

Bearbeiter: Frau ANin Birgit Wulf

Telefon: +49 385 588-2317

Telefax: +49 385 588482-2317

E-Mail: Birgit.Wulf@im.mv-regierung.de

Geschäftszeichen: II 310- BkEa

Schwerin, 28.07.2015

Kommunale Verwaltungen in M-V

insbesondere:

- * Verwaltungsführung zK
- Redakteure
- Verantwortliche für Öffentlichkeitsarbeit
- Mitarbeiter im BürgerService

INFORMATION DES BÜROS KOOPERATIVES E-GOVERNMENT: Umstellung der Pflege von Verwaltungsstrukturen & –leistungen - Hintergründe und Handlungsempfehlungen

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen in den kommunalen Verwaltungen,

der Kontakt der Bürgerinnen und Bürger zur Verwaltung wird häufig dadurch erschwert, dass sie nicht genau wissen, welche Verwaltung für welches ihrer Anliegen zuständig und wer in der jeweiligen Verwaltung ihr Ansprechpartner ist.

Was wird bisher getan, um den Bürgerinnen und Bürgern den Weg durch den Verwaltungsdschungel zu erleichtern?

Die einzelnen Bundesländer stellen schon seit längerem über ihre Internetauftritte Informationen zu den angebotenen Verwaltungsleistungen der Kommunal- und Landesverwaltungen und zu den jeweiligen Organisationsstrukturen für die Bürgerinnen und Bürger bereit. In Mecklenburg-Vorpommern wird dieser Service über das Dienstleistungsportal (DLP) (http://www.service-mv.de/cms/DLP_prod/DLP/index.jsp) angeboten.

Die Pflege der Leistungsbeschreibungen erfolgt derzeit durch die Zentralredaktion, welche im Ministerium für Inneres und Sport angesiedelt ist, sowie die Redakteure in den einzelnen Ressorts.

Die Pflege der Informationen zu den Verwaltungsstrukturen obliegt jeder einzelnen Verwaltung selbst. Die kommunalen Redakteure arbeiten dazu direkt im CMS des Dienstleistungsportals.

Viele Kommunen stellen dabei dieselben Informationen parallel über ihre eigenen Internetportale bereit. Eine Verbindung zwischen den Portalen besteht i. d. R. nicht, sodass die Informationen doppelt gepflegt werden.

Was soll sich ändern und warum?

Der Pflegeaufwand - gerade für die kommunalen Verwaltungen - ist sehr hoch, weil insbesondere die Beschreibung der angebotenen Verwaltungsleistungen noch einmal durch die kommunale Verwaltung erfolgen muss, wenn sie diese im eigenen Internetauftritt veröffentlichen will. Auch Redundanzen in den Daten lassen sich kaum vermeiden.

Hausanschrift:

Ministerium für Inneres und Sport
Mecklenburg-Vorpommern
Arsenal am Pfaffenteich
Alexandrinestraße 1 · 19055 Schwerin

Postanschrift:

Ministerium für Inneres und Sport
Mecklenburg-Vorpommern
19048 Schwerin

Telefon: +49 385 5880

Telefax: +49 385 588-2972

E-Mail: poststelle@im.mv-regierung.de

Internet: www.im.mv-regierung.de

Im letzten Jahr haben die ServiceCenter für den telefonischen Bürgerservice und die 115 in den Landkreisen Ludwigslust-Parchim und Vorpommern-Rügen ihren Betrieb aufgenommen. Das Telefon wird als ein weiterer Zugangskanal für die Bürgerinnen und Bürger zu ihrer Verwaltung gesehen. Die Agenten in den ServiceCentern benötigen ebenfalls die Informationen zu Verwaltungsleistungen und den Organisationsstrukturen, und zwar von allen Verwaltungen, die bundesweit am 115-Service teilnehmen. Die telefonisch durch die Agenten gegebenen Auskünfte sollten dabei nicht von den im Internet verfügbaren Informationen abweichen. Der Aufbau eines dritten Datenbestandes mit denselben Informationsdomänen Verwaltungsleistungen und Verwaltungsstrukturen wäre gesamtwirtschaftlich nicht zu vertreten gewesen. Neben der Doppel- bzw. Dreifachpflege müsste auch ein permanenter Datenabgleich zwischen den Datenbeständen organisiert werden, um Redundanzen und Inkonsistenzen in den Daten zu vermeiden.

Im Zuge der Einführung der einheitlichen Behördennummer 115 wurden deshalb die Pflegeprozesse der Verwaltungsstrukturen und der Verwaltungsleistungen so konzeptioniert, dass die Pflege der Informationen nur einmal erfolgt, und zwar von der Stelle, die die Richtigkeit und Aktualität der Informationen inhaltlich beurteilen bzw. zu verantworten hat.

Wie sieht der Lösungsansatz für M-V konkret aus?

Die Pflege im DLP wird sukzessive durch die Pflege in einem neuen System ersetzt. Das neue System zur Pflege der Verwaltungsstrukturen und der Verwaltungsleistungen sind die Infodienste M-V (ID MV). Dieses System wurde in einem Länderverbund, der mittlerweile aus acht Bundesländern besteht, entwickelt. Das Land M-V gehört diesem Verbund seit 2009 an. Betrieben wird das System von der Firma TSA aus Sachsen-Anhalt. Die DVZ M-V GmbH übernimmt Unterstützungsleistungen.

Die Kommunen sind in dieses System integriert. Sie haben über das Büro kooperativen E-Government Einfluss auf die Weiterentwicklung des Systems.

Die Pflege erfolgt webbasiert. Hierfür ist ein ACCOUNT notwendig, der bei der DVZ-M-V GmbH jederzeit formlos unter der eMail t.richter@dvz-mv.de beantragt werden kann. Sie erhalten mit dem ACCOUNT gleichzeitig einen Zugang zum Bedarfsportal, auf dem Sie Änderungswünsche und Fehler hinsichtlich der Beschreibungen der Verwaltungsleistungen melden können, sofern Sie für die Pflege entsprechender Ergänzungen, wie Öffnungszeiten, Gebühren etc. nicht selbst zuständig sind.

Somit kann jede Kommune den Umstieg auf die Pflege in den ID M-V selbst organisieren und durchführen. Wir bieten Ihnen hierbei unsere Unterstützung an.

Ein zeitnaher Umstieg ist auch deshalb sinnvoll, weil auch das CMS des DLP durch ein neues System abgelöst werden soll. Eine erforderliche Einarbeitung in das neue System ist für die kommunale Seite somit nicht mehr notwendig.

Die Informationen zu den Verwaltungsstrukturen, welche bisher im DLP liegen, wurden bereits in die ID-MV übernommen. Damit entfällt der Ersterfassungsaufwand im neuen System.

Das Land wird und muss zukünftig in eigener Verantwortung dafür Sorge tragen, dass die Informationen weiterhin im DLP bereitstehen.

Die Informationen zu den Verwaltungsleistungen sollen zukünftig über das sogenannte LeiKa-Stamtextemanagement bereitgestellt werden. Hiernach erstellt die gesetzgebende Stelle (in erster Linie also die entsprechenden Ressorts der Bundes- und/oder Landesverwaltung) einen sogenannten Stammtext für die jeweilige Verwaltungsleistung. Dieser muss dann nur noch mit Informationen der

Vollzugsebene, wie Öffnungszeiten, Gebühren etc., ergänzt werden. Damit entfällt ein großer Teil des Redaktionsaufwandes auf kommunaler Seite bei gleichzeitiger Steigerung der Rechtssicherheit.

Die Erstellung und Aktualisierung solcher Texte auf der kommunalen Ebene ist somit nur noch für Verwaltungsleistungen, die im kommunalen Satzungsrecht begründet sind, notwendig.

Eine Verankerung der Verpflichtung zur Pflege der Verwaltungsleistungen und -strukturen in den ID M-V soll im E-Governmentgesetz des Landes M-V erfolgen, das sich derzeit in der Verbandsanhörung befindet.

Wie ist der Stand der Umsetzung?

Für die beiden kommunalen telefonischen ServiceCenter stellen die ID-MV die grundlegende Informationsquelle dar. Die beiden Landkreise LUP und VR nutzen dieses System also bereits sehr intensiv. Über eine Kooperationsvereinbarung mit dem Landkreis LUP steht der Telefonische Bürgerservice / 115 auch in der Landeshauptstadt Schwerin zur Verfügung. Die beiden Landkreise bieten auch ihren kreisangehörigen Gemeinden und Ämtern diesen Service an. Im Landkreis LUP befinden sich fast alle Ämter und Gemeinden in dem Serviceverbund und pflegen deshalb ihre Verwaltungsstrukturen bereits in den ID M-V. Im Landkreis Vorpommern-Rügen sind bisher 4 Ämter und Gemeinden aktiv.

Bis wann soll die Umstellung abgeschlossen sein?

Auch ohne den Treiber 115 sollte der Umstieg so schnell wie möglich erfolgen, da es keinen Sinn macht 2-3 Pflegesysteme vorzuhalten, zumal für Auswertungen mehrere Datenbestände erst wieder zusammengeführt und abgestimmt werden müssen. Es wird angestrebt, dass alle kommunalen Verwaltungen ihre Organisationsstrukturen spätestens ab dem 01.01.2016 in den ID M-V pflegen.

Die benötigten Beschreibungen der Verwaltungsleistungen, die auf Bundes- bzw. Landesrecht beruhen, werden durch das Kompetenzzentrum Leika MV in den ID M-V bereitgestellt. Bedarfe sind über das Bedarfsportal rechtzeitig anzumelden. Die einzelne Verwaltung muss dann in den ID M-V die Verknüpfung der Leistungsbeschreibung mit der Organisationseinheit vornehmen. Diese Verknüpfung bildet die Zuständigkeit ab.

Muss unbedingt in den ID M-V gepflegt werden?

Nein. Wichtig ist, dass jede Verwaltung ihre Informationen in den ID M-V bereitstellt. Die Informationen können auch über Schnittstellen in das System eingespielt werden. Die Firma TSA bietet Schnittstellen zu gängigen CMS-Systemen an. Wenn Sie weiterhin in Ihrem CMS-System die Organisationsstrukturen pflegen wollen oder müssen, könnte dieser Weg für Sie interessant sein. Dann setzen Sie sich bitte mit dem Büro kooperatives E-Government bzw. dem Zweckverband Elektronische Verwaltung in Verbindung.

Wie sieht die Finanzierung des Systems konkret aus?

Der kommunale Anteil an den Betriebs-, Pflege- und Weiterentwicklungskosten wird aus der FAG-Vorentnahme finanziert. Für die einzelne kommunale Verwaltung entstehen somit keine Betriebskosten.

Die DVZ M-V GmbH gibt in der Einführungsphase Hilfestellung für anfragende Kommunen. Die Vergütung hierfür erfolgt ebenfalls aus der FAG-Vorentnahme. Es ist jedoch absehbar, dass sich der Umfang dieser Beratungs- und Unterstützungsleistungen der DVZ M-V GmbH erhöhen wird. Ob diese dann noch vollständig aus der FAG-Vorentnahme bezahlt werden können oder ob und in welcher Höhe für die Inanspruchnahme dieser Leistungen die einzelne Verwaltung selbst bezahlen muss, muss noch

im Lenkungsausschuss zur gemeinsamen E-Governmentinitiative Land / kommunale Landesverbände entschieden werden. Auch zusätzliche Schulungen fallen darunter.

Gibt es Unterstützung bei der Einführung?

Ja. Als Ersteinstieg sind für den Herbst 2015 für jeweils eine Mitarbeiterin/einen Mitarbeiter je Kommunalverwaltung kostenfreie Schulungen geplant:

| | | |
|----------------|---------------|------------|
| Güstrow | FH ÖVPR | 09.09.2015 |
| Rostock | Universität | 16.09.2015 |
| Neubrandenburg | Rathaus / Uni | 23.09.2015 |
| Schwerin | DVZ / JM | 30.09.2015 |
| Greifswald | Rathaus / Uni | 07.10.2015 |

Bitte melden Sie die Teilnehmer unter der eMail marianne.ettler@im.mv-regierung.de unter der Angabe des Namens und der eMail des Mitarbeiters und des gewünschten Ortes rechtzeitig an. Haben Sie bitte Verständnis dafür, dass wir wegen der begrenzten Platzanzahl nur einen Platz je Verwaltung anbieten können.

Das Bedienerhandbuch zu den ID M-V finden Sie im Bedarfsportal, zu dem Sie mit Beantragung des ACCOUNTS ebenfalls Zugang erhalten. Ferner stehen Ihnen auch Frau Nataliya Korzhynska (n.korzhynska@dvz-mv.de) und Herr Olaf Doege (olaf.doege@im.mv-regierung.de) als Ansprechpartner zur Verfügung.

Worin liegen die Vorteile für die einzelne Kommune?

Mit der Pflege in den ID M-V wird in erster Linie Doppelpflege vermieden. Die Verwaltungen können ihre Daten, die dann in den ID M-V liegen, in ihrem Web-Auftritt entweder über einen Webservice oder über einen Wizard einbinden.

Für beide Varianten gibt es bereits erfolgreiche Umsetzungen. So hat das Amt Crivitz die ID M-V über einen WEB-Service eingebunden (www.amt-crivitz.de). Der Landkreis Ludwigslust-Parchim hat die Einbindung über den WIZARD vorgenommen (<http://www.kreis-lup.de>).

Ferner soll es den Kommunen ermöglicht werden, die Daten der Kommunen in Mecklenburg-Vorpommern zu den Organisationsstrukturen und Zuständigkeiten strukturiert abzufragen.¹ Entsprechende Bedarfe / Anforderungen geben Sie bitte dem Büro kooperatives E-Government zur Kenntnis. Je besser, aktueller und tiefer jede (kommunale) Verwaltung diese Daten pflegt, umso besser und nutzbringender sind dann natürlich auch die Abfrageergebnisse und die Recherchemöglichkeiten für alle.

Mit freundlichen Grüßen
Im Auftrag

gez. Birgit Wulf
Büro kooperatives E-Government

¹ Z. B. ließe sich eine Liste generieren, die alle Organisationseinheiten mit Adresse benennt, die Wohngeld bearbeiten