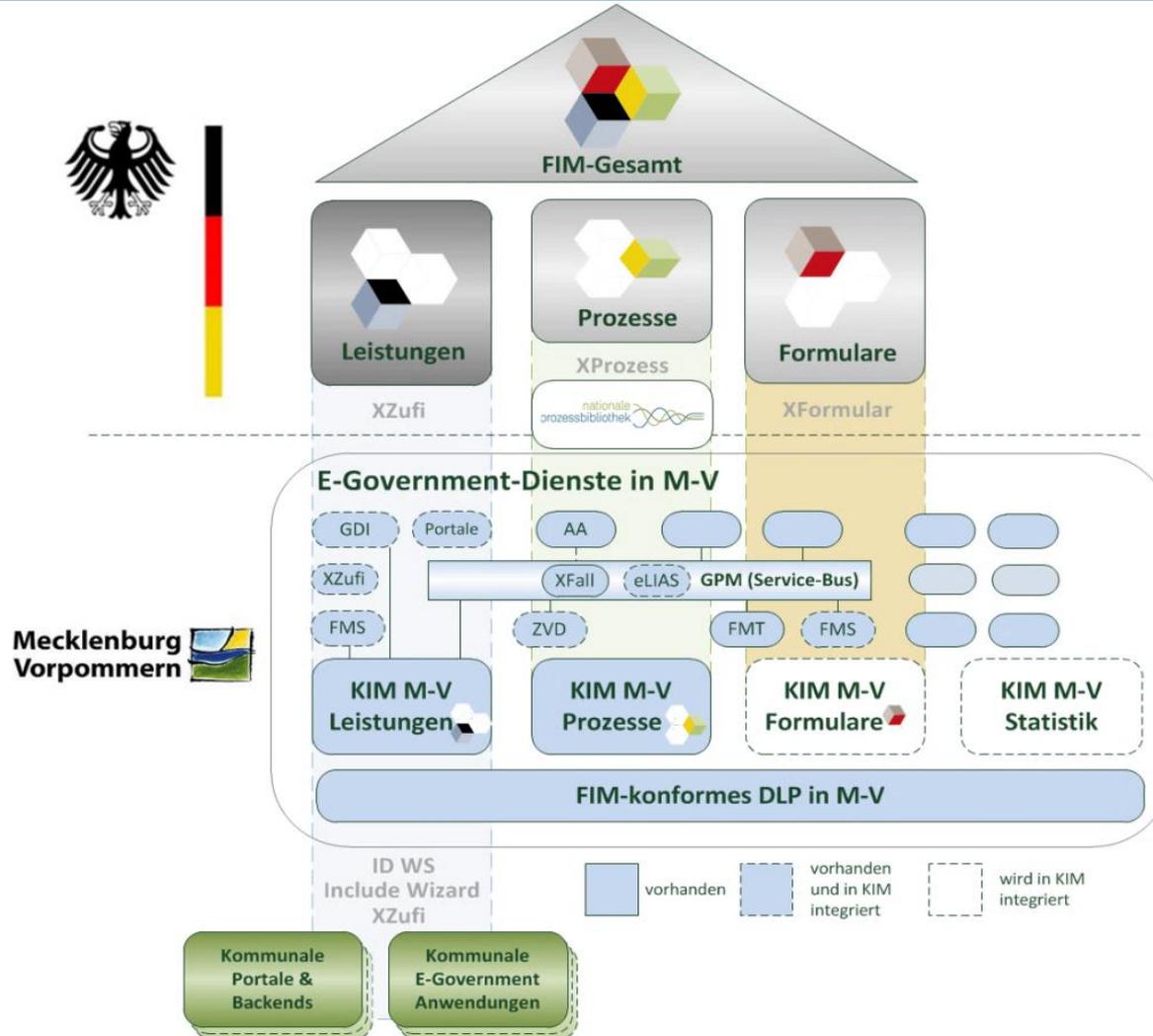


WiMa

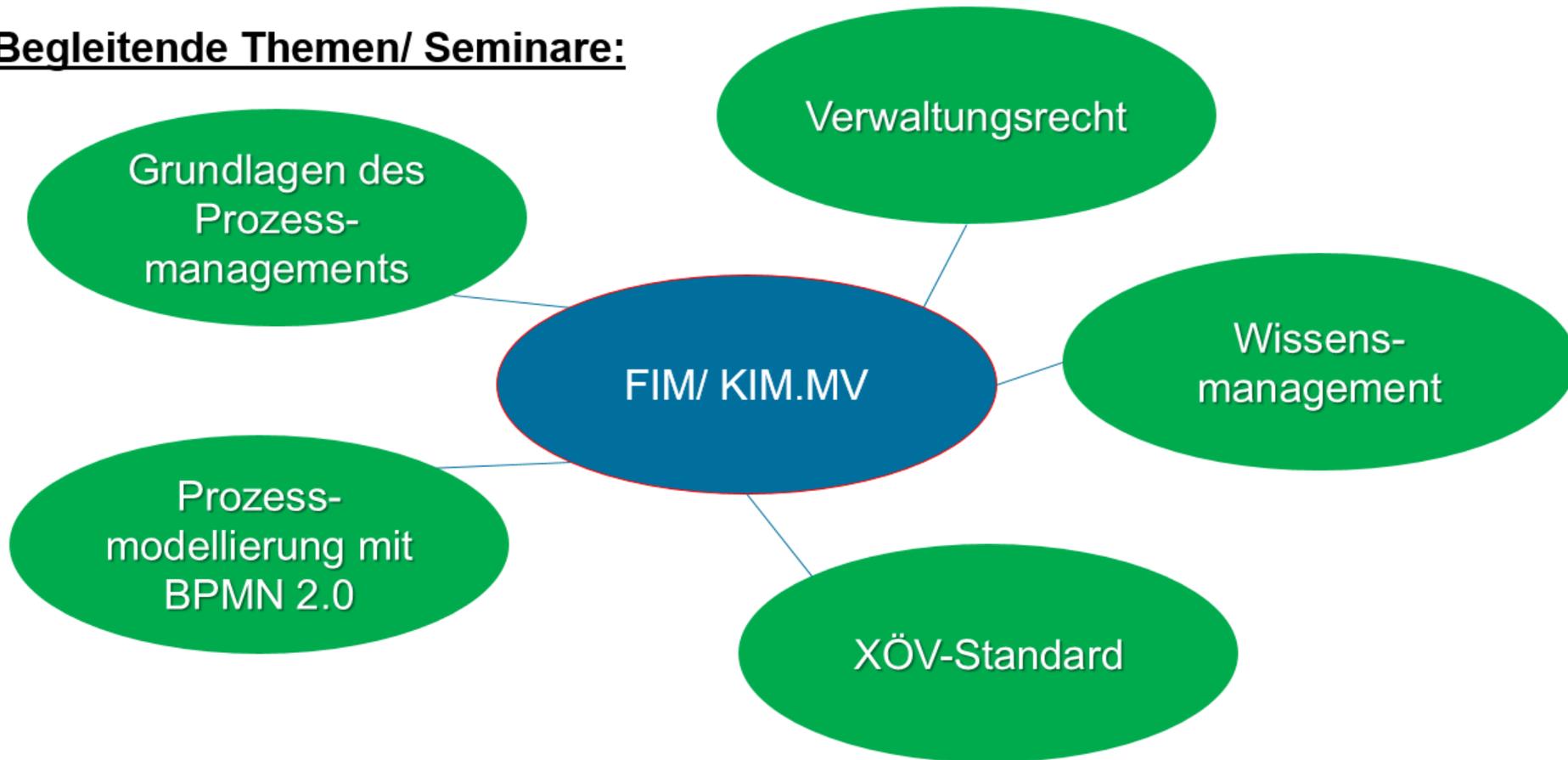
Ergebnisse



http://www.service.m-v.de/cms/DLP_prod/DLP/Servicebereich/Kooperatives_E-Government/Wissensmanagement_in_M-V/2014-06-30_WiMa_Grobkonzept_KIM_MV_v1.0.pdf



Begleitende Themen/ Seminare:



Bürgerinnen, Bürger/
Unternehmen

LeiKa-ID

Erteilung einer
Sportschützen-WBK

Formular-ID

Formular-ID

Formular-ID

Prozess-ID

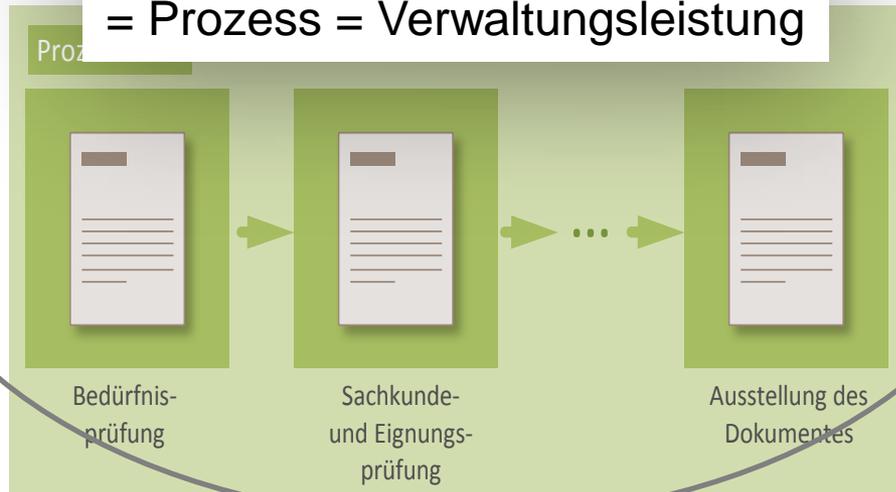
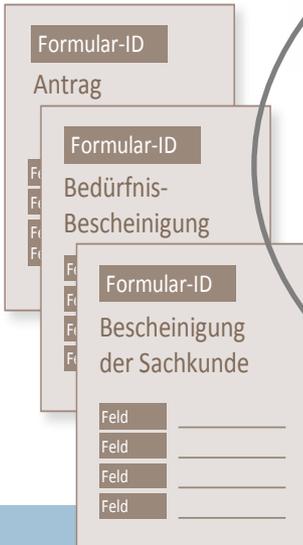
Input

Output

Bürgerinnen, Bürger/
Unternehmen

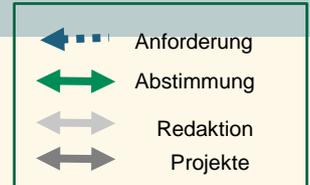
Bürgerinnen, Bürger/
Unternehmen

**Verwaltungsverfahren
= Prozess = Verwaltungsleistung**

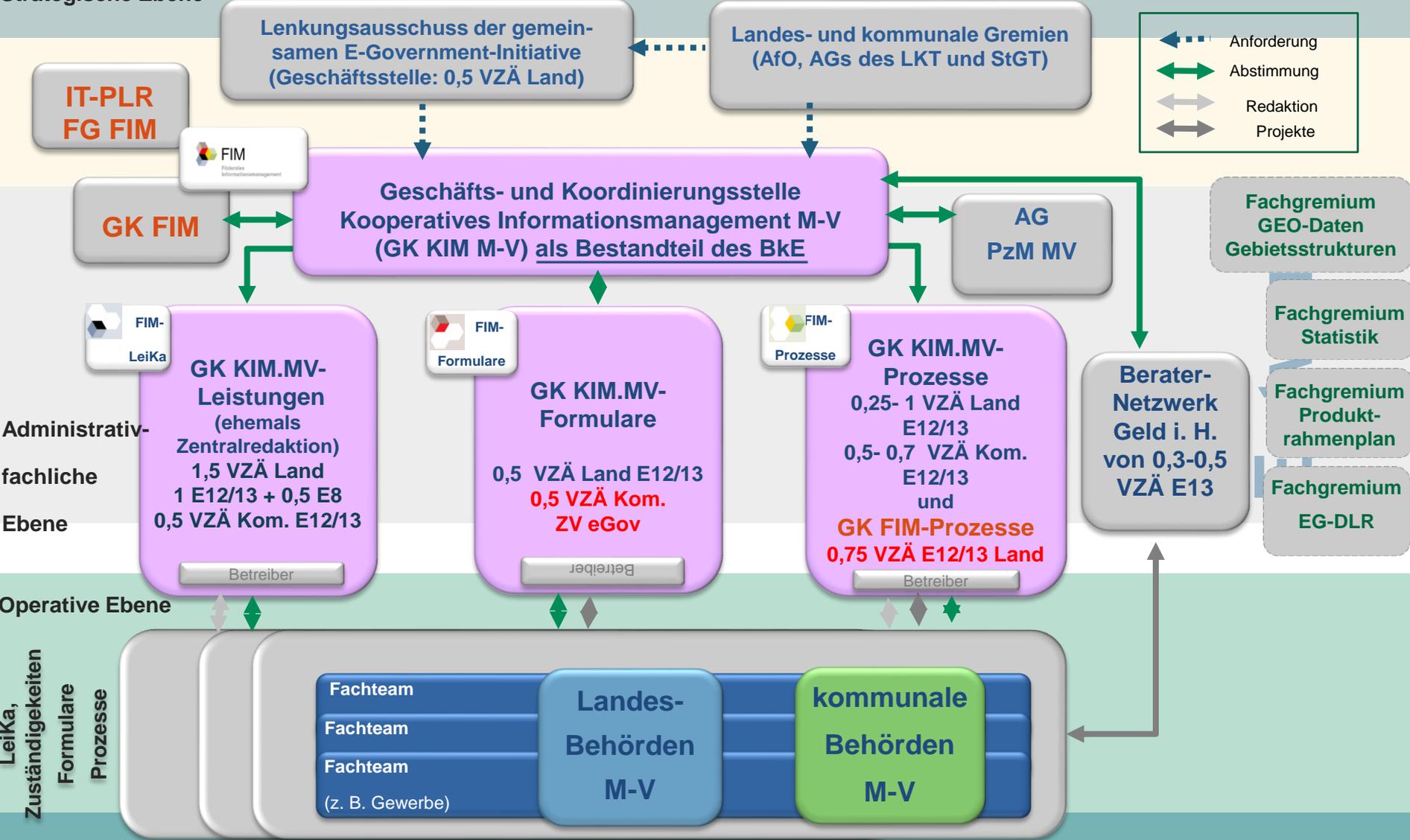


Organisationsmodell FIM/KIM in M-V

Aufgabenbereiche des BkE: Pflege Wissensdatenbank und Zentralredaktion als wichtige Voraussetzungen für die Arbeit des BkE



Strategische Ebene



Das Datenmodell

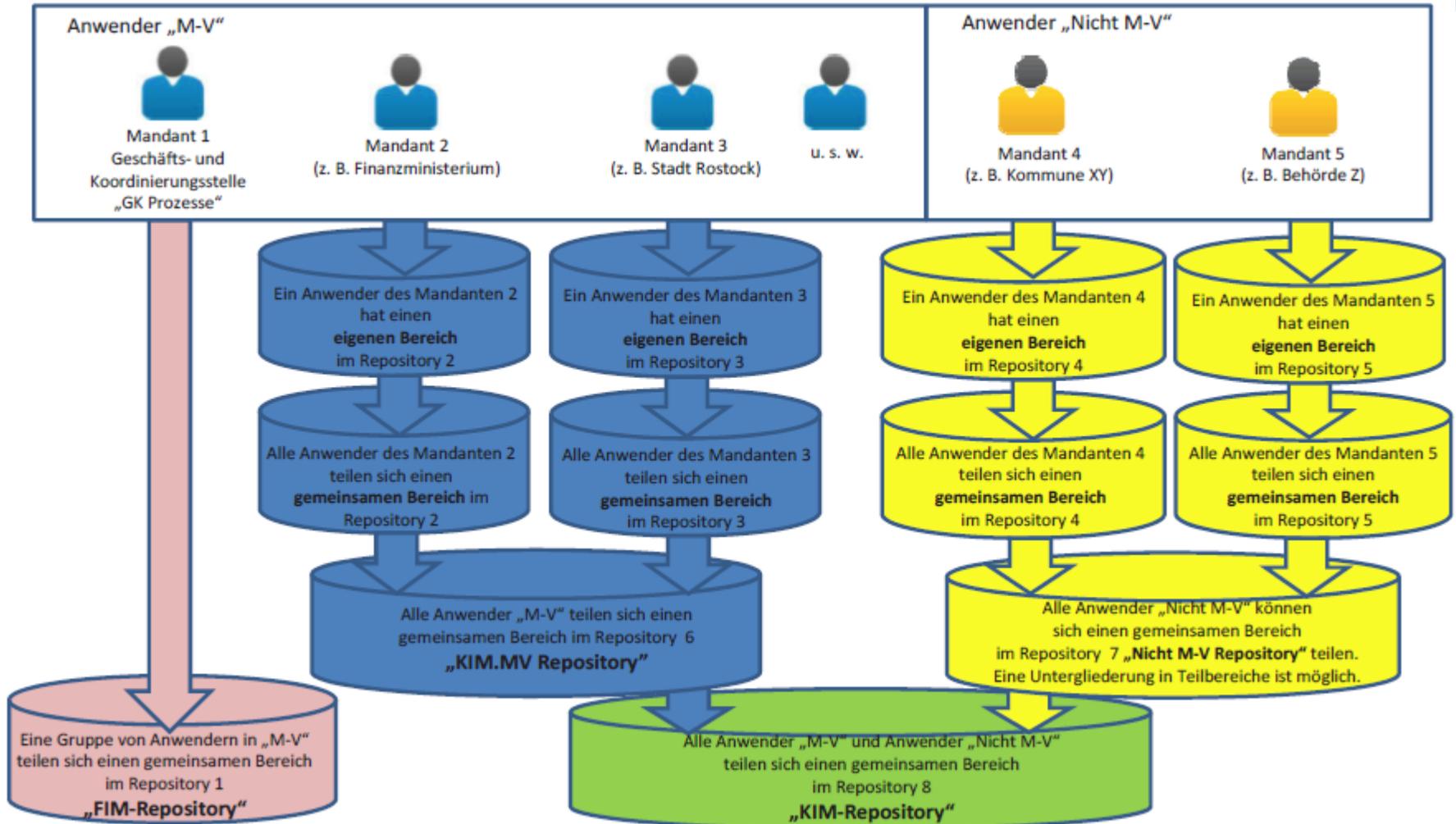
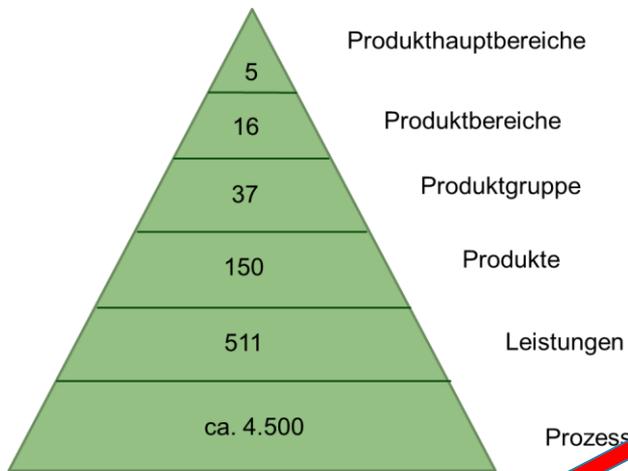


Abbildung 15 Beispielhafte Darstellung der Arbeitsbereiche/ Repositories

KGSt-Prozesskatalog als Grundlage



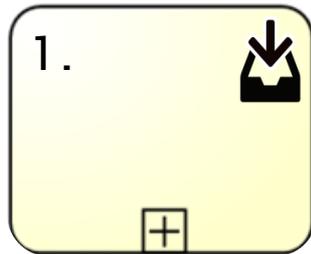
1 Zentrale Verwaltung			
12	Sicherheit und Ordnung, Einwohnerservice		
	123	Verkehrssicherheit	
		123.03	Fahr- und Beförderungserlaubnisse
			123.03.01 Fahrshulerlaubnisse
			123.03.01.001 Fahrshulerlaubnis erteilen
			123.03.01.002 Fahrshulerlaubnis erweitern
			123.03.01.003 Fahrshulerlaubnis ändern
			123.03.01.004 Zweigstellenerlaubnis erteilen
			123.03.01.005 Zweigstellenerlaubnis ändern
			123.03.01.006 Fahrshulerlaubnis überwachen
			123.03.01.007 Fahrshulerlaubnis widerrufen
			123.03.01.008 Zweigstellenerleubnis überwachen
			123.03.01.009 Zweigstellenerlaubnis widerrufen
			123.03.02 Fahrlehrerlaubnisse
			123.03.02.001 Fahrlehrerlaubnis erteilen
			123.03.02.002 Fahrlehrerlaubnis verlängern
			123.03.02.003 Fahrlehrerlaubnis erweitern
			2.004 Fahrlehrerlaubnis überwachen
			2.005 Seminarerlaubnis eintragen
			2.006 Beschäftigungsverhältnis eintragen
			2.007 Beschäftigungsverhältnis austragen
			2.008 Fahrlehrer (mit Punkten) verwarnen

**Leistungen (KGSt) =
Teilmenge
Leistungsbündel =
Prozessnetze**

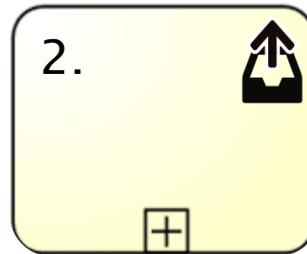
**Prozesse (KGSt) =
Prozesse (Prozessbaustein) =
LeiKa-Leistung**

Referenzaktivitätengruppen (bündeln atomare Aktivitäten)

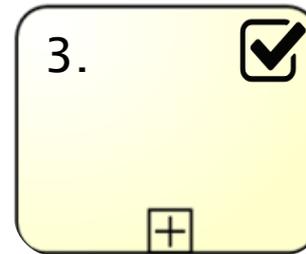
Informationen
empfangen



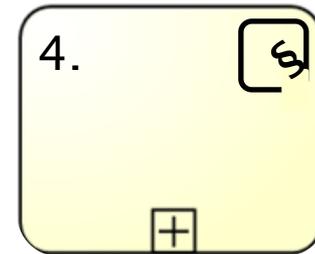
Informationen
bereitstellen



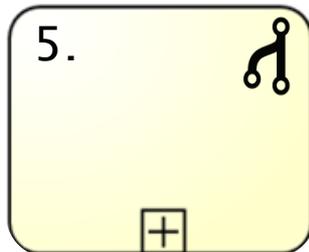
Sachverhalt
formell prüfen



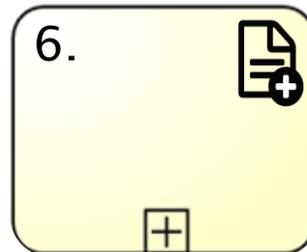
Sachverhalt
materiell prüfen



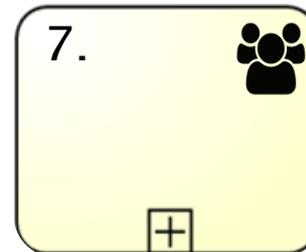
Sachverhalt
entscheiden



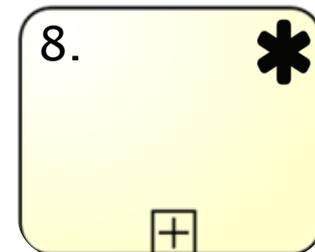
Sachverhaltsunterlagen
erstellen



Beteiligung
durchführen



Sonstige Tätigkeit
durchführen



KIM Piktogramme für Referenzaufgaben



erstellen



bearbeiten



zuordnen



ablegen



holen



weiterleiten



übermitteln



entgegennehmen



sichten



unterzeichnen



drucken



scannen



vervielfältigen



beraten



erfassen



recherchieren



ermitteln



abstimmen



berechnen



formell
prüfen



materiell
prüfen



materiell
entscheiden



Arbeitsort
wechseln



Sonstige
Aufgabe
durchführen



FIM ebnet den Weg zu digitalisierten Verwaltungsleistungen.

Gute Auffindbarkeit der Leistungen und belastbare Auskünfte

- Verständlicher Leistungskatalog durch einheitliche Zuschnitte

Zugänge zu bestehenden Fachverfahren im Portalverbund

- Formularbasierte Austauschverfahren und Schnittstellenbeschreibungen

Identifikation von Digitalisierungshemmnissen

- Medienbrüche, menschliche Schnittstellen, Schriftformerfordernis
- Folgenabschätzung



... Digitalisierung mit FIM

Novellierung von Gesetzen und Verordnungen

- Abbau von Digitalisierungshemmnissen durch die Legislative

Digitalisierbare Ablaufbeschreibungen und Schnittstellen

- Liefern technische Voraussetzungen für durchgängig digitale
Verwaltungsverfahren

Nachhaltige Veränderungen

- Verwaltungsebenen übergreifende Standards
- Kooperation und Nachnutzung

Und dann kam das OZG!!!

Das OnlineZugangsgesetz (OZG) als Treiber für das E-Government

§ 1 Portalverbund für digitale Verwaltungsleistungen

(1) Bund und Länder sind verpflichtet, bis spätestens zum Ablauf des fünften auf die Verkündung dieses Gesetzes folgenden Kalenderjahres ihre Verwaltungsleistungen auch elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten.

(2) Bund und Länder sind verpflichtet, ihre Verwaltungsportale miteinander zu einem Portalverbund zu verknüpfen.

Fragen

Was ist überhaupt eine Verwaltungsleistung?

Welches sind die Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern?

- Sicht der Rechtsetzung oder Sicht des Vollzugs?

Was sind Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern?



Welche Leistungen sind das?
Wie kann man sie identifizieren?

→ **FIM liefert die Methode**



unterstützt mit seinen Methoden, Werkzeugen und Inhalten:

Identifikation und Zuschnitt von Verwaltungsleistungen.

FIM-Konvention: Verwaltungsleistung = Prozess

Nachhaltigkeit bei der Gestaltung von Verwaltungshandeln.

Wissensmanagement in Verwaltungen.

Leistungsbeschreibungen für Auskunftsdienste.

Optimierung von Verwaltungsabläufen und Zusammenarbeit.

Steuerung öffentlicher Haushalte.

Anforderungsdefinitionen für moderne Fachverfahren.

Verwaltungsoptimierung hat mehrere Ziele. Eine Auswahl:

Im Wandel handlungsfähig bleiben.

- Kontextbezogen dokumentiertes Wissen ermöglicht u.a. Vertretung, Einarbeitung und Übergabe. Neues und Ungewohntes verlieren ihre Schrecken.

Leistungen effizient und kostengünstig erbringen.

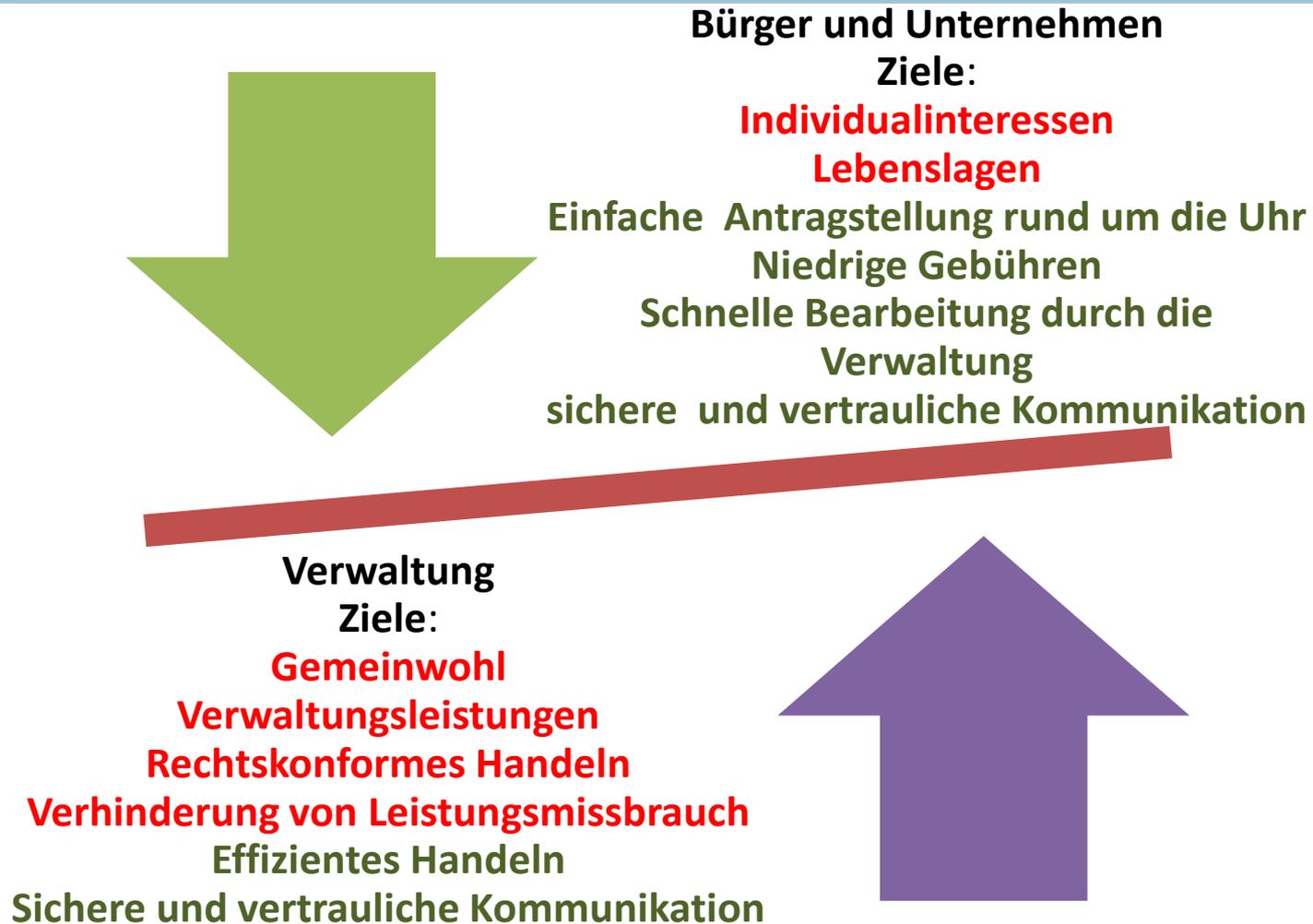
- Effizient erbrachte Pflichtleistungen werden erwartet. Sie schaffen zeitliche und finanzielle Freiräume. Gestaltungsmöglichkeiten entstehen oder bleiben erhalten.

Umsetzung OZG: Durchgängig digitalisieren!

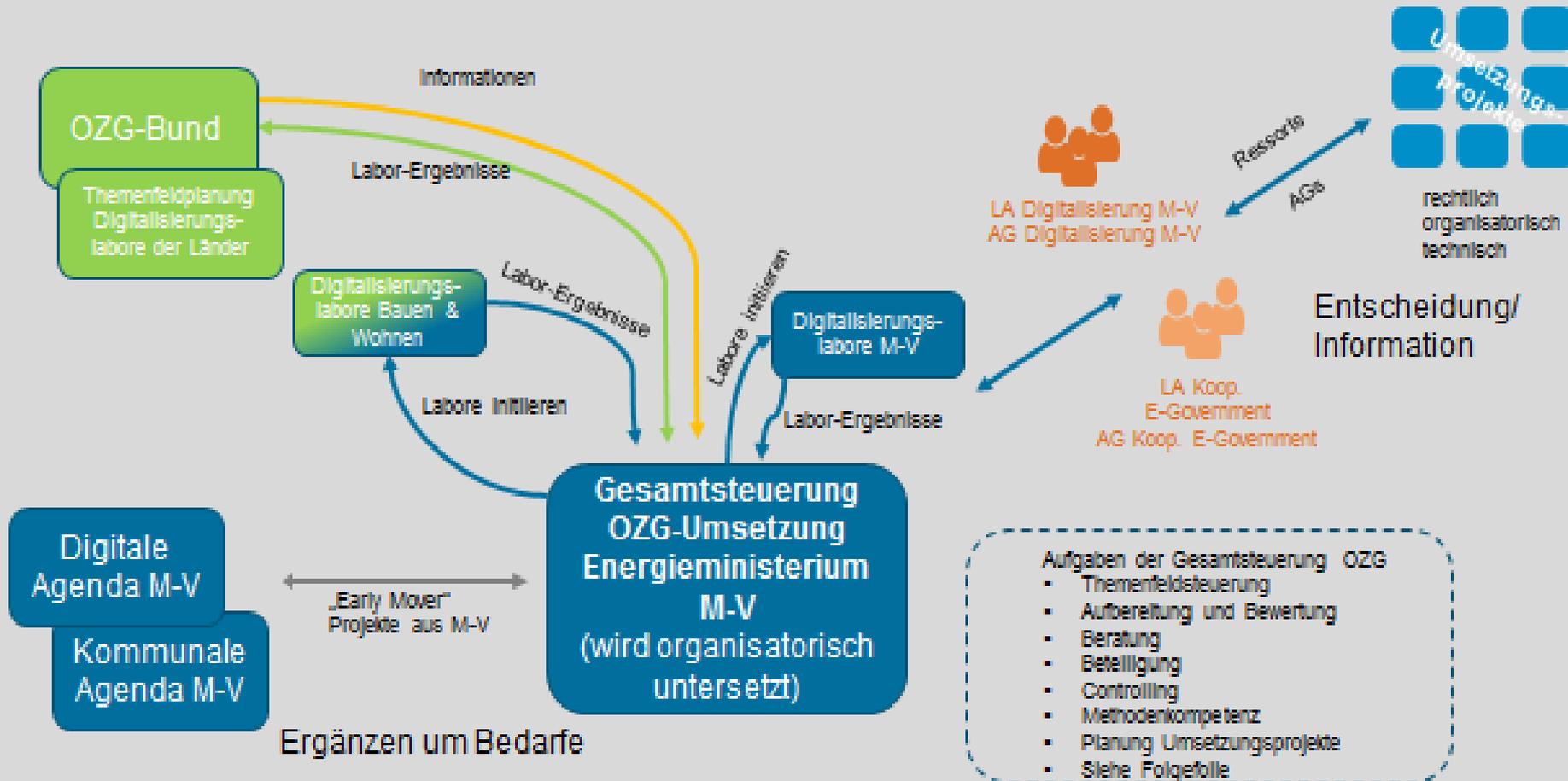
- Digitalisierungshemmnisse müssen vor Umsetzung erkannt und abgebaut werden.

→ Unsinn soll nicht zu automatisiertem Unsinn werden.

Gemeinsame Interessen von Bürgern und Verwaltung!?



OZG-Umsetzung im Land M-V (Erste Vorstellungen)



■ Kompetenzen

- OZG
- FIM-Methodik
- Beratungs-Know-How
- Marketing
- Controlling
- Projektmanagement
- Stakeholder-Analyse

Aufgaben

- Themenfeldplanung „Bauen und Wohnen“
 - Priorisierung der Themeninhalte
 - Identifikation der Leistungen in den Leistungsbündel
 - Identifikation der Stakeholder
 - DigiLab-Klassifikation der Leitungsbündel
- Informieren/Koordinierung dritter Themenfeldern
 - AG Digitalisierung
 - AG Kooperatives E-Government
 - Landes- und Kommunalredaktion FIM
- Vorbereitung von Beschlüssen für die LA Digitalisierung und LA Kooperatives E-Government
- Beratung zu OZG und DigiLabs
- Beteiligung bei der Initiierung von DigiLabs
- Bewertung der Inputs
- Controlling der Inputs
- Koordinierung von Schulungen
- Öffentlichkeitsarbeit

Ich danke für die Aufmerksamkeit

Birgit Wulf

birgit.wulf@em.mv-regierung.de

Büro

kooperatives E-Government

**c/o Ministerium für Energie, Infrastruktur
und Digitalisierung M-V**



Der Weg ist das Ziel (Konfuzius)