



Digitale Verwaltung NRW

Programmblaupause

Änderungshistorie

| Nr. | Datum | Version | Änderungsgrund | durchgeführt von |
|-----|---------------------------|---------|---|------------------|
| 1 | 29.09.2017 | 1.0 | Freigabe | [REDACTED] |
| 2 | 18.10.2017 | 1.1 | Überarbeitung nach dem LA und einem Workshop im AP 1 des Initiierungsprojekts | [REDACTED] |
| 3 | 19.10.2017 | 1.2 | Überarbeitung | [REDACTED] |
| 4 | 30.10.2017 | 1.3 | Konsolidierung der Rückmeldungen der Ressorts | [REDACTED] |
| 5 | 31.10.2017 | 1.4 | Überarbeitung | [REDACTED] |
| 6 | 20.11.2017 | 1.5 | Überarbeitung Grafik Entwicklungsstufen / Beispiel Kapitel 4.2.5.2 / Fußnote zur Abgrenzung Servicekonto und Serviceportal / Verschiebung des EGP 14 – El. Nachweise in die Entwicklungsstufe 2 | [REDACTED] |
| 7 | 20.11.2017 | 1.6 | Finalisierung | [REDACTED] |
| 8 | 22.05. bis 21.06. 2018 | 1.7 | Überarbeitung bzgl. Projekttyp GPO Konzept Q | [REDACTED] |
| 9 | 25.06.2018 | 1.8 | Freigabe | [REDACTED] |
| 10 | 17.08. 2018 | 1.9 | Kleinere Fehlerkorrekturen/Redaktionelle Korrekturen | [REDACTED] |
| 11 | 23.03.2020 | 2.0 | Aktualisierung aufgrund Novellierung EGovG und aktueller Erkenntnisse aus dem Programm | [REDACTED] |
| 12 | 19.05.2020 | 2.4 | Überarbeitung nach QS CIO und CIO-Abteilung sowie Vorbereitung für Ressortbeteiligung | [REDACTED] |
| 13 | 02.07.2020 | 2.5 | Einarbeitung Rückmeldungen aus der Ressortbeteiligung | [REDACTED] |
| 14 | 31.07.2020 | 2.6 | Endredaktion gemäß Ergebnis aus dem Umlaufabschluss des Programmausschusses | [REDACTED] |



Der Beauftragte der Landesregierung
für Informationstechnik (CIO)

Inhalt

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | EINLEITUNG | 4 |
| 2 | AUSGANGSSITUATION 2017 | 5 |
| 3 | ZIELZUSTAND | 6 |
| 3.1 | Vision des Programms „Digitale Verwaltung NRW“ | 6 |
| 3.2 | Digitale Verwaltung aus Sicht von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen | 8 |
| 3.3 | Digitale Verwaltung aus Sicht der Verwaltungsmitarbeiterinnen und -Mitarbeiter | 10 |
| 3.4 | Basiskomponenten: Die Bestandteile der digitalen Verwaltung und ihr Zusammenwirken | 13 |
| 4 | ENTWICKLUNGSSTUFEN IM PROGRAMM DVN | 17 |
| 4.1 | Überblick..... | 17 |
| 4.2 | Beschreibung der Entwicklungsstufen | 20 |

1 Einleitung

Mit der Verabschiedung des Gesetzes zur Förderung der elektronischen Verwaltung in Nordrhein-Westfalen (E-Government-Gesetz Nordrhein-Westfalen - EGovG NRW) ist der rechtliche Rahmen für den weitreichenden Wandel zur digitalen Verwaltung abgesteckt.

Aus dem Gesetz selbst und aus der Landtagsentschließung zum Entwurf des EGovG NRW (LT-Drs. LT Drucksache 16/12373) ergeben sich verpflichtende Handlungsfelder, die im Programm „Digitale Verwaltung NRW“ (DVN) aufgegriffen werden. Im Konzept „Digitale Verwaltung NRW - Programm- und Projektmanagement“ (PPM-Konzept) werden die methodischen Grundlagen der Programm- und Projektorganisation geregelt und die unterschiedlichen Ebenen und Rollen fixiert.

Im vorliegenden Dokument erfolgt die weitere Detaillierung des angestrebten Zielzustands und des Wegs zu diesem Zielzustand (Entwicklungsstufen). Dabei sei vorab deutlich darauf hingewiesen, dass der im folgenden beschriebene Zielzustand sich nicht auf die Bereitstellung und den Rollout der Basiskomponenten beschränkt. Gerade die Zielsetzung einer vollständig digitalisierten bzw. automatisierten Fallbearbeitung stellt die Landesverwaltung vor die Herausforderung, (zusätzliche) technische Lösungen einzuführen bzw. anzupassen sowie organisatorisch in den Behörden umzusetzen. Diese Aufgabe ist umfangreich und komplex und setzt eine entsprechende Ressourcenausstattung voraus.

Am 14. Juli 2020 ist eine Novellierung des EGovG NRW in Kraft getreten. Diese sowie die Berücksichtigung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) und die Erkenntnisse aus dem Programmfortschritt der ersten drei Jahre führen zu dem Bedarf, diese Programmblaupause zu aktualisieren und fortzuschreiben. Die Inhalte der Novellierung wurden im vorliegenden Dokument berücksichtigt. Weitere Anpassungen werden bei Bedarf in der Fortschreibung umgesetzt. Zusätzliche Dynamik hat die Digitalisierung der Landesverwaltung in der Corona-Krise erfahren, die die Vorteile der Digitalisierung vor Augen geführt und die Akzeptanz für die damit verbundenen Veränderungen erhöht hat.



2 Ausgangssituation 2017

Die nordrhein-westfälische Landesregierung hat die Bedeutung der Digitalisierung für ihre zukünftige Handlungsfähigkeit und auch ihre Attraktivität für Bürgerinnen, Bürger, Unternehmen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erkannt. Dies zeigen die in verschiedenen Bereichen der Landesverwaltung zu findenden vielfältigen E-Government-Aktivitäten.

Der aktuelle Gesamtstand der Digitalisierung in der Landesverwaltung NRW ist allerdings von sehr unterschiedlichen Entwicklungsständen geprägt:

- ✓ So sind z.B. einerseits bereits rd. 10.000 Arbeitsplätze mit einem E-Aktensystem ausgestattet,
- ✓ andererseits arbeitet der erheblich größere Teil der Landesverwaltung noch mit Papierakten.

Auch in Bezug auf die Digitalisierung von Geschäftsprozessen bietet sich ein heterogenes Bild, vollständig elektronisch abgewickelte Verwaltungsvorgänge bilden die Ausnahme. Vielfach sind Medienbrüche an unterschiedlichen Stellen im Verwaltungsablauf zu verzeichnen. Schließlich erschweren in vielen Bereichen fehlende Standards die Durchgängigkeit von Prozessen und führen zu Reibungsverlusten in der Zusammenarbeit.

Angesichts des sich aus dem aktuellen Stand ergebenden Handlungsbedarfs zur Förderung der Digitalisierung hat das Land NRW mit dem im August 2016 in Kraft getretenen Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung in Nordrhein-Westfalen (EGovG NRW) legislative Konsequenzen gezogen. Damit sind sowohl die rechtlichen Voraussetzungen für die Veränderungen von Verwaltungsparadigmen als auch ein sehr konkreter Zeitplan für die Umsetzung einzelner Maßnahmen definiert.



3 Zielzustand

3.1 Vision des Programms „Digitale Verwaltung NRW“

Der E-Government-Rat des Landes Nordrhein-Westfalen hat im Dezember 2016 beschlossen, das E-Government-Gesetz im Rahmen des Programms „Digitale Verwaltung NRW“ (kurz DVN oder Programm) umzusetzen. Die mit der Programminitiierung beauftragte CIO-Stabstelle hat Anfang 2017 eine Programmvision entwickelt, die den gesetzlichen Auftrag konkretisiert und damit den Handlungsrahmen für die kommenden Jahre setzt.

Das Programm „Digitale Verwaltung NRW“

- ✓ sorgt für eine **konsequente Digitalisierung** der Landesverwaltung NRW,
- ✓ **entlastet** Bürgerinnen, Bürger, Unternehmen und Behörden von vermeidbarem Verwaltungsaufwand
- ✓ schafft **moderne Arbeitsplätze** in der Verwaltung und
- ✓ **unterstützt** die Landesverwaltung auf diesem Weg.

Das Programm umfasst vier Handlungsfelder

- ✓ Der Zugang zur Landesverwaltung wird vereinfacht. Dafür sind neue elektronische Services, Zugangs- und Einbindungsmöglichkeiten für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen zur Landesverwaltung Nordrhein-Westfalen zu schaffen.
- ✓ Innerhalb der Landesverwaltung werden die Prozesse optimiert und soweit möglich automatisiert. Damit werden die Arbeit der Verwaltung elektronisch abgewickelt und die Kommunikationswege zwischen den Behörden verkürzt.
- ✓ Der Erfolg des Digitalisierungsprogramms wird messbar und transparent gemacht. Relevante Normen werden geprüft und an die Bedürfnisse einer digitalisierten Verwaltung angepasst. Soweit notwendig, wird das Programm Standards definieren. Diese fördern die ressortübergreifende Zusammenarbeit.
- ✓ Ein nachhaltiges Veränderungsmanagement wird verankert. Die Erfolge der Digitalisierung werden damit sichtbar und auch für den Einzelnen erlebbar gemacht.

Die folgende Abbildung der Programmvision fasst die Ziele und die Handlungsfelder noch einmal zusammen:

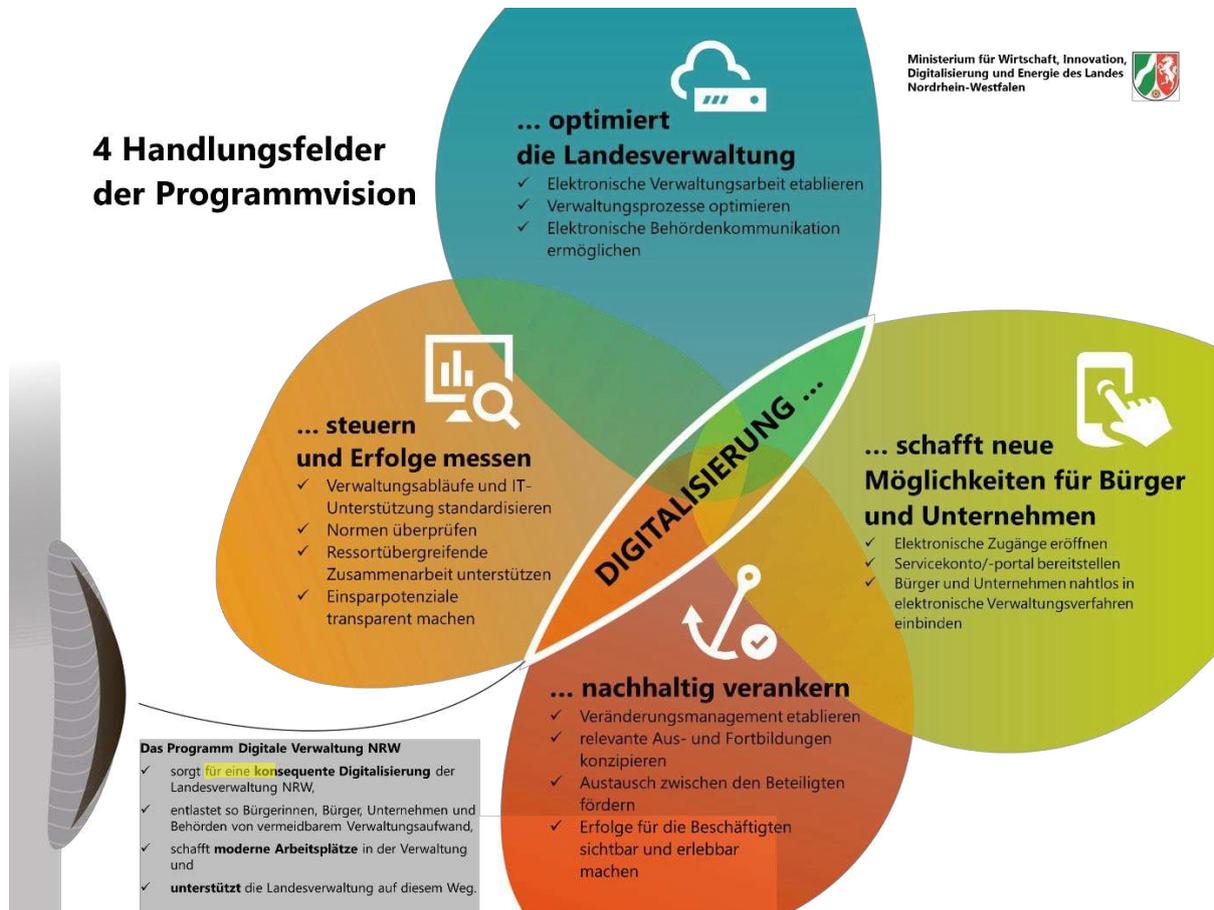


Abbildung 1: Programmvision „Digitale Verwaltung NRW“

Das Handlungsfeld „neue Möglichkeiten für Bürger und Unternehmen schaffen“ ist auch Gegenstand des Onlinezugangsgesetzes (OZG) des Bundes, das die Verwaltungsleistungen aller staatlichen Ebenen in den Blick nimmt. Die Digitalisierung von Leistungen der Landesverwaltung NRW und die Schaffung von Online-Zugängen für die Interaktion zwischen Bürgern und der Landesverwaltung sind Ziele, die vom Programm DVN wie auch von der Koordinierungsstelle OZG verfolgt werden. Im Fokus der OZG-Umsetzung liegt die Schnittstelle zwischen Bürgern und Unternehmen zur Landesverwaltung bei der Beantragung von Verwaltungsleistungen. Die Umsetzung im Programm DVN konzentriert sich auf die verwaltungsinterne Sicht, die Digitalisierung von Prozessen und Teilprozessen der Verwaltungsabläufe. Dies schließt eine



koordinierte Umsetzung beider Aspekte in Projekten zur Geschäftsprozessoptimierung nicht aus.

Die Umsetzung des Programms bringt tiefgreifende Veränderungen für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen in der Interaktion mit der Verwaltung und für die Verwaltungen selbst mit sich. In den nachfolgenden Kapiteln werden diese Veränderungen hinsichtlich der Dimensionen Prozesse, Organisation, Technologie und Information beleuchtet. Dabei werden die Veränderungen aus den unterschiedlichen Perspektiven betrachtet, um klarer herauszuarbeiten, welche Veränderungen von dem Programm ausgehen.

- ✔ Wie stellt sich eine digitale Verwaltung aus Sicht von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen dar?
- ✔ Was ändert sich durch eine digitale Verwaltung für die Beschäftigten in den Ressorts, Behörden und Einrichtungen des Landes NRW?

An dieser Stelle sei noch einmal ausdrücklich daran erinnert, dass nachfolgend ein Zielzustand beschrieben wird!

3.2 Digitale Verwaltung aus Sicht von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen

3.2.1 Prozesse

Die Digitale Verwaltung Nordrhein-Westfalen bedeutet für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen eine erhebliche Zugangserleichterung: Mit der Möglichkeit, Anträge und Nachweise komfortabel elektronisch einzureichen, durch automatische Bescheid-Erteilung in einfachen Fällen sowie durch elektronische Bezahlung können Verwaltungsdienstleistungen schneller und leichter in Anspruch genommen werden. Selfservices für die Kunden der vollziehenden Verwaltung und automatisierte Verwaltungsakte werden die Prozesse stark verändern.

Die Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen können von einer digitalisierten Verwaltung effizientere Abläufe bzw. ein höheres Leistungsniveau erwarten. Dies wird über leicht verständliche Kommunikationsmittel (Niedrigschwelligkeit und einfache Bedienbarkeit der angebotenen Services) sowie über die Wahlmöglichkeit zwischen verschiedenen Zugängen (elektronisch, telefonisch oder schriftlich) sichergestellt. Optimierte und

weitgehend automatisierte Prozesse im Zuge der Geschäftsprozessoptimierung werden die Vollzugsdauer von Verwaltungsverfahren wesentlich verkürzen.

Das Programm hat den Anspruch, dass Verwaltungsdienstleistungen künftig ortsunabhängig, zeitunabhängig und umfassend bei den jeweils örtlich zuständigen Stellen auf die gleiche Weise initiiert und in Anspruch genommen werden können.

3.2.2 Organisation

Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen können von der digitalisierten Landesverwaltung NRW in vielen Bereichen eine qualifizierte und umfassende Beratung erwarten. Dazu gehört beispielsweise die Erwartung, dass Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter Sonder- und Spezialfälle unmittelbar bearbeiten, da sie durch die mit der Digitalisierung einhergehenden Automatisierung von der Bearbeitung einfacher Fälle entlastet werden. Die Vision beinhaltet auch ein gewandeltes Rollenverständnis: Die Beschäftigten der Landesverwaltung NRW können mehr zu „Beratern“ von Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen werden, die bei der Auswahl der in Anspruch zu nehmenden Verwaltungsleistung und hinsichtlich der damit verbundenen Voraussetzungen beratend unterstützen¹.

Damit geht auch eine veränderte Organisationskultur einher, in der eine verbesserte Serviceorientierung sowie eine - dank Serviceportal und Portalverbund von Zuständigkeiten unabhängige - Bündelung der Zugänge zur Verwaltung im Mittelpunkt stehen.

Das Programm hat den Anspruch, die Inanspruchnahme von Verwaltungsdienstleistungen einfach nutzbar und selbsterklärend zu gestalten. Es ist deshalb nicht mit einem erhöhten Erklärungsbedarf („Schulungsbedarf“) auf Seiten von Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen zu rechnen. Die Automatisierung und Digitalisierung wirkt auch auf Unternehmensseite und verkürzt dort Arbeitsprozesse. Ein erhöhter Personalbedarf für Unternehmen ist deshalb nicht zu erwarten.

¹ In den Verwaltungsbereichen, die hoheitliche Aufgaben wahrnehmen, gilt dieses veränderte Rollenverständnis naturgemäß sehr eingeschränkt.

3.2.3 Technologie

Neue IT-Systeme in Form von sogenannten Basiskomponenten (siehe unten) und eine neue IT-Infrastruktur werden es Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen erlauben, elektronische Zugänge flächendeckend zu nutzen. Auch bestehende IT-Systeme werden im Rahmen des Programms weiterentwickelt. So können Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen beispielsweise vereinheitlichte Behördenauftritte im Internet mit höherem Wiedererkennungswert und leichter Orientierung erwarten.

3.2.4 Informationen

Die Informationen bezüglich der Verwaltungsleistungen werden auf einer einheitlichen Basis von einer Landesredaktion zur Verfügung gestellt. Damit kann eine bessere Verständlichkeit bei gleichbleibend hoher Rechtssicherheit in der Informationsbereitstellung erreicht werden.

Die Umsetzung des Programms „Digitale Verwaltung NRW“ wird für alle Beteiligten eine neue Informationsqualität mitbringen. So werden Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen Informationen über Statusänderungen zum Verfahrenstand der beantragten Verwaltungsleistung elektronisch informiert.

3.3 Digitale Verwaltung aus Sicht der Verwaltungsmitarbeiterinnen und -Mitarbeiter

3.3.1 Prozesse

Eine digitale Landesverwaltung braucht kommunikative Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter, die kompetent mit neuen IT-Systemen umgehen und sich mit den Zielen der Digitalisierung der Verwaltung identifizieren. Umgekehrt können die Beschäftigten attraktivere Aufgaben durch Wegfall einfacher bzw. automatisierbarer Fälle und damit Möglichkeiten zur Spezialisierung sowie attraktivere Arbeitsbedingungen durch eine generelle Modernisierung des Arbeitsumfeldes erwarten.

Der weitgehende Verzicht auf Papier, die weitreichende automatisierte Fallbearbeitung sowie die Nutzung moderner IT-Systeme wird eine vernetzte und transparente Arbeitsweise für die Beschäftigten ermöglichen. Insbesondere die landesweite Geschäftsprozessoptimierung wird sich auf die Beschleunigung fortbestehender Vorgänge und Arbeitsweisen auswirken. Die Querschnitts- und Standardprozesse in der



Verwaltung werden vereinheitlicht, durch neue Anwendungen unterstützt und teilautomatisiert.

Mobiles Arbeiten wird sich immer stärker durchsetzen und die Vereinbarkeit von Familie und Beruf stärken.

3.3.2 Organisation

Die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen führt zu einer effizienteren Kommunikation. Gleichzeitig reduziert sich der Kommunikationsaufwand mit Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen in der Breite. Mit der reduzierten Breite besteht die Möglichkeit, den Fokus auf komplexe Vorgänge bzw. Fälle zu legen und damit in die Kommunikation mit Bürgern und Unternehmen investieren zu können.

Mit der vollständigen Digitalisierung werden innerhalb einer Behörde gleichzeitig neue Möglichkeiten von Kooperation und Teamarbeit sowie neue Möglichkeiten der Spezialisierung (Aufbau von Expertenwissen durch Reduzierung der Bearbeitung einfacher Fälle) eröffnet. Die linien- und ressortübergreifenden Kooperation wird dabei durch entsprechende technische Möglichkeiten unterstützt.

Im Falle eines Wegfalls einfacher Aufgaben kann sich für die Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter ein Rollenwandel ergeben - sie können in Abhängigkeit von Ihrem Geschäftsbereich künftig stärker als „Berater“ von Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen agieren. Im Gegenzug wird jede Landesbehörde prüfen müssen, ob für die Bearbeitung der verbleibenden einfachen Verwaltungsaufgaben die bestehende Personalstärke weiterhin notwendig ist bzw. ob personelle Umstrukturierungen erforderlich sind.

Das Programm wird in Form eines übergreifenden Veränderungsmanagements berücksichtigen, dass notwendiger Weise ein umfassender Schulungsbedarf zu den neuen Arbeitsweisen, Prozessen und IT-Systemen entsteht.

3.3.3 Technologie

Das Programm stellt der Landesverwaltung eine neue IT-Infrastruktur mit einer Vielzahl optimierter oder neuer IT-Systeme (E-Akte, De-Mail, Online-Anträge, u.a.) bereit. Dabei bietet insbesondere die Nutzung von Basiskomponenten in allen Ressorts, Behörden und Einrichtungen der Landesverwaltung sowie deren Einbindung in neue oder



optimierte Fachsysteme Möglichkeiten für eine Automatisierung von Verwaltungsleistungen.

Die Integration der Basiskomponenten wird auch zu einer Anpassung bestehender IT-Systeme führen. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ergeben sich daraus veränderte (weitgehend vereinheitlichte) Arbeitsweisen.

Um die Chancen dieser neuen Technologien zu nutzen und eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Prozesse und der zugrundeliegenden Anwendungen sicherzustellen, muss das technische Verständnis insbesondere der planenden und dienstleistenden Verwaltung ausgebaut werden. Veränderungen am Ablauf von Verwaltungsvorfahren, von Zuständigkeiten, von Schwellenwerten oder Entscheidungsregeln sind zukünftig nur mittels technischer Änderungen umsetzbar. Um die Flexibilität des Verwaltungshandelns zu erhalten, ist es sinnvoll, die fachliche Administration der Anwendungen in den Ressorts selbst wahrzunehmen und die Verwaltungsmitarbeiter entsprechend zu befähigen.

3.3.4 Informationen

Die Umsetzung des Programms „Digitale Verwaltung NRW“ wird für alle Prozessbeteiligten eine neue Datenqualität mit sich bringen. Der behördeninterne und behördenübergreifende Austausch von Daten und die neuen Recherchemöglichkeiten erleichtern die Informationsbeschaffung und verbessern die Entscheidungsbasis. Für die Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter bedeutet dies u.a.:

- ✔ Erleichterte Erfüllung von Berichtspflichten der Unternehmen und in der Folge weniger Nachforderungen von Informationen durch die Verwaltungsmitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
- ✔ Eine digital verfügbare Datenbasis entlastet die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Informationssuche bzw. -verknüpfung und verbessert die Qualität von Entscheidungen
- ✔ Entscheidungen werden besser (teilautomatisiert) dokumentiert, sind digital recherchierbar und für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leichter und schneller verfügbar.
- ✔ Recherche- und Austauschmöglichkeiten sind deutlich verbessert. (Elektronische Akte, digital unterstützte gemeinsamen Arbeit an Dokumenten, Plattformen für Diskussion und Meinungs austausch)



3.4 Basiskomponenten: Die Bestandteile der digitalen Verwaltung und ihr Zusammenwirken

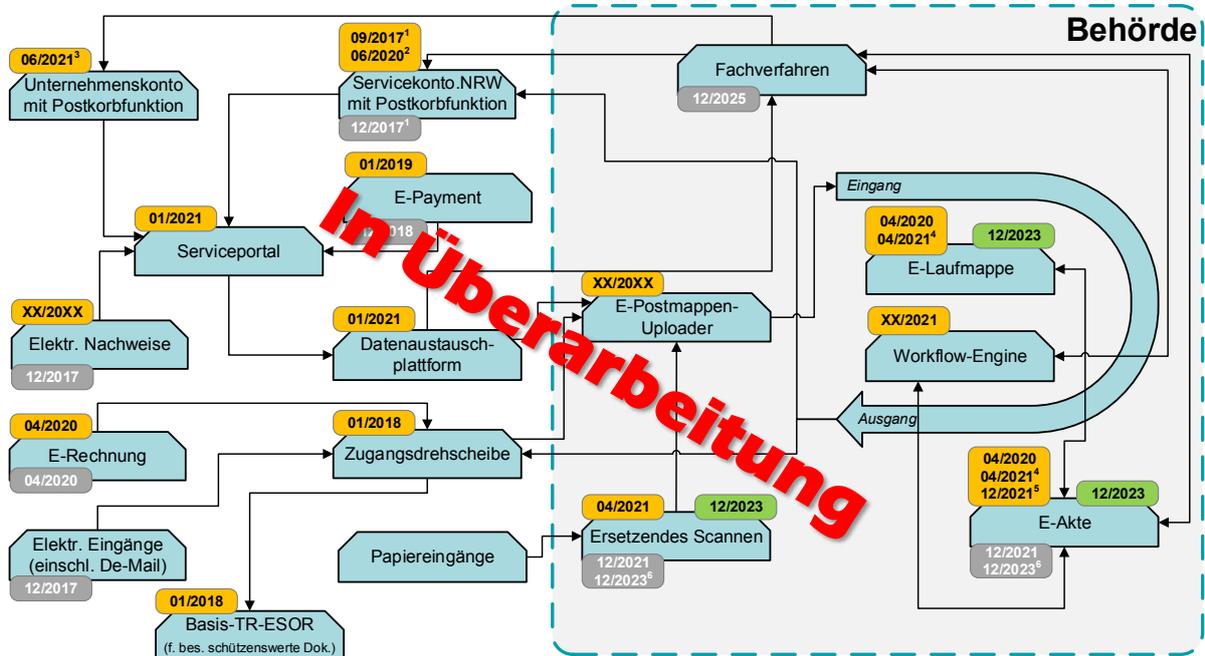
3.4.1 Überblick

Einen wesentlichen Baustein zur Herstellung des mit der Vision „Digitale Verwaltung“ verbundenen Zielzustands bilden die zentral bereitgestellten E-Government-Basiskomponenten. Basiskomponenten sind miteinander verzahnte IT-Systeme und IT-Services, die in ihrem Zusammenspiel die Kommunikation, die Inanspruchnahme und die Erbringung von Verwaltungsleistungen vereinfachen und vereinheitlichen. Basiskomponenten sind in ihrem universellen Anspruch darauf ausgerichtet, eine Vielzahl verschiedener Anwendungsfälle aus der Verwaltungsrealität zu bedienen, und nicht auf eine spezielle Fachlichkeit ausgerichtet. Sie überwinden den durch technische „Inselösungen“ gekennzeichneten Status Quo und ermöglichen Bürgerinnen, Bürgern, Unternehmen und den Beschäftigten der Verwaltung ein nahtloses und medienbruchfreies Zusammenarbeiten.

Die Basiskomponenten werden im Rahmen von E-Government-Grundlagenprojekten entwickelt, die durch das Programm „Digitale Verwaltung“ initiiert und gesteuert werden. Die Basiskomponenten an der Schnittstelle zu Bürgern und Unternehmen, wie das Serviceportal und das Formularmanagementsystem für Anträge, werden teilweise im Rahmen der Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes weiterentwickelt. Die programmübergreifende Architektur wird vom CIO verantwortet.

Die nachfolgende Abbildung bettet die Basiskomponenten in das Umfeld einer Behörde ein und stellt das jeweilige Bereitstellungsdatum sowie relevante Verbindungen im Zusammenspiel der Basiskomponenten dar.

Der Beauftragte der Landesregierung
für Informationstechnik (CIO)



- 04/2019 Bereitstellung der Basiskomponente/des Basisdienstes
- 12/2019 Abschluss des Rollouts
- 12/2019 Frist aus gesetzlicher Regelung bzw. gemäß Koalitionsvertrag

- ¹ ID-Nachweis ePA
- ² Postkorbfunktion
- ³ auf Basis ELSTER
- ⁴ für Schutzbedarf „hoch“
- ⁵ E-Personalakte
- ⁶ wenn E-Akte gemeinsam mit E-Laufmappe eingeführt wird

Abbildung 2: Basiskomponenten

3.4.2 Zusammenwirken der Basiskomponenten anhand von Beispielen

Welche Funktionen können Bürgerinnen, Bürger, Unternehmen und Verwaltung von den Basiskomponenten erwarten?

Das Zusammenspiel der Basiskomponenten wird im Folgenden an zwei Beispielen erläutert:

1. Einreichung eines Antrags
2. Beantwortung eines Bürgerbriefs.



Beispiel 1: Einreichung eines Antrags

1. Der Einstieg:

Suche im Serviceportal und Anmeldung über das Servicekonto

Der Antragsteller findet nach einer Suche im digitalen Leistungskatalog des Serviceportals das für sein Anliegen relevante Antragsverfahren. Das Serviceportal greift dazu auf die von der Landesredaktion bereitgestellten Beschreibungen der Verwaltungsleistungen zurück. Das gesuchte Antragsverfahren kann im Serviceportal selbst bereitstehen oder ein Link ermöglicht den Sprung auf ein behörden- oder ressortspezifisches Portal, über das die Antragstellung erfolgen kann. In beiden Fällen meldet sich der Antragsteller nun mit seinem Servicekonto an und authentifiziert sich. Je nach Anforderung der jeweiligen Verwaltungsleistung für die notwendigen Vertrauensdienste / Mechanismen kann diese Anmeldung sowohl mit einem normalen Vertrauensniveau (Benutzername und Passwort) als auch mit einem höheren Vertrauensniveau (z.B. eID-Funktion des Personalausweises bzw. des elektronischen Aufenthaltstitels) erfolgen. Solche höheren Vertrauensniveaus können insbesondere aus Schriftformerfordernissen resultieren.

2. Das Ausfüllen:

Antragsformulare über ein Formularmanagementsystem und Datenübernahme aus dem Servicekonto

Nach erfolgreicher Authentifizierung wird dem Antragsteller über ein Formularmanagementsystem das zum jeweiligen Antragsverfahren passende Formular zum elektronischen Ausfüllen und Einreichen bereitgestellt. Hierbei sind die im Servicekonto hinterlegten Daten des Antragstellers in die entsprechenden Formularfelder bereits übernommen worden. Diese Informationen muss der Antragsteller nicht mehr ausfüllen. Der Antragsteller wird weiterhin beim Ausfüllen durch kontextsensitive Hinweistexte und Plausibilitätsprüfungen (Ist das Format des Geburtsjahres korrekt?) unterstützt. Soweit erforderlich, kann der Antragsteller Dokumente (z.B. Nachweise) als Anhang hochladen.

Nun kann der Antrag mit einem Klick rechtsverbindlich elektronisch eingereicht werden (ggf. zusätzlich Nutzung der eID-Funktion des Personalausweises zur Erfüllung eines eventuell noch vorhandenen Schriftformerfordernisses oder mit Blick auf ein sonst erforderliches Vertrauensniveau). Ein Ausdrucken, handschriftliches Unterzeichnen und Abschicken von Anträgen ist nicht mehr notwendig.



3. Die Bezahlung:

Integration E-Payment-Lösungen

Sofern ggf. anfallende Gebühren bereits feststehen, erhält der Antragsteller die Möglichkeit der sofortigen Zahlung. Insbesondere in Fallkonstellationen, bei denen erst nach erfolgter Bezahlung der Prozess fortgesetzt wird, führt der Einsatz der E-Payment-Komponente dazu, die Verwaltungsabläufe zu beschleunigen. Je nach Art des Verfahrens werden verschiedene elektronische Zahlungsmittel wie z.B. Giropay oder Kreditkartenzahlung angeboten.

4. Die Übergabe:

Datenaustauschplattform als Drehscheibe

Das Serviceportal oder das jeweilige Verwaltungs- oder Fachportal bzw. Themenportal stellt die Antrags- und Authentifizierungsdaten sowie ggf. die zugehörigen Dokumente als Datensatz auf einer Datenaustauschplattform bereit, an die die für die jeweilige Verwaltungsleistung zuständigen Behörden angeschlossen sind. Dort werden sie automatisch abgeholt und in der zuständigen Behörde bearbeitet und beschieden - sei es in einem digitalisierten Fachverfahren, sei es manuell oder mit Unterstützung durch eine E-Laufmappe. Nach der Bearbeitung des Antrags werden aktenrelevante Antragsunterlagen und Bescheide in der elektronischen Akte (E-Akte) abgelegt.

5. Der Rückkanal:

Der Weg der Bescheids zum Postkorb des Antragstellers

Nachdem der Antrag abschließend bearbeitet und ein entsprechender Bescheid für den Antragsteller erstellt wurde, folgt die Bekanntgabe des Bescheids über den jeweils zugelassenen Weg. Vorzugsweise wird dies die Postkorbfunktionalität des Servicekontos oder – wenn der Antragsteller diesen Zugang seinerseits nicht eröffnet hat – ein Brief sein. Für die Bekanntgabe von Verwaltungsakten werden dabei die besonderen Vorgaben des § 41 Abs. 2a VwVfG NRW berücksichtigt



Beispiel 2: Beantwortung eines postalisch eingegangenen Bürgerbriefs

1. Der Import: Scannen von Papiereingängen (ersetzendes Scannen)

Das ersetzende Scannen gewährleistet, dass Papiereingänge rechtssicher in digitale Form gebracht werden. An verschiedenen Behördenstandorten werden zentrale Scanstellen gemäß der technischen Richtlinie zum Ersetzenden Scannen des BSI (TR RESISCAN) aufgebaut. Danach kann Schriftgut beispielsweise über ein Verfahren zur Texterkennung ausgelesen und elektronisch zur zuständigen Behörde weitergeleitet werden. Im Anschluss stehen die ersetzend gescannten Posteingänge rechtssicher in digitaler Form zur Bearbeitung im Geschäftsgang zur Verfügung.

2. Die Bearbeitung des Anliegens über die E-Laufmappe

Die E-Laufmappe begleitet die Beantwortung des Anliegens innerhalb einer Behörde: Ein Sachbearbeiter prüft das Anliegen, entwirft ein Antwortschreiben und stimmt dies mit Vorgesetzten (und ggf. weiteren Bearbeitern) über einen elektronischen Laufweg („Workflow“) ab.

3. Elektronische Dokumente revisionssicher ablegen: Die Archivierung über die E-Akte

Nach der Beantwortung des Schreibens kann der jeweilige Sachbearbeiter die E-Laufmappe auflösen und die darin befindlichen aktenrelevanten Antragsunterlagen in die elektronische Akte (E-Akte) ablegen. Gegenüber der herkömmlichen Papierakte bietet die E-Akte für Verwaltungsmitarbeiter viele handfeste Vorteile: Die automatische Indexierung und die Ablage mit Hilfe von Metadaten erleichtern die Suche, Auswertung und Administration von Unterlagen. Des Weiteren werden Dokumente nach der Schlusszeichnung abgeschlossen und können nicht mehr verändert werden.

4 Entwicklungsstufen im Programm DVN

4.1 Überblick

Die für den beschriebenen Zielzustand notwendigen Aktivitäten stellen aufgrund der durchgreifenden Veränderungen der technischen Unterstützung des Verwaltungshandelns eine sehr komplexe Aufgabe dar. Es ist für den Erfolg des Programms von wesentlicher Bedeutung, die Komplexität zu reduzieren und Zwischenziele zu definieren.

Im Programmmanagement nach MSP²® wird daher von Tranchen des Programms gesprochen.

Im Programm DVN werden diese Tranchen als Entwicklungsstufen bezeichnet. Die nachfolgende Abbildung stellt Ausgangssituation und Zielzustand gegenüber und veranschaulicht die den gewählten Entwicklungsstufen zugrundeliegende Struktur.

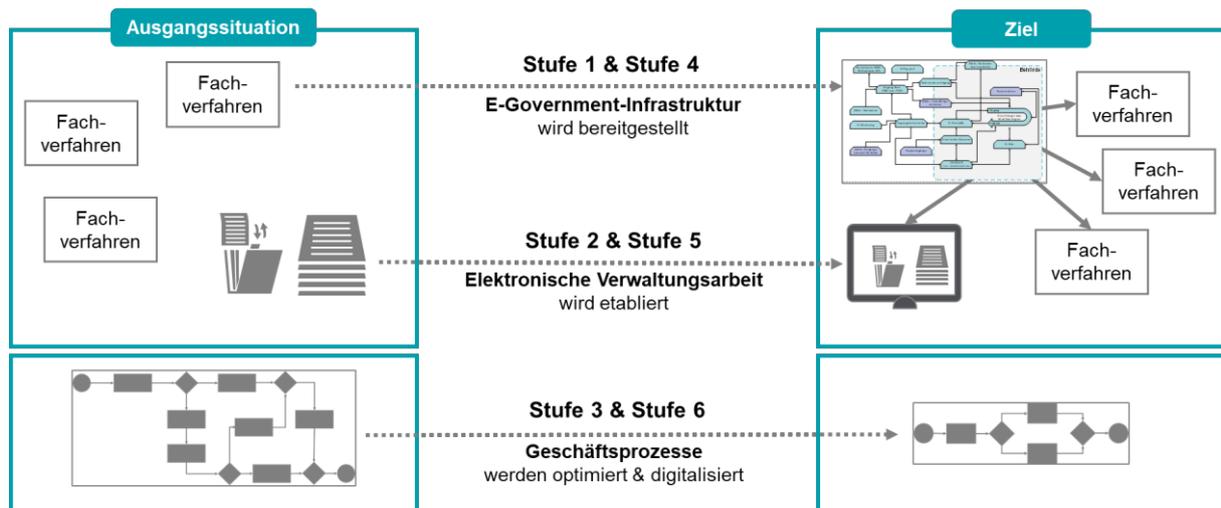


Abbildung 3: Entwicklungsstufen des Programms DVN im Überblick

Die nachfolgend im Detail beschriebenen Entwicklungsstufen werden von den definierten oder abgeleiteten Fristen aus dem EGovG NRW, z. B. den Endterminen für die Fertigstellung einzelner E-Government-Basiskomponenten, sowie von sachlogischen Bündelungskriterien bestimmt.

Das Programm zielt auf einen Abschluss der letzten Entwicklungsstufe Ende 2025 ab. Ursprünglich war im EGovG NRW eine Umsetzungsfrist bis Ende 2030 vorgegeben. Mit der Novellierung des EGovG NRW in 2020 wurde diese Frist stark verkürzt. Die im folgenden dargestellten Entwicklungsstufen tragen dieser beschleunigten Digitalisierung Rechnung.

² MSP® – Managing Successful Programmes - stellt eine Methode dar, die die koordinierte Lenkung von einer Vielzahl von Projekten unterstützt, um bestimmte Ergebnisse (Zustände) und Nutzen zu realisieren.

Die nachfolgende Abbildung führt die vorgesehenen Entwicklungsstufen in ihrer Reihenfolge auf und ordnet sie auch auf dem Zeitstrahl ein. Die aufgeführten Fristen pro Stufe sind dabei als letztmöglicher Fertigstellungstermin zu verstehen.

Entwicklungsstufen im zeitlichen Verlauf

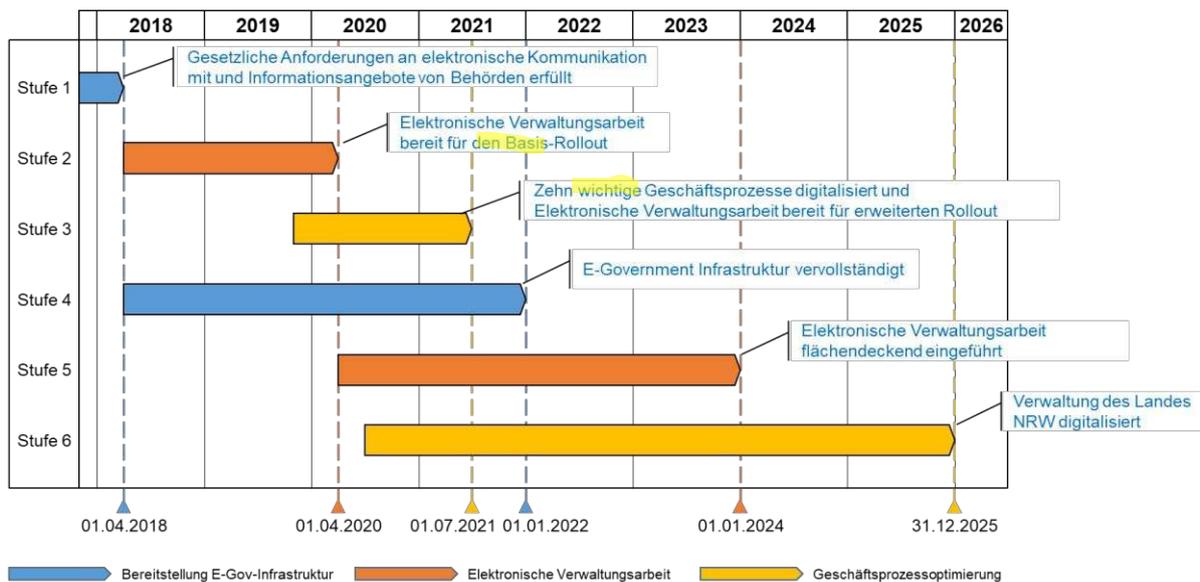


Abbildung 4: Entwicklungsstufen im Programm DVN

Durch die Novellierung 2020 kommen zusätzliche Behörden in die Pflicht, elektronische Zugänge anzubieten, E-Verwaltungsarbeit einzuführen und ihre Prozesse zu digitalisieren; hierfür werden ihnen im Gesetz teilweise differenziert nach den einzelnen Verpflichtungen erweiterte Fristen etwa für die Einführung der elektronischen Verwaltungsarbeit bis Ende 2025 eingeräumt. Mit Blick auf die differenzierte Ausgestaltung der Umsetzungsfristen für die durch die Novelle hinzukommenden Verwaltungsbereiche wurde von einer Darstellung in der o.a. Abbildung aus Vereinfachungsgründen abgesehen.

Die Umsetzungsfristen in der Abbildung beziehen sich daher auf die vom geltenden EGovG erfassten Verwaltungsbehörden und die dort bzw. in der Novellierung niedergelegten Fristen. Wegen der spezifischen Gegebenheiten einzelner durch die Novellierung hinzukommender Behörden wird auch nach Verabschiedung der Gesetzesno-



velle mit den Ressorts geklärt, ob und in welcher Form die Umsetzung für diese spezifischen Behörden unter dem Dach des Programms DVN erfolgen kann. Gegebenenfalls ist anschließend eine Aktualisierung dieses Dokuments erforderlich.

Soweit es innerhalb der Landesverwaltung NRW weitere Vorhaben zur Standardisierung und elektronischen Unterstützung von Prozessen gibt, sind diese in den einzelnen Entwicklungsstufen und Projekten zu berücksichtigen und - soweit notwendig - in das Programm zu integrieren. In jedem Fall muss eine Kompatibilität mit dem Programm gewährleistet sein.

4.2 Beschreibung der Entwicklungsstufen

Die nachfolgende Abgrenzung der Entwicklungsstufen berücksichtigt die aktuell dem Programm zugeordneten Komponenten bzw. IT-Services.

4.2.1 Stufe 1: Gesetzliche Anforderungen an elektronische Kommunikation mit und Informationsangebote von Behörden erfüllt

4.2.1.1 Start- und Zieltermin

Diese Entwicklungsstufe begann unmittelbar mit der Programminitiierung und endete im April 2018.

4.2.1.2 Angestrebter Zustand

Bei Erreichen dieser Stufe hat das Land NRW eine Multikanallösung für verschiedene Zugangsarten elektronischer Kommunikation (De-Mail, verschlüsselte E-Mails, Übermittlung signierter Dokumente etc.) bereitgestellt.

Zudem können Nachweise durch Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen elektronisch eingereicht werden. De-Mails und signierte Dokumente können beweiswerterhaltend aufbewahrt werden.

Die Landesredaktion wird - ggf. auch noch ohne Unterstützung durch das geplante Redaktionssystem - ihre Arbeiten zur Umsetzung des § 6 (2) EGovG NRW aufgenommen haben.



4.2.1.3 Projekte, die zum Erreichen der Stufe 1 (Erfüllung gesetzlicher Anforderungen) Beiträge liefern müssen

- ✔ EGP 02 - Zugangsdrehscheibe, Governikus Multi-Messenger
- ✔ EGP 03 - Service-Konto
- ✔ EGP 07 - Elektronische Signaturen und TR-ESOR
- ✔ EGP 21 – Landesredaktion

4.2.2 Stufe 2: Elektronische Verwaltungsarbeit bereit für Basis-Rollout

4.2.2.1 Start- und Zieltermin

Diese Entwicklungsstufe begann unmittelbar mit der Programminitiierung und endete im April 2020.

4.2.2.2 Angestrebter Zustand

Durch die konzeptionellen Festlegungen sowie die Auswahl, Beschaffung, Konfiguration und Bereitstellung von E-Akten- und E-Laufmappen-Systemen sind die Voraussetzungen für die Umsetzung der elektronischen, auch behördenübergreifenden, Verwaltungsarbeit im Schutzbedarf „normal“ geschaffen.

4.2.2.3 Projekte, die zum Erreichen der Stufe 2 Beiträge liefern müssen

- ✔ EGP 09 - E-Akte
- ✔ EGP 10 - E-Laufmappe
- ✔ EGP 16 - Elektronische Behördenkommunikation



4.2.3 Stufe 3: Zehn wichtige Geschäftsprozesse digitalisiert und Elektronische Verwaltungsarbeit bereit für erweiterten Rollout

4.2.3.1 Start- und Zieltermin

Sobald die grundlegenden Vorarbeiten in den E-Government-Grundlagenprojekten (EGPs) Geschäftsprozessoptimierung, Ersetzendes Scannen und IT-Architekturmanagement erfolgt sind, kann mit den Arbeiten für diese Entwicklungsstufe begonnen werden. Diese Entwicklungsstufe soll bis Juli 2021 abgeschlossen sein.

4.2.3.2 Angestrebter Zustand

Methoden und Werkzeuge zur Geschäftsprozessoptimierung werden bereitgestellt. Prozesse sind identifiziert, das Planungsverfahren für die zeitliche Reihung und Priorisierung von GPO-Projekten ist entwickelt und etabliert. Erste GPO-Projekte sind als Piloten durchgeführt. Insgesamt sind zehn wichtige Geschäftsprozesse der Landesverwaltung sind erhoben, optimiert und digitalisiert.

Die E-Akte und E-Laufmappe wurden in den Ministerien mit Schutzbedarf „normal“ ausgerollt. Auf Basis der Erfahrungen sind die Basiskomponenten weiterentwickelt worden. Alle EVA-Basiskomponenten inklusive des Ersetzenden Scannens stehen im Schutzbedarf „hoch“ zur Umsetzung bereit, so dass mit dem Rollout der E-Akte und E-Laufmappe im Schutzbedarf hoch bzw. mit einer entsprechenden Migration begonnen werden kann.

4.2.3.3 Abzuschließende Projekte zum Erreichen der Stufe 3

- ✔ Vorgezogene Projekte zur Erstellung der Digitalisierungskonzepte für die ausgewählten Prozesse
- ✔ Zehn Projekte zur Umsetzung der entsprechenden Digitalisierungskonzepte
- ✔ Rollout-Projekte der E-Verwaltungsarbeit in Ministerien (mit Schutzbedarf „normal“)
- ✔ EGP 11 – Ersetzendes Scannen
- ✔ EGP 17 – Geschäftsprozessoptimierung



4.2.4 Stufe 4: E-Government Infrastruktur vervollständigt

4.2.4.1 Start- und Zieltermin

Diese Entwicklungsstufe beginnt unmittelbar mit der Programminitiierung und endet spätestens im Januar 2022. Insofern für einzelne Basiskomponenten abweichende gesetzliche Fristen im E-Government-Gesetz NRW festgelegt wurden, so gelten diese unbenommen. Die für die OZG-Umsetzung relevanten Komponenten müssen bereits Ende 2020 fertiggestellt sein, damit die Online-Zugänge auf dieser Basis noch rechtzeitig erstellt werden können.

4.2.4.2 Angestrebter Zustand

Nach Erreichen dieser Stufe stehen der Landesverwaltung alle E-Government Basiskomponenten zur Verfügung. Diese ermöglichen die Realisierung elektronischer Bezahlvorgänge (E-Payment), die Nutzung von Formularen (FMS) sowie den Einsatz von Portalen und sonstigen Internet-Auftritten (CMS). Weiterhin unterstützt eine zentral bereit gestellte Workflow-Engine die effektive und effiziente Digitalisierung von Geschäftsprozessen. In Form des Serviceportals steht schließlich eine Gesamtlösung zur Verfügung, die diese (und weitere) Funktionen der E-Government-Infrastruktur bündelt und einen zentralen Einstieg in die elektronischen Verwaltungsleistungen über Themenfelder und Lebenslagen bietet.

Die Basiskomponenten E-Payment, Online-Antragsstellung und Serviceportal sind für die OZG-Umsetzung relevant und müssen bereits Ende 2020 fertiggestellt sein, damit genügend Zeit für die Anbindung einzelner Verwaltungsdienstleistungen an diese Basiskomponenten verbleibt.

Zusätzlich sind die konzeptionellen Grundlagen für das IT-Architekturmanagement und die Einführung der E-Rechnung in der Landesverwaltung abgeschlossen.

Die Rechtsvorschriften des Landes, in denen die Anordnung der Schriftform oder persönliches Erscheinen verzichtbar sind, sind identifiziert, das weitere Vorgehen zur Gesetzesänderung ist abgestimmt.

4.2.4.3 Abzuschließende Projekte zum Erreichen der Stufe 4

- ✔ EGP 04 - E-Payment
- ✔ EGP 06 - IT-Architekturmanagement



- ✓ EGP 14 - Elektronische Antragstellung
- ✓ EGP 15 - E-Rechnung
- ✓ EGP 20 – Normenscreening
- ✓ EGP 24 – Serviceportal

4.2.5 Stufe 5: Elektronische Verwaltungsarbeit flächendeckend eingeführt

4.2.5.1 Start- und Zieltermin

Diese Entwicklungsstufe beginnt nach Abschluss von Stufe 2 und endet im Januar 2024.

4.2.5.2 Angestrebter Zustand

Die Einführung der E-Akten-Basiskomponente inkl. E-Personalakte sowie der E-Laufmappe sind in der Landesverwaltung abgeschlossen. Zudem ist das ersetzende Scannen als Prozessschritt der Posteingangsbearbeitung flächendeckend etabliert. Wo erforderlich, ist der Schutzbedarf hoch umgesetzt. Altanwendungen wie DOMEA sind durch die neue einheitliche Basiskomponente abgelöst worden, die Dokumente wurden migriert. Der Papierverbrauch in den Behörden ist gegenüber dem Ausgangszustand 2017 spürbar gesunken.

4.2.5.3 Abzuschließende Projekte zum Erreichen der Stufe 5

- ✓ Rollout-Projekte der E-Verwaltungsarbeit inkl. E-Personalakte in den gemäß E-Government-Gesetz betroffenen Behörden und Einrichtungen der Landesverwaltung

4.2.6 Stufe 6: Verwaltung des Landes NRW digitalisiert

4.2.6.1 Zieltermin

Programmabschluss im Dezember 2025.

4.2.6.2 Angestrebter Zustand

Neue elektronische Services, elektronisch abrufbare Zugangs-, Informations- und Transaktionsmöglichkeiten zur nordrhein-westfälischen Landesverwaltung stehen für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen umfassend und nutzerfreundlich bereit. Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen können die Dienstleistungen der Verwaltung voll-



ständig medienbruchfrei in Anspruch nehmen. Die Prozesse innerhalb der Landesverwaltung sind - sowohl in der einzelnen Behörde als auch in der Kommunikation zwischen Behörden - optimiert und weitestmöglich digitalisiert.

4.2.6.3 Abzuschließende Projekte zum Erreichen der Stufe 6

- ✔ Projekte zur Erstellung der Digitalisierungskonzepte für Querschnitts-, Standard- und Fachprozesse
- ✔ Projekte zur Umsetzung der entsprechenden Digitalisierungskonzepte (u.a. auch umfangreiche Q-Projekte wie my.NRW)