

100 Tage E-Government-Initiative in Kitzingen – ein Erfahrungsbericht

Wie können die Ziele von Mitarbeitern, Bürgern und Kommunen zu E-Government mit eigenen Bordmitteln umgesetzt werden?

- Situation E-Government in Kitzingen bis Mitte 2012
- Die Anforderungen sind seit langem klar formuliert
- Intelligente PDF-Formulare (+eID) sind die Lösung
- Ein Akzeptanzkonzept für die Einführung
- Unsere Erfolge nach 100 Tagen
- Fazit der E-Government-Lösung der Stadt Kitzingen

Situation E-Government in der Stadt Kitzingen bis 2012

Bisherige Situation E-Government

Der Nutzen

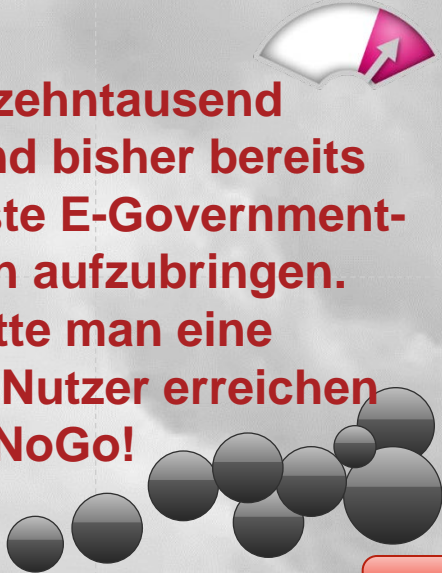
E-Government wird von den BürgerInnen sehr selten genutzt. Gründe hierfür sind:

- geringe Fallzahlen,
- persönlicher Ansprechpartner wird bevorzugt
- Hohe Hürden durch Schriftformerfordernisse

Nutzen

???

Mehrere zehntausend Euros sind bisher bereits für kleinste E-Government-Lösungen aufzubringen. Damit hätte man eine handvoll Nutzer erreichen können: NoGo!



Der Aufwand

Sehr hohe Aufwände für

- Lizenzen,
- Hardware,
- Schnittstellen,
- Betrieb und
- Implementierung von üblichen eGovernment-Lösungen

Start

zehntausende von Euros

Aufwand

Die Anforderungen zu E-Government in der Stadt Kitzingen sind seit langem klar formuliert

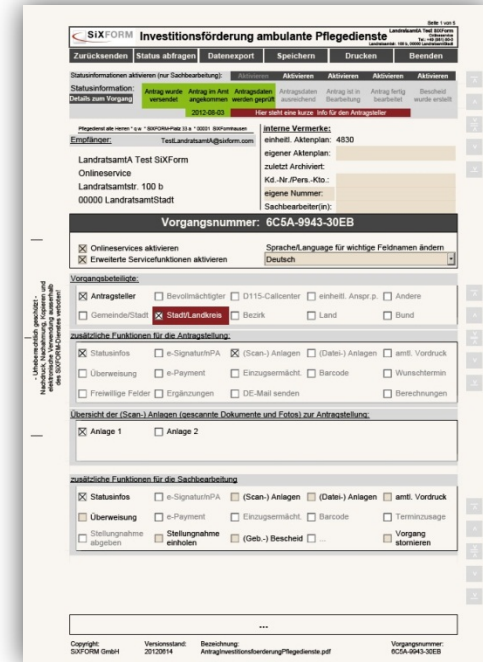
Anforderungen zu E-Government

- E-Government darf nicht mehr kosten als es an Nutzen bringt
- Die medienbruchfreie Vorgangsbearbeitung über Unternehmens- und Verwaltungsgrenzen hinweg muss unter Berücksichtigung aller datenschutzrechtlichen Aspekte das Ziel für alle formulargestützten Vorgänge sein
- Die betroffenen Menschen (BürgerInnen, MitarbeiterInnen und andere Vorgangsbeteiligte) müssen das System annehmen

Intelligente PDF-Formulare mit Option zur Nutzung der Onlineausweisfunktion und von De-Mail sind die Lösung

Intelligente PDF-Formulare sind die Lösung

- Ausgereifte High-End-Technik inkl. XöV, nPA und De-Mail Integration
- Die flexible Anbindung von Webservices aus dem Formular heraus erlaubt vollständige Integration von OpenData (Straßennamen, Zuständigkeiten usw.)
- Antragsteller, aber auch externe Vorgangsbeteiligte, werden einfach per E-Mail-Attachement eingebunden
- Durch den Dienstleister SiXFORM wird ein transaktionsorientiertes Bezahlmmodell (80 Cent/Vorgang) zur Verfügung gestellt
- Papiernahes „look&feel“ (DIN-A4) verbunden mit dahinterliegenden XöV-Strukturen schafft den Übergang von der analogen zur digitalen Welt und kann damit auch „digital outsiders“ erreichen
- Hohe Flexibilität des Systems ermöglicht der Sachbearbeitung das Ausschöpfen vielfältiger E-Government-Potenziale je nach gegebener Situation:
 - Download durch die Nutzer über das Portal der Kommune oder
 - Vorbefüllen in der Sachbearbeitung und Zusendung per E-Mail oder
 - Ausdrucken und im klassischen Papierprozess verwenden

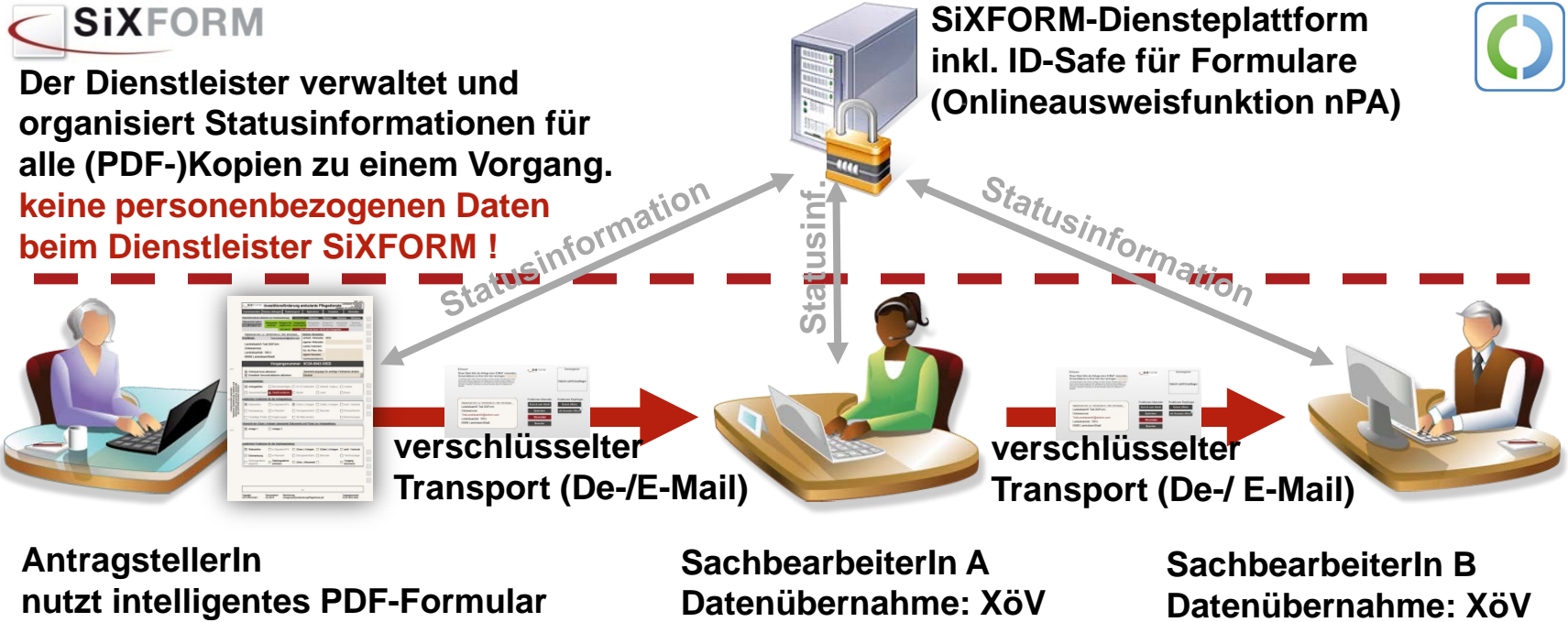


The screenshot shows a web form titled 'SiXFORM Investitionsförderung ambulante Pflegedienste'. It includes sections for:

- Navigation:** Zurücksenden, Status anfragen, Datenexport, Speichern, Drucken, Beenden.
- Statusinformationen:** Aktivieren, Aktivieren, Aktivieren, Aktivieren.
- Stufenformulare:** Antrag wurde abgelehnt, Antrag wurde genehmigt, etc.
- Empfänger:** Landratsamt A Test SiXForm, Onlineservice, Landratsamtsfr. 100 b, 90000 LandratsamtStadt.
- interne Vermerke:** einseit. Aktenplan: 4830, eigener Aktenplan: zugeteilt, Archiviert, etc.
- Vorgangsnummer:** 6C5A-9943-30EB.
- Options:** Online-Services aktivieren, Erweiterte Servicefunktionen aktivieren, Sprache/Language für wichtige Feldnamen ändern (Deutsch).
- Vorgangsbeteiligte:** Antragsteller, Gemeindefeld, etc.
- Zusätzliche Funktionen für die Antragstellung:** Statusinfos, Überweisung, etc.
- Übersicht der (Scan-) Anlagen:** Anlage 1, Anlage 2.
- Zusätzliche Funktionen für die Sachbearbeitung:** Statusinfos, Überweisung, Stellungnahme abgeben, etc.

 At the bottom, there is a footer with copyright information: Copyright: SiXFORM GmbH, Versionsstand: 20120814, Bezeichnung: AntragInvestitionsförderung*Pflegedienste.pdf, Vorgangsnummer: 6C5A-9943-30EB.

Intelligente PDF-Formulare sind die Lösung



Ein Akzeptanzkonzept für die Einführung (Veränderungsmanagement)

Ein Akzeptanzkonzept für die Einführung

Ausgangslage

- **Desinteresse bei E-Government auf Seiten der Bürger und der Verwaltung**
 - Bürger und Bürgerinnen sind aufgrund der wenigen eigenen Fallzahlen nicht informiert
 - Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen müssten für neue Dienste wie nPA, De-Mail und intelligente Formulare aufwändige „Überzeugungsarbeit“ leisten. Diese Zeit steht nicht zur Verfügung, die neuen Themen werden „schlecht geredet“

Akzeptanzkonzept

- **Das Akzeptanzkonzept beschreibt den Einsatz vorhandener Bordinstrumente zur Akzeptanzsteigerung für neue Services:**
 - Serviceanschriften wenn Ausweis abläuft
 - E-Government-Sprechstunde
 - Bürgerterminal zum Ausprobieren und Erleben
 - Intelligentes Formularsystem mit hoher Wiedererkennung
 - Formularvorbefüllung (Sachb.)
 - Infoveranstaltungen/Werbung

Ziel

- **Mit minimalen Ressourcen maximale Motivation für das „Neue“ herstellen**
 - Bereits nach 100 Tagen konnte die fallende Kurve bei eID-Freischaltungen in einen steigenden Verlauf gebracht werden
 - Erste Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen sich mit den neuen Möglichkeiten von nPA, De-Mail und intelligenten Formularen auseinander

Unsere Erfolge nach 100 Tagen E-Government-Initiative

Unsere Erfolge nach 100 Tagen

Gewinnung eines ersten
Sachgebietes: SG 31
(Sicherheit und Ordnung)

Herstellung und Implementierung
der Formulare in fünf Prozessen
Gewerbe, Fischereischein, Sondernutzung,
verkehrsrechtliche Anordnung und Parkerleichterung

Gründung einer Arbeitsgruppe gemeinsam
mit dem Landratsamt Kitzingen und der
Verwaltungsgemeinschaft Kitzingen
Erste unternehmens- und behördenübergreifende Anwendung
„Antrag auf Fahrerlaubnis“ ist kurz vor der Fertigstellung



Erzielung eines Transaktionsmodells
auch für die nPA-Nutzung über
unseren Dienstleister SiXFORM

Steigerung der eID-Freischaltquote
(Maßnahmen aus dem Akzeptanzkonzept!)

Einladung vom Bundesministerium des
Inneren auf der CeBIT 2013 mitzuwirken
(Vortrag im Public Sector Parc Forum Kommune und
Unterstützung am BfIT-Stand)

Fazit der E-Government- Lösung der Stadt Kitzingen

Fazit der E-Gov-Lösung Stadt Kitzingen

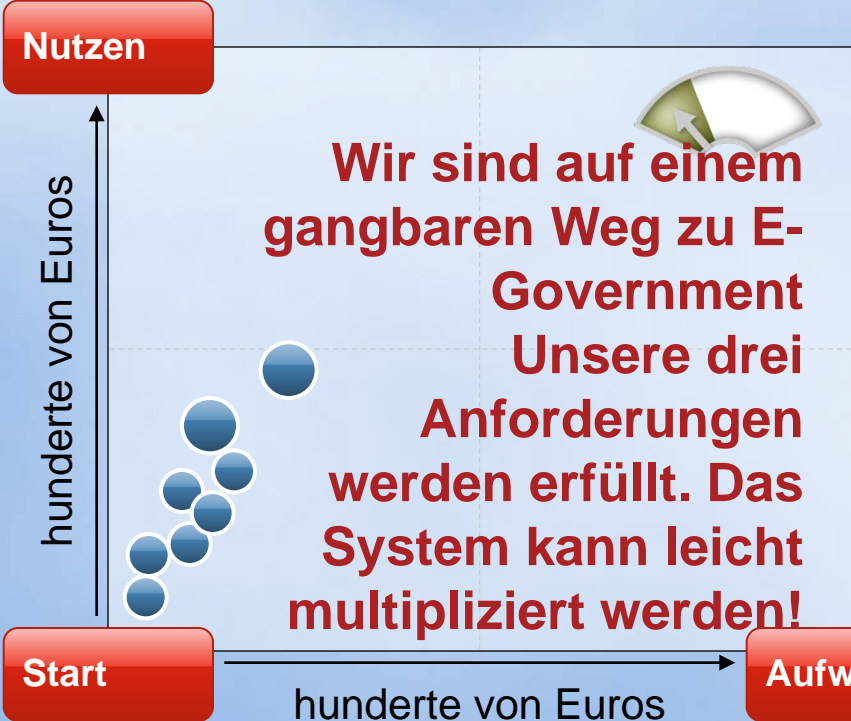
Der Nutzen

Der Nutzen entsteht durch zunehmende Medienbruchfreiheit (**Anforderung 2**) auf Seite der MitarbeiterInnen. ✓
Die PDF-Formulare erlauben den MitarbeiterInnen die BürgerInnen „mitzunehmen“. (**Anforderung 3**) ✓

Nutzen

hunderte von Euros

Start



**Wir sind auf einem gangbaren Weg zu E-Government
Unsere drei Anforderungen werden erfüllt. Das System kann leicht multipliziert werden!**

hunderte von Euros

Aufwand

Der Aufwand

Der Aufwand bewegt sich nur noch bei hunderten von Euros (vorher zehntausende).
Der Aufwand von 80 Cent je Vorgang leistet mehr Nutzen als an Kosten entstehen (**Anforderung 1**) ✓

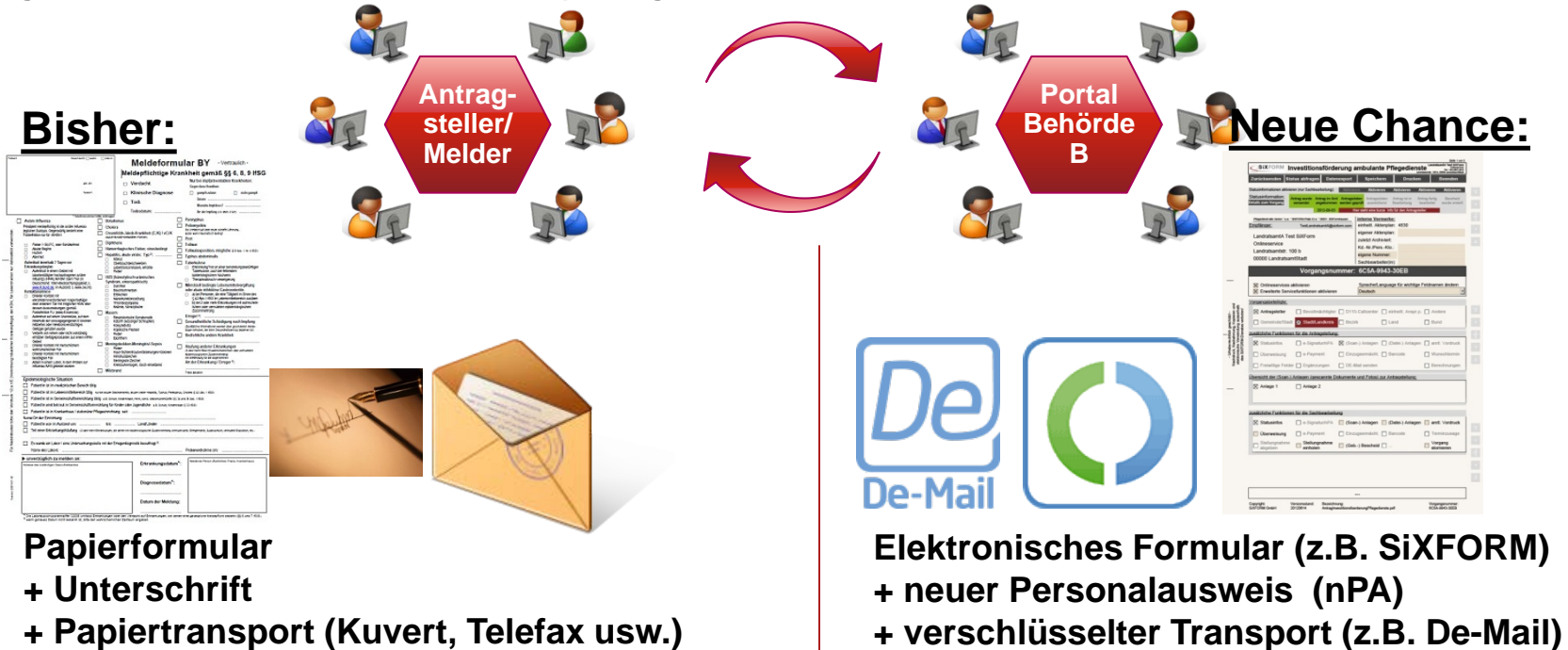
Vielen Dank!

Fragen?

Anhang

Neue Wege für behörden- übergreifende Zusammenarbeit

Die Chance für behördenübergreifende Zusammenarbeit besteht in einem digitalen Ersatz des bisher verwendeten Papierweges!



Screenshot Initialisierung

JavaScript-Fenster

Initialisierung einer SIXFORM-Datei

Zur Initialisierung der SixFORM-Datei werden einige Informationen benötigt.
Anhand dieser Informationen wird anschließend die zuständige Stelle durch eine Abfrage über das Internet ermittelt.

Bitte geben Sie alle benötigten Daten ein:

Vorname (Antragsteller)

Nachname (Antragsteller)

Postleitzahl (Antragsteller)

Ort (Antragsteller)

aktivieren für weitere Optionen

Warnung: JavaScript-Fenster

a.) Ich bin selbst der Antragsteller (Normalfall).
b.) Ich bin selbst der Antragsteller und möchte dieses Formular mit Daten aus einem früheren SIXFORM-Formular vorbefüllen.
c.) Ich bin MitarbeiterIn in einer zuständigen Behörde/Institution und fülle das Formular vorbereitend aus. Nachfolgend versende ich das Formular als Anlage einer E-Mail an den Antragsteller.
d.) Ich bin MitarbeiterIn im Servicecenter D115 und fülle das Formular vorbereitend aus. Nachfolgend versende ich das Formular als Anlage einer E-Mail an den Antragsteller.
e.) Ich bin als einheitlicher Ansprechpartner zuständig und fülle das Formular vorbereitend aus. Nachfolgend versende ich das Formular als Anlage einer E-Mail an den Antragsteller.

Screenshot Gewerbe-Anmeldung

Seite 2 von 4

Antrag auf Gewerbe-Anmeldung

Gr. Kreisstadt Kitzingen
Sachgebiet 31 Sicherheit und Ordnung
Tel. +49 (0)9321 20-0
Kaiserstraße 13/15, 97316 Kitzingen

Betriebsinhaber/gesetzl. Vertreter:

Name des Unternehmens oder der Institution (nur wenn im Namen eines solchen gehandelt wird)

Anrede Doktorgrad Namensbestandteile **Nachname**

Vorname(n) Geburtsname (nur bei Abweichung vom Nachnamen)

Geschlecht Geburtsort Geburtsdatum

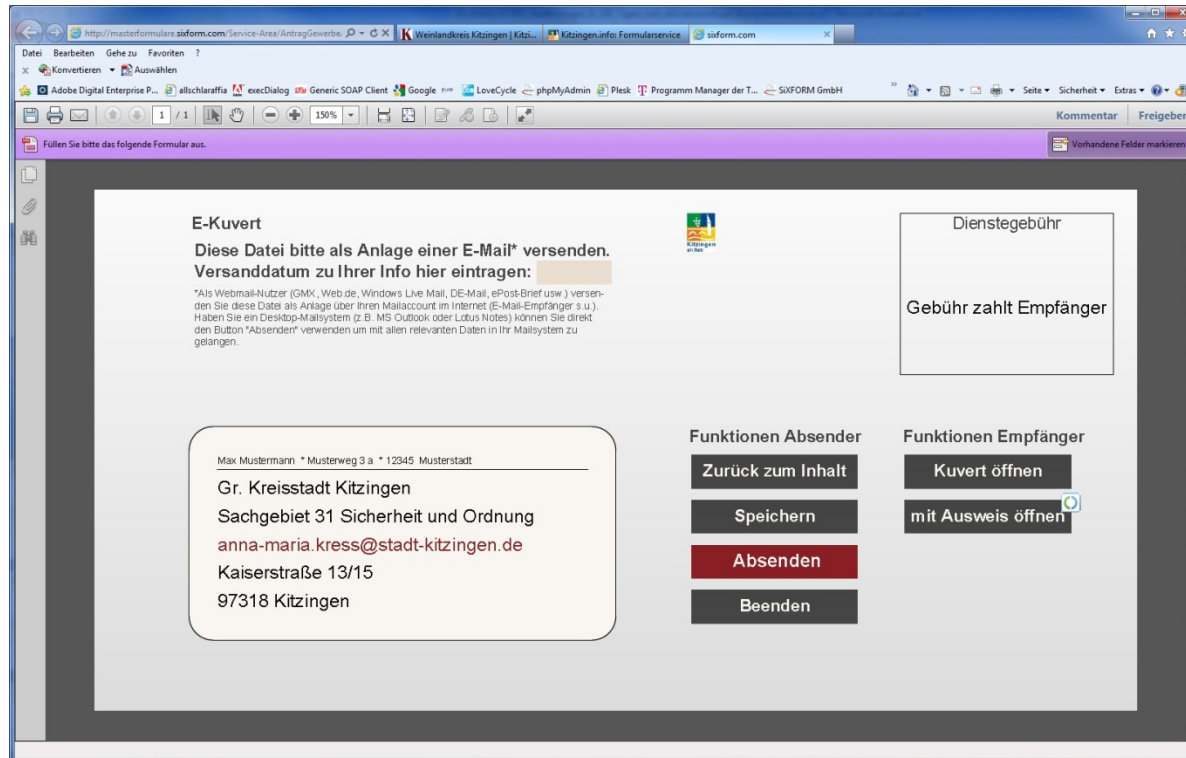
Staatsangehörigkeit DEU

Straßenname (ohne Hausnummer) Hausnummer Hausnr.-buchstabe

Postleitzahl Ort Land DEU

Bevorzugtes Kommunikationsmittel
 Telefon Telefax Mobil E-Mail
 Erklärungen zur Erreichbarkeit:

Telefon LKZ Tel.1.Vorwahl Telefon1.Rufnummer E-Mail (privat)



The screenshot shows a web browser window displaying the 'E-Kuvert' interface. The browser's address bar shows the URL: <http://masterformulare.sixform.com/Service-Area/AntragGewerbe>. The browser's toolbar includes various navigation and utility icons, and the address bar shows the page title 'Datei Bearbeiten Gehe zu Favoriten ?'. The browser's tabs include 'Weinlandkreis Kitzingen | Kiti...', 'Kitzingen.info: Formularservice', and 'sixform.com'. The browser's status bar shows 'Kommentar Freigeben' and 'Vorhandene Felder markieren'.

The main content area is titled 'E-Kuvert' and contains the following text:

E-Kuvert
Diese Datei bitte als Anlage einer E-Mail* versenden.
Versanddatum zu Ihrer Info hier eintragen:

*Als Webmail-Nutzer (Gmail, Web.de, Windows Live Mail, DE-Mail, ePost-Brief usw.) versenden Sie diese Datei als Anlage über Ihren Mailaccount im Internet (E-Mail-Empfänger s.u.). Haben Sie ein Desktop-Mailsystem (z.B. MS Outlook oder Lotus Notes) können Sie direkt den Button "Absenden" verwenden um mit allen relevanten Daten in Ihr Mailsystem zu gelangen.

The interface also features a 'Dienstegebühr' section with the text 'Gebühr zahlt Empfänger' and a 'Funktions Absender' section with the following buttons: 'Zurück zum Inhalt', 'Speichern', 'Absenden', and 'Beenden'. The 'Funktions Empfänger' section includes buttons for 'Kuvert öffnen' and 'mit Ausweis öffnen'.

The contact information for the Gr. Kreisstadt Kitzingen is displayed in a box:

Max Mustermann * Musterweg 3 a * 12345 Musterstadt
Gr. Kreisstadt Kitzingen
Sachgebiet 31 Sicherheit und Ordnung
anna-maria.kress@stadt-kitzingen.de
Kaiserstraße 13/15
97318 Kitzingen

Screenshot Gewerbe-Anmeldung

AntragGewerbeAnmeldungKitzingenStep2a.pdf - Adobe Acrobat Pro

Seite 1 von 4

Antrag auf Gewerbe-Anmeldung

Gr. Kreisstadt Kitzingen
Sachgebiet 31 Sicherheit und Ordnung
Tel: +49 (0)9221 20-0
Kaiserstraße 13/15, 97318 Kitzingen

Zurücksenden | Status abfragen | Datenexport | Speichern | Drucken | Beenden

Statusinformationen aktivieren (nur Sachbearbeitung): **Aktivieren** **Aktivieren** **Aktivieren** **Aktivieren** **Aktivieren**

Statusinformation: **Antrag wurde** **Antrag im Amt** **Antragsdaten** **Antragsdaten** **Antrag ist in** **Antrag fertig** **Bescheid**
 Details zum Vorgang **versendet** **angekommen** **werden geprüft** **ausreichend** **Bearbeitung** **bearbeitet** **wurde erstellt**

2012-09-26 **Kurznachrichten an den Antragsteller**

Max Mustermann * Musterweg 3 a * 12345 Musterstadt

Empfänger: anna-maria.kress@stadt-kitzingen.de

Gr. Kreisstadt Kitzingen
Sachgebiet 31 Sicherheit und Ordnung
Kaiserstraße 13/15
97318 Kitzingen

interne Vermerke:
 einheitl. Aktenplan: 8220
 eigener Aktenplan:
 zuletzt Archiviert:
 Kd.-Nr./Pers.-Kto.:
 eigene Nummer:
 Sachbearbeiter(in):

Vorgangsnummer: 92EE-FBC3-42BF

Onlineservices aktivieren
 Erweiterte Servicefunktionen aktivieren

Sprache/Language für wichtige Feldnamen ändern
 Deutsch

Screenshot Datenexport

AntragGewerbeAnmeldungKitzingenStep2a.pdf - Adobe Acrobat Pro

Seite 5 von 5

Antrag auf Gewerbe-Anmeldung

Gr. Kreisstadt Kitzingen
Sachgebiet 31 Sicherheit und Ordnung
Tel.: +49 (0)5211 20-4
Kaiserstraße 13/15, 97318 Kitzingen

Datenexport

- Excel über Windows Zwischenablage
- XML-Daten exportieren
- fachspezifische EDV-Anwendung A (Tabelle)
- fachspezifische EDV-Anwendung B (Tabelle)
- Für Excel ohne Spaltenüberschriften
- fachspezifische EDV-Anwendung A (SQL)
- fachspezifische EDV-Anwendung B (SQL)

ID	AntragstellerUnternehmen	AntragstellerAnrede	AntragstellerDoktorgrad	AntragstellerNamensbestandteil
AntragstellerNachname	AntragstellerVorname	AntragstellerNameVollstaendig	AntragstellerStrasse	AntragstellerStrasseZusatzangaben
AntragstellerHausnummer	AntragstellerHausnummerbuchstabeZusatzZiffer	AntragstellerLand	AntragstellerLandesvorwahl	AntragstellerTelefon1Landesvorwahl
AntragstellerPostleitzahl	AntragstellerOrt	AntragstellerLand	AntragstellerLandesvorwahl	AntragstellerTelefon2Landesvorwahl
AntragstellerErreichbarkeitArt	AntragstellerErreichbarkeitErlaeuterung	AntragstellerTelefon1Landesvorwahl	AntragstellerTelefon2Landesvorwahl	AntragstellerTelefonLandesvorwahl
AntragstellerTelefon1ONKZ	AntragstellerTelefon1Rufnummer	AntragstellerTelefon2Landesvorwahl	AntragstellerTelefon2Rufnummer	AntragstellerMobilLandesvorwahl
AntragstellerTelefon2ONKZ	AntragstellerTelefon2Rufnummer	AntragstellerTelefonLandesvorwahl	AntragstellerTelefaxRufnummer	AntragstellerMobilLandesvorwahl
AntragstellerTelefaxONKZ	AntragstellerTelefaxRufnummer	AntragstellerEMailPrivat	AntragstellerEMailBuero	AntragstellerBankverbindungKontonummer
AntragstellerInterneSeite	AntragstellerSonstigeKommunikation	AntragstellerBankverbindungKontonummer	AntragstellerBankverbindungBankname	AntragstellerBankverbindungBIC
AntragstellerBankverbindungBankleitzahl	AntragstellerBankverbindungBankname	AntragstellerBankverbindungBIC	AntragstellerDatensatzDatum	AntragstellerDatensatzUrsprung
AntragstellerBankverbindungBAN	AntragstellerDatensatzDatum	AntragstellerDatensatzUrsprung	XXXXXXXX	XXXXXXXX
XXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXX
1	null	null	Mustermann	Max
*12345	Musterstadt	Deutschland	DEU	Telefon
null	49	null	49	null
null	49	null	49	null
max@mustermann.de	max@mustermann.de	null	null	null
SIXFORM92ee	fb342bfb13e5e3d26d96dcb5e2e53ae419e838276bd1a8a218d0bdtb18	2012-09-26 00:07:52	GewerbeAnmeldung	

Screenshot Integration Originallayout

AntragGewerbeAnmeldungKitzingenStep2a.pdf - Adobe Acrobat Pro

Datei Bearbeiten Anzeige Fenster Hilfe

Erstellen 5 / 6 140% Werkzeuge Kommentar Freigeben

Füllen Sie bitte das folgende Formular aus. Als Formularverfasser können Sie ein Formular mit der Option "Formular verteilen" im Menü "Formulare" an Empfänger senden. Vorhandene Felder markieren

Aktualisieren **Drucken** **X**

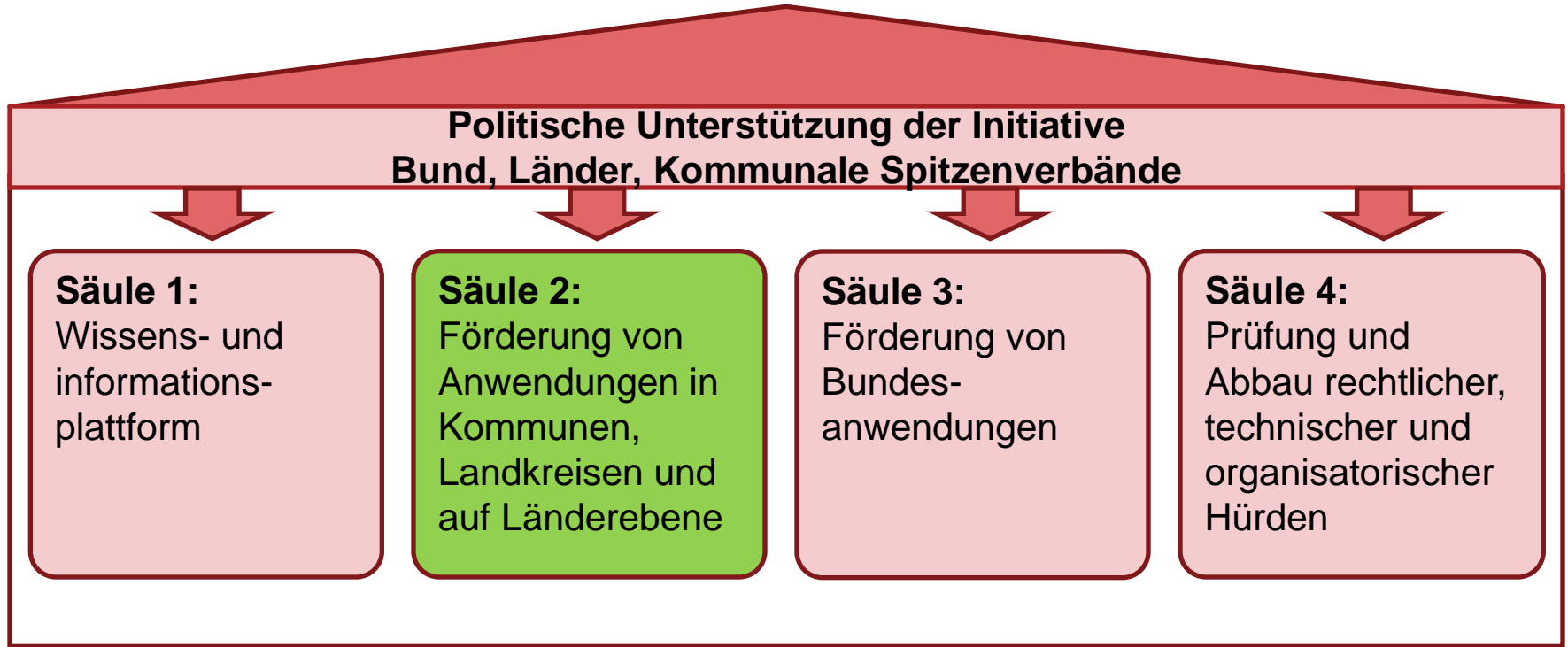
Name der entgegennehmenden Gemeinde Gr. Kreisstadt Kitzingen		Gemeindekennzahl Betriebsstätte (Sitz) 09675141	GewA 1
Gewerbe-Anmeldung nach § 14 GewO oder § 55 c GewO		Bitte vollständig und gut lesbar ausfüllen sowie die zutreffenden Kästchen ankreuzen	
<p>Angaben zum Betriebsinhaber Bei Personengesellschaften (z.B. OHG) ist für jeden geschäftsführenden Gesellschafter ein eigener Vordruck auszufüllen. Bei juristischen Personen ist bei Feld Nr. 3 bis 9 und Feld Nr. 30 und 31 der gesetzliche Vertreter anzugeben (bei inländischer AG wird auf diese Angaben verzichtet). Die Angaben für weitere gesetzliche Vertreter zu diesen Nummern sind ggf. auf Beiblättern zu ergänzen.</p>			
1 Im Handels-, Genossenschafts- oder Vereinsregister eingetragener Name mit Rechtsform (ggf. bei GbR: Angabe der weiteren Gesellschafter)		2 Ort und Nr. des Registerertrages	
Angaben zur Person			
3 Name Mustermann		4 Vornamen Max	4a Geschlecht männl. <input checked="" type="checkbox"/> weibl. <input type="checkbox"/>
5 Geburtsname (nur bei Abweichung vom Namen)			
6 Geburtsdatum 01.01.1990		7 Geburtsort und -land Musterstadt	
8 Staatsangehörigkeit (en) deutsch <input checked="" type="checkbox"/> andere:			
9 Anschrift der Wohnung (Straße, Haus-Nr., PLZ, Ort, freiwillig: e-mail/web) Musterweg 3 a, 12345 Musterstadt		Telefon-Nr. +49 (12345) 67890 Telefax-Nr.	
Angaben zum Betrieb			
10 Zahl der geschäftsführenden Gesellschafter (nur bei Personengesellschaften)		Zahl der gesetzlichen Vertreter (nur bei juristischen Personen)	
11 Vertretungsberechtigte Person/Betriebsleiter (nur bei inländischen Aktiengesellschaften, Zweigniederlassungen und unselbständigen Zweigstellen)			
Name		Vornamen	
Anschriften (Straße, Haus-Nr., Plz, Ort)			
12 Betriebsstätte Musterweg 3a 12345 Musterstadt		Telefon-Nr. +49 (12345) 67890 Telefax-Nr. +49 freiwillig: e-mail/web max@mustermann.de	
13 Hauptniederlassung (falls Betriebsstätte lediglich Zweigstelle ist)		Telefon-Nr. +49	

Die E-Government-Initiative: Ziele

Ziele der E-Government-Initiative

- I. Entwicklung **erfolgreicher Musteranwendungen** für alle
- II. Darstellung der **Mehrwerte** und Aufbau eines Wissensmanagements
- III. **Breiter Einsatz** von neuem Personalausweis und De-Mail in der öffentlichen Verwaltung
- IV. **Prüfung und Abbau von Hürden** in den Bereichen Recht, Technik und Organisation
- V. **Erhöhung der eID-Einschaltquote in Ausweisbehörden**

Die E-Government-Initiative: Anreize schaffen!



Das Prinzip der Förderung: Einer für alle!

Unterstützungsleistungen BMI

- Informations-veranstaltungen
- Beratung im Projektmanagement
- Beratung zu Prozessen
- Beratung zur technischen Integration
- Bereitstellung von Informationen
- Workshop und Fachberatung zum technischen Einsatz durch das Test- und Demonstrationszentrum (TDZ)

Ergebnistypen Interessent

- Machbarkeitsstudie
- Wirtschaftlichkeits-betrachtung
- Fachkonzept
- Sicherheitskonzept
- Einführungskonzept
- Schulungskonzept
- Technische Komponente
 - eID/De-Mail-Anwendung
 - Schnittstelle
- ...

Multiplikation der Ergebnisse

