



Die  
Bundesregierung



# Nationaler IT-Gipfel

18. Dezember 2006

Hasso-Plattner-Institut Potsdam

## **Arbeitsgruppe 3: „E-Government – IT-basierte öffentliche Dienste in Deutschland“**

1. Bestandsaufnahme
2. Handlungsfelder
3. Lösungsvorschlag

# Nationaler IT-Gipfel

18. Dezember 2006

Hasso-Plattner-Institut Potsdam

## 1. Bestandsaufnahme

Deutschland verfügt im Kern über eine gute und in vieler Hinsicht vorbildliche öffentliche Verwaltung. Durch die europäische Integration, den demographischen Wandel, das globalisierte Wirtschaften und den technologischen Fortschritt haben sich Wirtschaft und Gesellschaft radikal verändert. Die deutsche Verwaltung muss mit diesem Wandel der Lebenswirklichkeit Schritt halten, um den Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger sowie den Anforderungen der Unternehmen an eine leistungsfähige Verwaltung gerecht zu werden.

Informationstechnik ist der entscheidende Motor für den Veränderungsprozess. Erfolgreiches E-Government ist die Voraussetzung für eine zukunftsfähige serviceorientierte Verwaltung. Deutschland kann im E-Government durchaus Erfolge aufweisen.

Exzellente E-Government-Projekte finden sich auf allen Ebenen der deutschen Verwaltung. Länder und Kommunen setzen E-Government-Masterpläne ebenso um wie der Bund. Allein mit der Initiative BundOnline 2005 haben über 100 Bundesbehörden rund 440 Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaft und Verwaltung ins Internet gestellt. Mit **Deutschland-Online** wurde eine Bund-/Länder-/Kommunen-übergreifende Gesamtstrategie entwickelt. Fünf alle Ebenen übergreifende prioritäre Projekte werden unter einem gemeinsam organisierten und gemeinsam finanzierten Projektmanagement umgesetzt.

Gleichwohl liegt unser Land bei der Umsetzung von E-Government im internationalen Vergleich derzeit nur auf einem Mittelplatz. Gründe sind die mangelnde Flächendeckung, Umsetzungsgeschwindigkeit und Durchgängigkeit der E-Government-Projekte und -Lösungen. Auch findet die föderale Struktur unseres Landes nicht ausreichend Berücksichtigung.

Die Herausforderungen sind:

In Deutschland fehlen flächendeckend angebotene, durchgängig elektronische Verwaltungsdienstleistungen von hoher Qualität, Effizienz und Effektivität. Dazu müssen die Verwaltungen aller Ebenen zusammenarbeiten, eine gemeinsame E-Government Strategie entwerfen und ihre E-Government-Projekte stärker vernetzen. Hierbei müssen neue Anforderungen berücksichtigt werden, die sich

# Nationaler IT-Gipfel

18. Dezember 2006  
Hasso-Plattner-Institut Potsdam

der Verwaltung insgesamt stellen:

- Der zunehmende elektronische Geschäftsverkehr und die Integration von Geschäftsprozessen zwischen Wirtschaft und Verwaltung sind ein Standortfaktor für die deutsche Wirtschaft.
- Die voranschreitende europäische Integration verlangt eine hohe Interoperabilität der Verwaltungsleistungen aller Mitgliedsstaaten. Zur Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie sind erhebliche organisatorische und technische Anstrengungen erforderlich, um die Anforderungen zu erfüllen.
- Der Wandel hin zu einer Informationsgesellschaft, die zunehmende Wahrnehmung von Diensten bei größerer räumlicher Distanz, aber auch demografischer Wandel in Deutschland zwingt die Behörden zu Veränderungen, die eine gleichbleibend hohe Versorgung aller Bürgerinnen und Bürgern auch in der Fläche des Landes sicherstellen.
- Der Umgang mit technologischen Entwicklungen wie „web 2.0“ oder „RFID“ und ihre Adaption durch Wirtschaft und Verwaltung hat Ausstrahlungswirkung auf die Qualität des High-Tech-Standorts Deutschland.

## 2. Handlungsfelder

### STRATEGISCHER ANSATZ

ZIEL: Es ist gemeinsames Ziel der Teilnehmer der Arbeitsgruppe 3 des IT-Gipfels, Deutschland im E-Government an die Europaspitze zu bringen. Durch Einsatz innovativer Technologien und Gestaltung moderner Verwaltungsprozesse soll die deutsche Verwaltung für alle Bürgerinnen und Bürger sowie für die Wirtschaft größtmöglichen Nutzen erbringen, bürokratische Belastungen auf ein unabdingbares Minimum reduzieren und den High-Tech-Standort Deutschland wirksam unterstützen.

# Nationaler IT-Gipfel

18. Dezember 2006

Hasso-Plattner-Institut Potsdam

Um das Ziel zu erreichen, muss sich die deutsche Verwaltung an den besten Beispielen für den konsequenten Einsatz der IT in Wirtschaft und ausländischer Verwaltung orientieren. Beispiele aus anderen Ländern zeigen die Bedeutung eines klaren Fokus auf Großprojekte, sichtbare politische Führung und einer umfassenden Kommunikation mit Verwaltung, Wirtschaft und Bürgern. Und so wie es erfolgreichen internationalen Konzernen gelungen ist, ihren geschäftlichen Erfolg durch durchgängige IT-basierte Geschäftsprozesse zu fördern, soll dies auch der deutschen Verwaltung gelingen.

Drei Faktoren sind dabei kritisch für den Erfolg:

- Die professionelle Arbeitsteilung zwischen Unternehmen und Lieferanten bis hin zur Auslagerung von ganzen Prozessen und Aufgaben. – Die Aufgaben werden von dem erbracht, der es am besten kann.
- Infrastrukturen werden konsolidiert, z.B. durch Zentralisierung und Einführung durchgängiger Plattformen. Die Industrialisierung der IT-basierten Leistungserbringung löst "Silo- oder Insellösungen" ab ("Von der Manufaktur zur Fabrik"). Dadurch kann IT radikal kostengünstiger erbracht werden.
- Die optimale Ausgestaltung der Schnittstelle zu den Kunden – Mit leichtem, individuellem Zugang zu allen Angeboten und integrierter, interoperabler (auf offenen Standards beruhende) elektronischer Prozessgestaltung zwischen Unternehmen, Lieferanten und Kunden.

## HANDLUNGSFELDER

Die Programme der Bundesregierung für die Fortentwicklung des E-Government und der Informationsgesellschaft, wie E-Government 2.0 und iD2010, haben diese Ansätze bereits aufgegriffen. Auch in den E-Governmentprogrammen vieler Länder, Kommunen sowie in den Aktionsplan Deutschland-Online sind sie bereits eingeflossen. Nun gilt es, die daraus entstehenden Projekte zu bündeln und durch gemeinsame Anstrengung von Staat, Privatwirtschaft und Wissenschaft zu beschleunigen und zu befördern.

## 1. Neue Arbeitsteilung

Die Arbeitsteilung innerhalb der föderalen Ebenen, zwischen ihnen sowie mit der Privatwirtschaft soll deutlich gestärkt werden. Nicht jeder muss alles tun.

Intelligente Arbeitsteilung hilft vielmehr, die bestehenden Effizienzpotenziale zu heben. Es ist gut und richtig, dass Entscheidungen vor Ort getroffen werden und Länder und Kommunen hohe Selbständigkeit haben. Es ist ebenso sinnvoll, die elektronische Abwicklung des schlicht administrativen Tagesgeschäfts möglichst zu bündeln.

Für eine neue Arbeitsteilung bieten sich mehrere Ansatzpunkte:

- Die Übertragung der Verantwortung für die Aufgabenerfüllung umfasst nicht zwingend auch die Durchführung aller administrativen Teilschritte. Im Zusammenhang mit der anstehenden zweiten Stufe der Föderalismusreform soll darüber nachgedacht werden, wo eine IT-basierte gemeinschaftliche Erledigung von Teilaufgaben sinnvoll sein kann.
- Deutschland-Online-Vorhaben wie die Fortentwicklung des Melde-, Kfz- und Personenstandswesens sollen so gestaltet werden, dass die elektronische Abwicklung gleichartiger administrativer Teilschritte möglichst gebündelt erledigt wird, die Beratung und Unterstützung der Bürger hingegen möglichst flächendeckend lokal erfolgt.
- Die Einrichtung von Dienstleistungszentren (Shared Service Center) innerhalb der Verwaltung oder - wann immer diese möglich und ordnungspolitisch geboten erscheinen - in Kooperation mit oder durch die Wirtschaft kann den administrativen Aufwand der Verwaltung erheblich reduzieren. In diesem Zusammenhang sind auch die Möglichkeiten von Public Private Partnerships (PPPs) zu prüfen und (z.B. für den Aufbau von SSC) zu nutzen.

# Nationaler IT-Gipfel

18. Dezember 2006  
Hasso-Plattner-Institut Potsdam

## 2. Konsolidierte, einheitliche und sichere IT-Infrastrukturen

Die historisch gewachsenen Insellösungen bei der IT-Infrastruktur sind Kosten treibend und verhindern die Zusammenarbeit der Behörden untereinander. Nur durch eine einheitliche und übergreifende IKT-Infrastruktur werden durchgängige interoperable Lösungen ermöglicht und Finanzmittel für nötige Neuinvestitionen freigesetzt. Eine standardisierte und einheitliche Infrastruktur ist eine entscheidende Voraussetzung zur Vereinheitlichung der Prozesse im öffentlichen Sektor.

Hierfür sind vier Vorhaben von besonderer Bedeutung:

- Eine einheitliche Kommunikationsinfrastruktur für die öffentliche Verwaltung Deutschlands (KIVD) ist das zentrale Projekt im Rahmen von Deutschland-Online. Seine Umsetzung muss von Bund, Ländern und Kommunen gemeinsam entschieden vorangetrieben werden. Der Einsatz neuer Technologien wie Voice over IP ist zu prüfen.
- Die Schaffung von sicheren elektronischen Identitäten sowohl für die Bürgerinnen und Bürger als auch für die Unternehmen ist eine unverzichtbare Voraussetzung für Vertrauen, Sicherheit und Persönlichkeitsschutz im E-Business und E-Government und die dynamische Fortentwicklung der Online-Märkte in Deutschland.
- Die Einführung eines elektronischen Personalausweises für das Internet, die die Bundesregierung angekündigt hat, schafft eine notwendige Infrastruktur zur Bekämpfung von Online-Identitätsmissbrauch. Damit werden Online-Anwendungen sicherer und komfortabler nutzbar und neue Anwendungen in Wirtschaft und Verwaltung möglich. Die Infrastruktur muss auf bestehende öffentliche oder private Infrastrukturen aufgebaut werden, die Bedürfnisse aller relevanten Anwender abbilden und darf sich nicht auf einzelne Anwendungen beschränken.
- Standardisierungsaktivitäten müssen über alle Verwaltungsebenen und Fachbereiche hinweg koordiniert und konsolidiert werden und die europäische Ebene intensiv einbeziehen.

### 3. Optimal ausgestaltete Schnittstellen und Prozesse

Die Schnittstellen zwischen der Verwaltung und ihren „Kunden“ – den Bürgerinnen und Bürgern und den Unternehmen – müssen weiter verbessert werden, um den Zugang zu Leistungen der Behörden schneller und einfacher zu gestalten. Als Richtschnur für künftige Entwicklungen sollte der Ansatz des nutzenorientierten E-Government dienen. Hierbei sind die unterschiedlichen Bedarfslagen der verschiedenen Bevölkerungsgruppen und der unterschiedlichen Wirtschaftsbereiche zu berücksichtigen:

- Alle öffentlichen Einrichtungen sollten den Unternehmen anbieten, in einheitlicher Form und elektronisch zusammen zu arbeiten. Anreizsysteme können die Nutzung elektronischer Angebote befördern. Bis 2012 sollten Transaktionen zwischen Unternehmen und Behörden grundsätzlich nur noch elektronisch abgewickelt werden. Bei der Umsetzung sind die besonderen Erfordernisse kleiner und mittlerer Unternehmen aufzunehmen. Ihre Anpassungsfähigkeit muss berücksichtigt werden.
- Die bürokratischen Lasten für Unternehmen hängen entscheidend von dem Aufwand ab, den Verwaltungskontakte verursachen. Elektronische Prozessketten zwischen Unternehmen und Behörden sollen bedarfsorientiert gemeinsam mit der Wirtschaft aufgebaut und weiterentwickelt werden. Hierbei ist nach Optimierungs- und Nutzenpotential zu priorisieren.
- Das Telefon ist noch immer ein wichtiger Kommunikationskanal zur öffentlichen Verwaltung. Daher sollte eine bundesweit einheitliche Servicenummer für Bürger eingerichtet werden, über die Anfragen beantwortet und Eingaben bearbeitet werden können.
- Für die elektronische Kommunikation zwischen Bürgern und Behörden sind verlässliche Kommunikationswege auf- und auszubauen, die spam-, virenfreie und wo notwendig rechtverbindliche Kommunikation erlauben und vor Manipulationen geschützt sind.

# Nationaler IT-Gipfel

18. Dezember 2006

Hasso-Plattner-Institut Potsdam

### 3. Lösungsvorschlag

Verwaltung, Wirtschaft und Wissenschaft verstehen die Umsetzung der E-Government-Projekte als gemeinsame Aufgabe. Mit Deutschland-Online verfügt Deutschland über eine eingeführte Dachmarke für die Umsetzung übergreifender E-Government-Projekte. Erforderlich sind jetzt eine zentrale Verantwortung und eine effektive Umsetzungsorganisation.

Die Teilnehmer der Arbeitsgruppe 3 des IT-Gipfels setzen sich dafür ein, dass die Ergebnisse des IT-Gipfels in Deutschland-Online eingebracht werden. Ein hochkarätig besetzter Beirat aus Wirtschaft und Wissenschaft soll ihre Umsetzung fortlaufend begleiten. Durch die Projekte kann Deutschland im E-Government an die Spitze in Europa gelangen. Die Arbeitsgruppe empfiehlt die beschleunigte und entschlossene Umsetzung der Projekte.

#### Teilnehmer der Arbeitsgruppe

Vorsitz:	Dr. Wolfgang Schäuble (Bundesminister des Innern)
Begleitung:	Martin Schallbruch (IT-Direktor im Bundesministerium des Innern)
Politik:	Staatssekretär Lutz Diwell (BMJ) Staatssekretär Harald Lemke (CIO Hessen) Dr. Gerd Landsberg (DStGB)
Wirtschaft:	Dr. Carsten Kreklau (BDI) Dr. Bernhard Schareck (GdV) Gerhard Fercho (Initiative D21) Martin Jetter (IBM) Dr. Thorsten Demel (Deutsche Bank) Michael Kleinemeier (SAP) Dr. Winfried Materna (Materna)
Wissenschaft:	Prof. Dr. Helmut Krcmar (TU München) Prof. Dr. Hermann Hill (DHV Speyer)