



Niedersachsen. Klar.



OPTIMIERUNG VON KOMMUNALEN VERWALTUNGSPROZESSEN IM RAHMEN DES E-GOVERNMENT-PROJEKTES SINIKOM

Die Landesregierung Niedersachsen beschloss 2001, die niedersächsische Verwaltung im Rahmen der Multi-Mediainitiative mit einem leistungsorientierten eGovernment-Ansatz auf Grundlage des Einsatzes der Elektronischen Signatur zu optimieren. Da der Schwerpunkt der Kommunikationsbeziehungen zwischen Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft einerseits und der Verwaltung andererseits im kommunalen Bereich liegt, wurde das Projekt „SignaturCard Niedersachsen-Kommunaler Bereich“ (SiNiKom) initiiert. An diesem Projekt beteiligen sich die Städte Wunstorf, Garbsen, Melle, Nordhorn und der Landkreis Schaumburg. Mit der Projektleitung wurde sycat IMS GmbH beauftragt.

Projektziel

Ziel des SiNiKom Projektes war die Einführung und Erprobung einer rechtssicheren elektronischen Signatur im kommunalen Bereich. Dabei sollten Erfahrungen gesammelt und hieraus ein allgemein gültiges Vorgehensmodell für die Implementierung von sicherer elektronischer Kommunikation entwickelt werden.

Im Verlauf der Projektdurchführung stellte sich heraus, dass die ausschließliche Erprobung und Verbreitung der qualifizierten Signatur in bestehenden kommunalen Strukturen ohne eine vorausgehende Optimierung der Prozessabläufe nicht sinnvoll ist. Deshalb wurde die Projektzielstellung modifiziert. Diese bestand in der Entwicklung einer effektiven, prozessbezogenen, elektronischen Kommunikation mit dem Nachweis des konkreten Nutzens.

Herausforderung

Der Kontakt von Bürgern und Unternehmen mit ihren Verwaltungen erfolgt nicht auf frei verhandelbarer Basis, sondern aufgrund gesetzlicher Vorschriften. Wichtig ist hierbei nur die Qualität der Dienstleistung und nicht, welche Behörde hierfür verantwortlich ist. Dementsprechend ist die Toleranzschwelle für ineffiziente Prozesse bei den Kunden, das heißt bei den Bürgern und Unternehmen, sehr gering.

Wirtschaftlichkeit steckt in einer nutzenorientierten Prozessorganisation, nicht in einer reinen Digitalisierung. Es hat sich gezeigt, dass der positive Effekt, eine Behördendienstleistung elektronisch abrufen zu können, sehr schnell verschwindet, wenn auf Seiten der Behörde keine adäquate Fortsetzung der Verarbeitung möglich ist (Medienbruch). Das Potential von eGovernment wird nur zu einem Bruchteil genutzt, wenn elektronisch eingehende Anträge in den Amtsbereichen wieder ausgedruckt und in die bestehenden manuellen Arbeitsabläufe eingespeist werden. Dies bezieht sich nicht nur auf die Stelle, die das Anliegen des Bürgers oder des Unternehmens unmittelbar entgegen nimmt, sondern setzt sich über alle verwaltungsinternen Stationen eines Prozesses fort.

Schlussfolgerung

Die Prozessanalyse und -optimierung ist eines der wichtigsten Werkzeuge bei der Umsetzung von eGovernment. Richtig eingesetzt dient sie nicht nur der Bestandsaufnahme vorhandener Aufgaben und Abläufe, sondern auch einer kritischen Betrachtung hinsichtlich der Kosten und des Nutzens von eGovernment. Hier gehen Verwaltungsreform und eGovernment Hand in Hand.

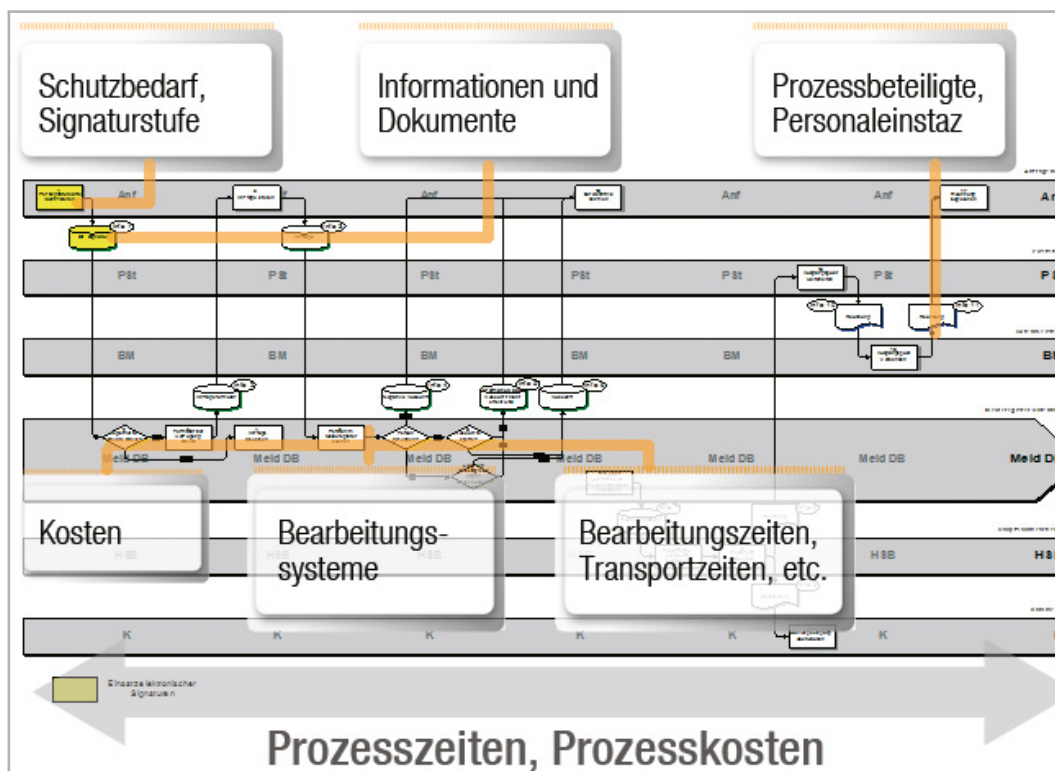
Umsetzung

sycat IMS GmbH hat einen Audit-Fragenkatalog zur Erhebung, Klassifikation und Bewertung onlinefähiger Dienstleistungen entwickelt, der mithilfe des praxiserprobten sycat Audit Moduls eine einfache und schnelle Auswertung ermöglicht. Damit wird eine Anleitung und Unterstützung gegeben, eine prozessorientierte Ermittlung von eGovernmentpotenzialen vorzunehmen. Dieser Fragenkatalog wurde erfolgreich bei der Identifizierung von Prozessen im Rahmen des SiNiKom-Projektes bei den beteiligten Kommunen eingesetzt.

Durchführung der Prozessoptimierung

Als Methode zur Einführung der elektronischen Signatur im SiNiKom Projekt wird die softwaregestützte Prozessoptimierung mit der Software sycat Process Designer angewendet. sycat Process Designer ermöglicht eine funktions- und prozessorientierte Gestaltungssichtweise auf die Verwaltungsorganisation. Kombiniert mit einer Schutzbedarfsanalyse werden damit alle künftigen sicherheitsrelevanten Anforderungen, die an eine Signatur zu stellen sind, erfüllt. Damit ist die Einführung der Elektronischen Signatur mit einer hohen Transparenz und Effektivität möglich. Weitere Vorteile sind:

- Entlastung und Reduzierung von Funktionsbereichen sowie Konzentration der Funktionsbereiche auf ihre Kerntätigkeiten
- Steigerung der Dienstleistungsfähigkeit (kürzere Erledigungszeiten, innovative Leistungsangebote, individuellere Leistungsdifferenzierung)
- Abbau von Informationsdefiziten, höherer Informationsgrad
- Ganzheitliche Bearbeitung der Aufgaben
- Verbesserung der (formellen) Kommunikation zwischen den Mitarbeitern (Reduzierung der verwaltungs-internen Informationsdiffusion)
- Verbindung von Bearbeitung und Verantwortung
- Entlastung von Hierarchieebenen
- Verbesserung der externen Kommunikation
- Ständige Information über den Bearbeitungsstand
- Antragstellung auch außerhalb der Öffnungszeiten von Institutionen
- Zentraler Zugriff auf Formularmasken im Internet
- Automatische Beanstandung von unvollständigen oder inkonsistenten Eingaben in Softwaremasken
- Reduzierung der Formfehler bei der Eingabe in Softwaremasken
- Automatisierte Dokumentenlenkung und -archivierung



Die visualisierten Verwaltungsprozesse lassen sich, wie die Abbildung zeigt, für viele weitere Zwecke einsetzen, beispielsweise Qualitätsmanagement, Risikomanagement, IT-Management, Umweltmanagement, Kennzahlenmanagement, Arbeitsschutzmanagement, Dokumentationsmanagement, Workflowmanagement, etc.



Die Abbildung zeigt die Verwaltungsprozessdarstellung mit Zuordnung der Prozessparameter. Über sämtliche erfassten Prozesse lassen sich folgende Ergebnisse und Verbesserungspotenziale ablesen:

- Reduzierung der Gesamtaufwandszeit jeweils pro Vorgang um bis zu 95 %
Tendenz im statistischem Mittel: 43%
- Prozesszeitreduzierung pro Vorgang um bis zu 50 %
Tendenz im statistischem Mittel: 23%
- Prozesskostenreduzierung (Personalkosten, Sachkosten, IuK-Systemkosten) pro Vorgang um bis zu 46 %;
Tendenz im statistischem Mittel: 24%

SOFTWARE UND BERATUNG UNTER EINEM DACH





sycat IMS GmbH
Hollerithallee 9a
D-30419 Hannover

 +49 (0) 511 84 86 48 - 200
 +49 (0) 511 84 86 48 - 299

 kontakt@sycat.com
 www.sycat.com



proWERT Consulting GmbH
Hollerithallee 9a
D-30419 Hannover

 +49 (0) 511 84 86 48 - 400
 +49 (0) 511 84 86 48 - 499

 info@pro-wert.de
 www.pro-wert.de