

Große Anfrage

**der Abgeordneten Hjalmar Stemmann, Dittmar Lemke, Eckard Graage,
Roland Heintze, Thomas Kreuzmann (CDU) und Fraktion vom 26.11.10**

und Antwort des Senats

Betr.: E-Government in Hamburg

E-Government ist ein geeignetes Mittel, um Verwaltungsprozesse im Interesse von Bürgern und Wirtschaft moderner und kundenfreundlicher zu gestalten. Es birgt die Chance, das Miteinander von Bürgern und Behörden transparenter, effizienter und für beide Seiten vorteilhafter zu machen.

In Anerkennung dieser Potenziale hat der Bund mit Artikel 91c GG einen verfassungsrechtlichen Rahmen für IT-Kooperationen zwischen Bund und Ländern geschaffen. Der IT-Planungsrat als neues Steuerungsgremium der Bund-Länder-Zusammenarbeit hat im April 2010 unter Hamburger Beteiligung seine Arbeit aufgenommen.

Gerade die Freie und Hansestadt Hamburg hat in der Vergangenheit mehrfach eine Vorreiterrolle in Sachen IT und E-Government eingenommen. Beispielfhaft hervorzuheben sind:

- *Die Online-Dienstleistungen der Hamburger Verwaltung auf hamburg.de*
- *Die gemeinsame Entwicklung einer E-Government-Infrastruktur 2.0 zwischen Hamburg und Schleswig-Holstein. Mit diesem bundesweit beachteten Kooperationsprojekt entstand ein Bauplan für gemeinsame IT-Infrastrukturen, den die Länder bedarfsgerecht gemeinsam umsetzen. Dieses Projekt wurde 2009 beim unter der Schirmherrschaft des Bundesministeriums des Inneren stehenden 9. E-Government-Wettbewerb mit dem Publikumspreis ausgezeichnet.*
- *Die Beteiligungsmöglichkeiten für Bürgerinnen und Bürger an Online-Konsultationen.*
- *Die Teilnahme Hamburgs als Modellregion am bundesweiten Projekt „Einheitliche Behördennummer D115“.*

Auch andere Bundesländer schreiten voran: Schleswig-Holstein hat mit dem Gesetz zur elektronischen Verwaltung für Schleswig-Holstein (E-Government-Gesetz – EGovG) vom 8. Juli 2009 eine gesetzliche Grundlage zur Förderung und Vereinheitlichung der elektronischen Abwicklung von Verwaltungsabläufen geschaffen. Auch Sachsen plant die Verabschiedung eines E-Government-Gesetzes.

Dies vorausgeschickt und in Kenntnis der

- *Drs. 18/4498: Mitteilung des Senats an die Bürgerschaft - E-Government – Service für Bürger und Wirtschaft*
- *Drs. 18/6908: Mitteilung des Senats an die Bürgerschaft - E-Government-Strategiebericht 2007/2008*
- *Drs. 18/7615: Mitteilung des Senats an die Bürgerschaft zum Stand der Umsetzung der in der Drucksache 18/2498 „Eine moderne, effiziente und kundenfreundliche Verwaltung für die Wachsende Stadt“ angekündigten Maßnahmen der Verwaltungsreform*
- *Drs. 19/10: Jahresbericht 2008 des Rechnungshofs über die Prüfung der Haushalts- und Wirtschaftsführung der Freien und Hansestadt Hamburg mit Bemerkungen zur Haushaltsrechnung 2006*
- *Drs. 19/606: Tätigkeitsbericht des Hamburgischen Datenschutzbeauftragten über die Berichtsperiode 2006/2007*
- *Drs. 19/4023: Schriftliche Kleine Anfrage des Abgeordneten Dr. Peter Tschentscher (SPD) vom 04.09.09 und Antwort des Senats, Betr.: Beratungsleistungen für das Projekt „FHHportal“*

fragen wir den Senat:

I. Allgemeines

1. *Welche inhaltlichen und zeitlichen Ziele setzt sich die Freie und Hansestadt Hamburg im Bereich E-Government über die in den genannten Dokumenten dargestellten Maßnahmen hinaus?*

Der Einsatz moderner Informationstechnologie (IT) ist unabdingbare Voraussetzung für eine leistungsfähige und zukunftsorientierte Verwaltung. Die Unterstützung von Geschäftsprozessen mit IT ist dabei kein Selbstzweck, sondern zur Bewältigung künftiger Herausforderungen, die sich aus knappen Haushaltsmitteln, technischem Fortschritt, demografischem Wandel und dem daraus resultierendem Personalabbau in der Verwaltung ergeben, ohne Alternative.

Die Hamburger Verwaltung hat sich im Bereich von E-Government und IT in den letzten Jahren im Spitzenfeld der deutschen Verwaltungslandschaft etabliert. Dies zeigt sich zum Beispiel im kontinuierlichen Erfolg in verschiedenen deutschland- und europaweiten Wettbewerben wie auch in Benchmark-Untersuchungen.

Um auch in Zukunft den Spitzenplatz halten zu können, verfolgt Hamburg im Bereich von E-Government und IT die nachfolgenden strategischen Ziele:

- Durch IT-Unterstützung wird es den Behörden und Ämtern der Freien und Hansestadt Hamburg möglich, Verfahrensabläufe effizient und wirtschaftlich zu gestalten (Sparen durch IT).
- Die geforderten Qualitätsstandards der IT werden zu möglichst geringen Kosten erfüllt (Sparen an IT).
- Die IT-Infrastruktur der Hamburgischen Verwaltung ermöglicht es, auf die sich wandelnden Bedürfnisse der Kunden der Verwaltung zu reagieren.

Eine in diesem Sinne modernisierte Verwaltung wird ihre Dienstleistungen im Interesse des Steuerzahlers effizienter, kostengünstiger und bürgerfreundlicher anbieten können. Voraussetzung hierfür ist, die Behörden und Ämter der Freien und Hansestadt Hamburg auf ihrem Weg dorthin mit einer anforderungsgerechten IT-Landschaft zu unterstützen. Des Weiteren gilt es, das überregionale Engagement weiter auszubauen und E-Government kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Umgestaltung der IT-Landschaft

Neben der weiteren Konsolidierung von Fachanwendungen der Hamburger Behörden und Ämter muss die Konsolidierung auf eine länderübergreifende Standardisierung, Nutzung und Fortentwicklung von E-Government und IT ausgerichtet werden. Als

Beispiele dafür seien an dieser Stelle die Zusammenarbeit mit Schleswig-Holstein auf dem Gebiet der Personalverwaltung (siehe auch Antwort zu V. 1.), die laufende Kooperation der Behörde für Inneres und Sport mit Berlin im Bereich der elektronischen Ausländerakte sowie das angestrebte standardisierte Endgerätekonzept (Steuer-PC) für die Steuerverwaltungen der norddeutschen Länder genannt. Hier wurde mit den Vorarbeiten begonnen.

Die Umgestaltung der IT-Landschaft ermöglicht im Einzelnen:

- auf die etwaige Einführung weiterer, gegebenenfalls länderübergreifender Shared Services vorbereitet zu sein (denkbar wären zum Beispiel Personalwesen, Beschaffung, Buchhaltung et cetera);
- Geschäftsprozesse medienbruchfrei elektronisch zu unterstützen;
- neue Kommunikationstechnologien, wie zum Beispiel Videokonferenzen und Telepräsenz, anbieten zu können;
- innovative Verwaltungsinstrumente als Infrastrukturkomponenten implementieren zu können: Der neue Personalausweis, De-Mail oder der E-Postbrief, die allesamt neue Möglichkeiten für E-Government und IT eröffnen;
- durch konsequenten Abbau noch bestehender IT-Infrastrukturen in Eigenbetrieb IT-Services kostengünstiger erbringen zu können.

Beispielhaft für die Umgestaltung der IT-Landschaft fördernden Infrastrukturprojekte wird auf folgende Vorhaben hingewiesen:

NGN-Telefonie (Next Generation Network-Technologie): Um unter anderem auf die Abgängigkeit der ISDN-Technologie bei der Telefonie zu reagieren, wurde mit dem Übergang zur NGN-Technologie mit konvergenten Sprach- und Datendiensten auf Basis von „Voice over IP“ (VoIP) begonnen. Die NGN-Technologie ermöglicht Verbesserungen in der Dienstqualität des Telekommunikationsangebotes, die den Nutzern erweiterte Funktionen zur Verfügung stellen. Durch die Zusammenführung aller Kommunikationsdienste und die Integration mit Präsenzfunktionen wird die Erreichbarkeit von Kommunikationspartnern in verteilter Arbeit verbessert und damit Geschäftsprozesse beschleunigt. Darüber hinaus bestehen erhebliche Synergiepotenziale im Betrieb. Die Pilotierung ist erfolgreich abgeschlossen worden. Ziel ist es, bis zum Jahre 2015 NGN flächendeckend in der Freien und Hansestadt Hamburg einzuführen.

Rechenzentren Dataport: Die Konsolidierung der von Dataport betriebenen Rechenzentren zielt darauf ab, eine zukunftsfähige Architektur, bei der alle Infrastrukturen – Netze, Server, Speichersysteme und Anmeldedienste – in standardisierten Modulen vorliegen, zu erreichen. Die Module können dann flexibel an Technologiesprünge angepasst werden. Die Umsetzung erfolgt sukzessive – derzeit wird am Ausschreibungsverfahren gearbeitet. Die zukünftig redundant ausgelegte Rechenzentrumsarchitektur wird zu deutlichen Kosteneinsparungen sowohl bei der Systemadministration als auch beim Verbrauch von Fläche und Energie („Green IT“) führen. In diesem Kontext werden auch die Potenziale von Cloud Computing für die öffentliche Verwaltung untersucht.

Hamburg muss sein überregionales Engagement fortsetzen. In den neuen Strukturen des IT-Planungsrats leistet Hamburg einen aktiven Beitrag. Bei der Entwicklung der Nationalen E-Government-Strategie, dem Deutschland-Online Vorhaben Kfz-Wesen oder beim Projekt „einheitliche Behördennummer D 115“ bringt Hamburg seine Kompetenz in überregionale Projekte ein und lernt selbst von den Erfahrungen aus dem Bund, anderen Ländern und Kommunen.

Bei der Umsetzung des Vorhabens „einheitliche Behördennummer D 115“ sind für Hamburg nachfolgende Maßnahmen mittelfristig geplant:

- Ausweitung der einheitlichen Behördenrufnummer „115“ auf die Metropolregion Hamburg und Ausbau der Kooperationen mit Kommunen, Kreisen und Landesbehörden im Norddeutschen Raum.
- Konsolidierung der Telefon-Services von Organisationseinheiten außerhalb der Kernverwaltung.

- Aufbau eines Vorgangs- und Beschwerdemanagements.

Beim Deutschland Online-Vorhaben Kfz-Wesen, für das Hamburg die Federführung innehat, wird zusammen mit dem Bund, den Ländern, Kommunen und Unternehmen die Online-Zulassung von Kraftfahrzeugen (An-, Ab- und Ummeldung über das Internet) in zwei Stufen entwickelt. Bis Ende 2012 sollen in Stufe 1 die Zulassungsabläufe so durch Informationstechnik unterstützt werden, dass es dem Bürger möglich wird, sein Fahrzeug über das Internet ohne Gang zur Zulassungsstelle an-, um- oder abzumelden. Die Stufe 1 wird derzeit von zwölf Zulassungsbezirken in sechs Ländern pilotiert. Der Hamburger Landesbetrieb Verkehr ist einer der Pilotbereiche.

Auf den Erfahrungen der Pilotbereiche aufbauend, soll bis zum Jahr 2012 ein Konzept für eine Stufe 2 entwickelt werden, mit dem die vollständige elektronische Abwicklung des Zulassungsverfahrens durch die Bürger ermöglicht und auch die in Stufe 1 noch unumgängliche persönliche Beschaffung der amtlichen Kennzeichen durch den Halter oder seinen Beauftragten durch eine andere Lösung ersetzt wird. Ziel ist es insgesamt, die Kfz-Zulassung für Bürger, Unternehmen und Verwaltung einfacher und effizienter zu gestalten.

So gut Hamburg sich in den letzten Jahren positioniert hat – ohne eine konsequente Weiterentwicklung wird Hamburg seine Innovationskraft nicht halten können. Die kontinuierliche Überprüfung etablierter Prozesse und Strukturen ist für eine strategische Fortentwicklung unerlässlich. Ein konkretes Beispiel dafür ist der zunehmend als kritisch erkannte Erfolgsfaktor bei der Umsetzung von Projekten: die kurzfristige Verfügbarkeit von in IT-Projekten einsetzbaren Mitarbeitern. Die zuständige Behörde hat inzwischen ihre Ressourcensteuerungskompetenz erweitert und die Einrichtung eines eigenen Fachkräftepools (Projekt- und IT-Spezialisten) vorangetrieben. Sie hat Verfahren etabliert, die eine unkomplizierte, schnelle und temporäre Unterstützung der Behörden und Ämter durch die Bereitstellung von Personal für ihre E-Government- und IT-Vorhaben ermöglichen. In Verbindung mit der Weiterentwicklung eines professionellen IT-Personalmanagements soll die bedarfsgerechte Beschaffung von IT-Personal gefördert werden und das Beratungsportfolio des IT-Projekt pools weiterentwickelt werden.

Um Weiterentwicklungen in die „richtige Richtung“ voranzutreiben, ist ein Gespür für das Erkennen der „richtigen Trends“ erforderlich. Unter den Stichworten Open Government und Web 2.0 gilt es, die Einsatzmöglichkeiten für gemeinsames Arbeiten auf Plattformen in der Hamburger Verwaltung auszuloten (siehe auch Antwort zu IV. 1. und 2.). Der vermehrte Einsatz interaktiver Angebote trägt den gesellschaftlichen Anforderungen Rechnung und bietet den Bürgern eine zeitgemäße Kommunikation mit Politik und Verwaltung an.

Die Behörden und Ämter treiben mit einer Vielzahl von Einzelvorhaben die Modernisierung der Hamburger Verwaltung durch IT- und E-Government-Vorhaben voran. Exemplarisch wird dazu auf die nachfolgenden Projekte hingewiesen:

Personalamt/Zentrum für Personaldienst (ZPD)

Das ZPD unterstützt Behörden, Ämter und Einrichtungen mit Projekten, die auf neue und den Ausbau bestehenden Funktionalitäten bei personalwirtschaftlichen Prozessen gerichtet sind. Damit sollen Verfahrensabläufe effizienter und wirtschaftlicher unter Berücksichtigung von Qualitäts- und Kundenanforderungen gestaltet werden.

Die Bürgerschaft hat mit der Drs. 18/7345 zur Realisierung der E-Government-Strategie der Freien und Hansestadt Hamburg eine Ablösung der bisherigen IT-Unterstützung von Personalverwaltungsaufgaben und die Neuausrichtung auf bisher nicht unterstützte Funktionalitäten beschlossen. Zur Umsetzung ist dazu beim ZPD das gemeinsame Projekt „Kooperation zur Neuausrichtung der IT-Unterstützung von Personalmanagementaufgaben in der Freien und Hansestadt Hamburg und in Schleswig-Holstein (Projekt KoPers)“ gemäß Verwaltungsabkommen vom 29. Januar 2009 eingesetzt worden.

Ziel des Projekts eReise ist ein integriertes Reisemanagementverfahren. Außerdem betreibt das ZPD einen Shared Service für die Abrechnung und Auszahlung von Dienstreisen für alle hamburgischen Behörden, Ämter und Einrichtungen.

Personalwirtschaftliche Informationen werden durch das Projekt Personalportal (ePortal) für alle Beschäftigten der Freien und Hansestadt Hamburg in einem neuen Personalportal aktuell und attraktiv auf einer nutzergerechten Plattform bereitgestellt. Im weiteren Ausbau ist vorgesehen, das interne Personalportal weiteren Nutzergruppen (unter anderem Versorgungsempfänger, Lehrkräfte) zu öffnen, besondere Bereiche für das Wissensmanagement spezieller Anwender aufzubauen und die Nutzung interaktiver Funktionen zu stärken.

Auf Basis einer gemeinsamen Techniknutzung mit Schleswig-Holstein im Projekt eBeihilfe werden weitere Ausbaustufen für ein Eingangsscannen von Beihilfeanträgen, -belegen und Schriftverkehr unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Gesichtspunkte geprüft.

Neugestaltung und Erweiterung der Bewerbungsverwaltungs-Software (Vorhaben ist nahezu abgeschlossen): Erweiterung um die Funktionalität „Online-Bewerbung“ und Anpassung der Software, um eine Kompatibilität herzustellen.

Software-Ersatz für die Unterstützung der Geschäftsprozesse im Arbeitsmedizinischen Dienst (Vorhaben soll im Frühjahr 2011 abgeschlossen sein): Im Zuge der Ersatzbeschaffung einer abgängigen Software erfolgt eine Neugestaltung der Geschäftsprozesse einschließlich der Einbindung von Labordaten und Rechnungsgstellung sowie der Schaffung statistischer Auswertemöglichkeiten.

Justizbehörde

Ersatz des IT-Verfahrens Grundbuch (Vorhaben wird voraussichtlich erst Ende 2012 abgeschlossen sein): Ablösung eines auf Bilddateien basierenden IT-Verfahrens und Aufbau strukturierter Grundbuchdaten zur Schaffung einer Schnittstelle zu den Vermessungsämtern. Vorbereitung des elektronischen Rechtsverkehrs, der den Arbeitsablauf zwischen den beteiligten Stellen (inklusive der Notare) verbessert.

Prüfung des Aufbaus eines Schiffsregisters (Vorlage des Feinkonzepts steht bevor): Zur Stärkung des Hafenstandortes soll geprüft werden, ob über das Automatisierte Register- und Auskunftsverfahren (AUREG) ein elektronisches Schiffsregister aufgebaut werden kann. In dieser ersten Phase sind die Länder Bremen und Schleswig-Holstein beteiligt. Später ist der Beitritt weiterer Länder denkbar.

Behörde für Schule und Berufsbildung

Schwerpunkt sind Ersatz, Ausbau und Erweiterung verschiedener IT-Lösungen im Bereich des Schulpersonalmanagements:

Erweiterung Personalbewerbung Online (Vorhaben soll zum Ende des Sommers 2011 umgesetzt sein): Über das IT-Verfahren „Personalbewerbung Online/elektronische Bewerbung“ führen die Schulen die Stellenausschreibungen für ihr pädagogisches Personal eigenständig durch. Alle Stellen für Lehrkräfte, für Beförderungs-, Funktions-, Schulleitungsstellen und für das pädagogische und therapeutische Fachpersonal werden ausschließlich online ausgeschrieben und IT-unterstützt besetzt. Mit der Erweiterung erfolgt der Anschluss an das länderübergreifende IT-Lehrertauschverfahren, um Wechsel von Lehrkräften über Bundesländergrenzen hinweg ab dem 1. August 2011 online abwickeln zu können.

Erweiterung Kapazitäts- und Strukturplanung (erste Erweiterung und Ergänzung soll im 1. Quartal 2012 abgeschlossen werden): Mit dem IT-Verfahren „Kapazitäts- und Strukturplanung“ wird schulbezogen und für das gesamte staatliche Schulwesen die Ressourcenplanung für pädagogisches Personal mit Informationen über akzeptierte Personalbedarfe und tatsächlich verfügbare Personalkapazitäten unterstützt. Derzeit wird der Ersatz des abgängigen Altverfahrens vorbereitet, das wichtige Informationen für die Kapazitäts- und Strukturplanung liefert.

Behörde für Kultur und Medien

Aktualisierung des Internetauftritts „Kunst im öffentlichen Raum“ (Abschluss des Vorhabens in 2011 geplant): Die bestehenden Angaben über Kunstobjekte im Internet werden aktualisiert und mit Geodaten referenziert.

Aufbau eines internetgestützten Veranstaltungsmanagements (Vorhaben soll bis Ende 2011 umgesetzt sein): Mit der geplanten Veranstaltungsmanagement-Software soll den Stadtteilkulturzentren ein kostengünstiges und benutzerfreundliches Werkzeug für das Veranstaltungsmanagement zur Verfügung gestellt werden.

Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt

Aufbau eines webbasierten Energiedaten-Portals (Vorhaben soll bis zum Sommer 2011 umgesetzt sein): Die Erfassung, Pflege und Auswertung von Daten im Energiemanagement für öffentliche Gebäude (Stammdaten, Verträge und Verbrauch für rund 2.700 Liegenschaften) soll mithilfe eines Portals deutlich verbessert werden. Durch korrektere Daten und darauf basierendes konkretes Handeln können höhere Verbrauchs- und Kosteneinsparungen erzielt werden.

Behörde für Wirtschaft und Arbeit

Aufbau eines Wirtschaftsportals (Vorhaben soll im Sommer 2011 umgesetzt sein): Die bei der BWA aber auch an anderen Stellen für Firmen vorhandenen Online-Service-Angebote insbesondere der Hamburger Behörden und Ämter sollen nutzerorientiert über einen zentralen Zugangsort im Internet auf hamburg.de angeboten werden.

Behörde für Inneres und Sport

Informationsmanagement im Bevölkerungsschutz (Vorhaben soll bis Ende 2012 umgesetzt sein): Aufbau einer Intranet-Kommunikationsplattform für die beteiligten Katastrophenschutzdienststellen in Hamburg. Ferner Errichtung einer Internet-Kommunikationsplattform für die Metropolregion mit georeferenzierten Inhalten sowie Einrichtung einer Extranet-Kommunikationsplattform für die ämter- und behördenübergreifende Kommunikation im Katastrophenschutzfall unter Einbeziehung gewerblicher Unternehmen.

Automatisiertes Auskunftsverfahren für Verkehrsunfälle auf Basis einer elektronischen Kundenverwaltung (Vorhaben soll bis Ende 2011 umgesetzt sein): Die Auskunftserteilung zu Verfahrensständen im Zusammenhang mit Verkehrsunfällen an Rechtsanwälte, Versicherungen einschließlich Sozialversicherungsträger (jährlich circa 150.000 manuelle Vorgänge) soll über das Hamburg-Gateway in Form eines (teil-)automatisierten Auskunftsverfahrens ermöglicht werden. Hierzu wird eine elektronische Kundenverwaltung eingeführt, die die Auskunftsgeschwindigkeit erhöht und das Verfahren revisionssicherer und aufwandsreduzierter gestaltet.

Behörde für Wissenschaft und Forschung

Einrichtung eines internetgestützten BAföG-Antragsverfahrens (Verfahren steht vor der Umsetzung): Das IT-Verfahren ermöglicht eine Online-Antragstellung zur Förderung gemäß BAföG. Die staatlichen Hamburger Hochschulen stellen sukzessive ihre bisherigen Verwaltungsverfahren zum sogenannten Student Lifecycle (Studierendenverwaltung, Prüfungsverwaltung, Lehrveranstaltungs- und Raumplanung, Alumni-Betreuung et cetera) auf zeitgemäße webbasierte integrierte Campus-Management-Systeme um.

Finanzbehörde

Weiterentwicklung der Behördenrufnummer „115“ (Produktivsetzung soll zum 1. April 2011 erfolgen): Nach Abschluss der Pilotierung erfolgt die Produktivsetzung der bundeseinheitlichen Behördenrufnummer D 115 in Hamburg (siehe auch Antwort zu I. 1.).

Das Projekt Herakles (siehe auch Drs. 19/5094) löst die papiergebundenen Abläufe im Rechnungswesen ab und vereinfacht damit für die Behörden und Ämter die Workflows durch einen zentralen Rechnungseingang, eine elektronische Rechnungsprüfung und eine elektronische Ablage der zahlungsbegründenden Unterlagen. Außerdem wird ein elektronisches Bestellwesen eingerichtet, das heißt die Auftragnehmer der Hamburger Verwaltung erhalten ihre Aufträge zukünftig grundsätzlich elektronisch übermittelt. Das Berichtswesen für die Steuerung des Einkaufs der Hamburger Verwaltung wird durch die maschinell auswertbaren Bestelldaten verbessert.

Bezirksverwaltung

Standardsoftware Gesundheitsamt (Vorhaben soll bis 2013 umgesetzt sein): Die Aufgaben der bezirklichen Gesundheitsämter lassen sich in 15 (überwiegend auch organisatorisch getrennte) Aufgabenbereiche gliedern. Zur Unterstützung der Aufgaben wird in den Gesundheitsämtern eine Vielzahl von IT-Verfahren eingesetzt. Eine einheitliche Standardsoftware soll einen besseren Datenaustausch ermöglichen.

2. *Welche Maßnahmen ergreift der Senat, um sicherzustellen, dass alle Hamburger Behörden konstruktiv an der Schaffung von E-Government-Lösungen mitwirken und sich bei diesem Thema den gleichen Zielsetzungen und Qualitätsvorstellungen verpflichten?*

Der Senat hat im Rahmen des Leitbilds „Wachsen mit Weitsicht“ (siehe auch Drs. 19/5474) die Finanzbehörde beauftragt, in Zusammenarbeit mit den Fachbehörden eine gemeinsame „E-Government- und IT-Strategie“ für Hamburg zu entwickeln und umzusetzen. Dieser Auftrag wurde mit dem „Zielbild für die Neustrukturierung der Hamburger Verwaltung“ (siehe auch Drs. 19/7958) nachdrücklich bestätigt. Die Gestaltung der Strategie soll die Ausrichtung der E-Government- und IT-Zielbereiche am Leitbild des Senats mit einbeziehen. Mit der Strategie soll ein festgelegter Rahmen skizziert werden. Die mit der Entwicklung neuer Technologien verbundenen Chancen und Risiken sollen vorausschauend erkannt und übergreifende Themen identifiziert werden. Die E-Government- und IT-Strategie soll so eine Grundlage sowohl für die Planung gemeinsamer Infrastrukturen innerhalb der Freien und Hansestadt Hamburg als auch für länderübergreifende Kooperationen mit den Trägerländern des gemeinsamen IT-Dienstleisters Dataport bilden. Ferner gilt es, einen Bezug zur Nationalen E-Government-Strategie des Bundes sowie zu vergleichbaren Strategien im europäischen Kontext herzustellen.

Mit der Entwicklung einer ganzheitlichen „E-Government- und IT-Strategie für die FHH“ wurde vonseiten der zuständigen Behörde Anfang 2010 begonnen. Die Neukonzeption sieht für die Strategie zwei Abschnitte vor. Einen übergreifenden Teil, der die allgemeinen und organisationsweiten Aspekte umfasst und einen Behördenteil, der die behördenspezifischen/fachpolitischen Aspekte der Behörden und Ämter beinhaltet. Der Entwurf des übergreifenden Teils der Strategie, welcher im Rahmen eines breit angelegten Beteiligungsprozesses mit IT-Verantwortlichen aus den Behörden und Ämtern entwickelt worden ist, liegt bereits vor. Mit der Entwicklung einzelner behördenspezifischer Strategien wurde begonnen.

Die E-Government- und IT-Strategie soll die Grundsätze, Ziele und strategischen Maßnahmen zur Weiterentwicklung von E-Government und IT für die Freie und Hansestadt Hamburg festlegen. Im Einzelnen geht es darum:

- Einvernehmen zwischen den Behörden und Ämtern über gemeinsame Ziele herzustellen.
- Ein klares Bild darüber zu erhalten, wo die Freie und Hansestadt Hamburg beim Thema E-Government- und IT gegenwärtig steht, über welche Ressourcen sie verfügt.
- Lücken zu identifizieren.
- Ein gemeinsames Verständnis darüber zu gewinnen, wie und wofür Technologieeinsatz einen entscheidenden Beitrag zur Modernisierung der Verwaltung liefern kann.

- Realistische Ziele zu entwickeln, die in einem definierten Zeitrahmen mit den vorhandenen Ressourcen umgesetzt werden können.
- Klare Entscheidungsstrukturen und Regeln zu schaffen, die sicherstellen, dass die durch den Technologieeinsatz erwarteten Vorteile auch erzielt werden.

Behördenübergreifende IT-Infrastruktur, Standards und zentraler IT-Dienstleister Dataport

Um die Behörden in die Lage zu versetzen, konstruktiv an E-Government-Lösungen mitwirken zu können und sie dafür auf gleiche Zielsetzungen und Qualitätsvorstellungen zu verpflichten, wird ihnen eine gemeinsam genutzte behördenübergreifende IT-Infrastruktur zur Verfügung gestellt. Dies dient der gezielten Verminderung oder Vermeidung fachlicher und technischer Schnittstellen zwischen den Verwaltungsbereichen sowie der Standardisierung und Optimierung der Prozesse und Strukturen im IT-Betrieb. Die Verwendung von gemeinsam festgelegten Standards, Normen, Methoden und Konzepten unterstützt die notwendige Interoperabilität.

Dazu war es erforderlich, einen zentralen IT-Dienstleister für die Stadt zu verankern. Die Gründung von Dataport als gemeinsame Anstalt öffentlichen Rechts der Länder Hamburg und Schleswig-Holstein im Jahr 2004 war insoweit ein Meilenstein. Die Konzentration des IT-Betriebs bei Dataport war auch unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten ein wichtiger Entwicklungsprozess. Gab es zu Beginn der Zentralisierung des IT-Betriebs noch circa 12.000 PCs und 5.000 Terminals in den Behörden und Ämtern, so verfügt die öffentliche Verwaltung in Hamburg heute über 38.000 vollständig vernetzte Multifunktionsendgeräte.

Organisation, Steuerung und Finanzierungsmodell

Geplant und betrieben wird die E-Government- und IT-Unterstützung der Freien und Hansestadt Hamburg in einer kooperativen Aufgabenteilung. Beteiligte sind neben der Abteilung „E-Government und IT-Steuerung“ der Finanzbehörde als zentraler Steuerungsinstanz die einzelnen Behörden und Ämter sowie der zentrale, länderübergreifende IT-Dienstleister Dataport. Die Behörden und Ämter steuern mit ihren jeweiligen IT-Stellen (E-Government- und IT-Management) die Analyse der fachlichen Prozesse und die Beauftragung der Erstellung und Beschaffung von Soft- und Hardware für die Unterstützung ihrer fachspezifischen Aufgaben sowie ihrer dezentralen Infrastrukturen. Die Finanzbehörde ist für alle Grundsatzangelegenheiten der Organisation zuständig und verantwortet die gesamtstädtische Steuerung, die Beauftragung der allgemeinen Infrastrukturen sowie die Fortentwicklung der IT-Organisation. Sie ist in Abstimmung mit den Behörden zuständig für die strategische Zielbestimmung und die kontinuierliche Modernisierung und Weiterentwicklung der IT-Anwendungen zur Unterstützung der vom Senat festgelegten politischen Schwerpunkte.

Die E-Government- und IT-Ressourcen für die hamburgische Verwaltung werden zentral von der Finanzbehörde geplant und gesteuert. Die Veranschlagung von Investitions- und Betriebsmitteln für E-Government- und IT-Projekte in einem sogenannten Globalfonds verschafft die notwendige Flexibilität, um zeitnah auf neue Entwicklungen – gegebenenfalls mit der unterjährigen Bereitstellung von Mitteln – reagieren zu können. Die fortzusetzenden und neuen E-Government- und IT-Maßnahmen werden mit dem sogenannten IT-Gesamtplan jährlich vom Senat als Paket beschlossen. Diese Form der zentralen Planung und Steuerung hat die Freie und Hansestadt Hamburg 1985 als erstes Bundesland eingeführt. Die Praxis wurde seitdem von einer Reihe anderer Bundesländer übernommen. Sie bringt eine Reihe von positiven Effekten mit sich:

- Die Durchsetzung von Standards wird erleichtert.
- Gleiche Anwendungen für ähnliche Aufgaben.
- Der Senat kann zentral wesentliche Impulse für das Modernisierungstempo setzen.
- Real im Haushalt vorhandene Investitionsmittel können wegen des zentralen Ausgleichs planerisch überbucht werden.

- Fachlich und zeitliche bedingte Mehr- und/oder Minderbedarfe können untereinander ausgeglichen werden.

Die Beschaffung von Dienstleistungen, sowie Soft- und Hardware ist ein wichtiger Faktor bei der Sicherstellung einer einheitlichen Qualität von E-Government- und IT-Lösungen. Durch die Nutzung von Rahmenverträgen können schon bei der Vergabe Ausschreibungen von Standardleistungen und -produkten gebündelt werden. Benötigte Leistungen können bedarfsbezogen abgerufen werden. Rahmenverträge bieten günstigere Konditionen insbesondere bei einer länderübergreifenden Bündelung des Bedarfs (zum Beispiel gemeinsam mit Schleswig-Holstein, siehe auch Antwort zu V. 1.). Darüber hinaus reduzieren sich die Prozesskosten für die Beschaffungen. Zudem wird sichergestellt, dass

- Kalkulations- und Planungssicherheit in Verbindung mit hohem Investitionsschutz gewährleistet werden,
- ein umfangreiches Sortiment mit gesicherten Lieferzeiten zur Verfügung steht,
- qualifizierte und kurzfristig verfügbare Unterstützung und Beratung abrufbar sind,
- die Homogenisierung der Produktlandschaft gefördert wird und
- technisch ausgereifte und erprobte Lösungen zum Einsatz kommen.

II. Koordinierung

1. Welche Vorschriften, Weisungen oder Vereinbarungen regeln die Zusammenarbeit der Hamburger Behörden bei der Entwicklung und Einführung von E-Government-Anwendungen?

Die Rahmenvorgaben für den Ausbau von E-Government-Lösungen ergeben sich aus den allgemeinen IT-Richtlinien – zusammengefasst im sogenannten IT-Handbuch. Hierbei wird regelmäßig nicht zwischen allgemeinen und spezifischen E-Government- und IT-Regelungen unterschieden.

Eine spezifische Regelung findet sich in der „Vereinbarung nach § 94 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes (HmbPersVG) über den Prozess zur Einführung und Nutzung allgemeiner automatisierter Bürofunktionen und multimedialer Technik (Bürokommunikation) und zur Entwicklung von E-Government“ vom 10. September 2001 und den dazugehörigen „Allgemeinen Regeln der Bürokommunikation“ (Anlage zu der Vereinbarung). Für neue E-Government-Anwendungen mit behördenübergreifender Bedeutung werden gegebenenfalls bei mitbestimmungsrelevanten Themen einzelfallbezogen Vereinbarungen nach § 94 HmbPersVG geschlossen.

2. Wie ist die Zusammenarbeit der Finanzbehörde – als Steuer- und Koordinierungsstelle – mit den anderen Fachbehörden und den Bezirken im Bereich des E-Government in der Praxis ausgestaltet?

Finanzbehörde einerseits und Fachbehörden und Bezirksämter andererseits arbeiten auf unterschiedlichen Ebenen konstruktiv zusammen. Die Zusammenarbeit erfolgt sowohl in institutionalisierten Gremien als auch anlassbezogen.

Institutionalisierte Gremien sind die nachfolgenden IT-Steuerungsgremien:

IT Beauftragte

Die IT-Beauftragten bilden mit Vertretern der Finanzbehörde ein gemeinsames Gremium. IT-Beauftragte sind in der Regel die Beauftragten für den Haushalt in den Behörden und Ämtern. Das Gremium berät über hamburgweite strategische Fragestellungen zu E-Government und IT-Themen. Die IT-Beauftragten tagen anlassbezogen.

IT Leiter

Das Gremium setzt sich zusammen aus den IT-Leitern der Behörden und Ämter sowie Vertretern der Finanzbehörde. Das Gremium berät zu hamburgweiten strategischen und operativen IT-Themen. Es werden Probleme und Handlungsfelder identifiziert,

Projekte, Maßnahmen und Arbeitsgruppen initiiert sowie Entscheidungen vorbereitet. Behördenübergreifende Anforderungen an die IT-Infrastruktur (Verfügbarkeit, Datenschutz, Datensicherheit) werden analysiert und abgestimmt (Qualitätssicherung). Das Gremium dient auch dem Erfahrungsaustausch bezüglich der Umsetzung fachorientierter IT-Projekte. Die IT-Leiter tagen in der Regel viermal im Jahr unter Vorsitz der Finanzbehörde. Darüber hinaus findet jährlich eine Klausurtagung der IT-Leiter statt, bei der auch ein interdisziplinärer Austausch mit den Leitern der Organisations- und der Haushaltsstellen der Behörden und Ämter zu übergreifenden Themen erfolgt.

IT Architekturboard (ITAB)

Das Gremium setzt sich zusammen aus sieben stimmberechtigten IT-Leitern der Behörden und Ämter, Vertretern der Finanzbehörde und Dataport. Als Gäste nehmen Vertreter des Landesbetriebes Geoinformation und Vermessung (LGV), des Hamburgischen Beauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit, des Rechnungshofes sowie einer AG der Personalräte teil. Das ITAB ist für die Standardisierung der IT-Landschaft der Hamburger Verwaltung sowie für die Fortschreibung der Konzeption einer einheitlichen IT-Architektur zuständig. Es berät zudem den Vertreter Hamburgs im Bund-Länder-Gremium IT-Planungsrat in Fragen der Standardisierung. Den Mitgliedern des ITAB wird die Möglichkeit gegeben, von den Entscheidungsvorlagen und Ergebnisse des IT-Planungsrates Kenntnis zu nehmen. Das ITAB entscheidet unter anderem über die Standard-Software, Einsatzstrategien sowie über Standardisierung von Endgerätehardware. Das ITAB tagt im Sechs-Wochen-Rhythmus.

Themenbezogene Arbeitsgruppen; projektbezogene Arbeits- und/oder Lenkungsgruppen

Zu übergreifenden Themen werden befristete, behördenübergreifende Arbeitsgruppen unter wechselnder Federführung gebildet. Darüber hinaus ist die Finanzbehörde in Projekten, die aufgrund der politischen, strategischen oder finanziellen Bedeutung von besonderer Wichtigkeit sind, in den dazugehörigen Arbeits- und/oder Lenkungsgruppen vertreten und nimmt ihre Steuerungs- beziehungsweise Koordinierungsfunktion im Rahmen des Projektauftrags wahr. Sie kann im Einzelfall die Projektarbeit auch personell mithilfe des IT-Projektpools unterstützen (siehe dazu auch Antwort zu I. 1.).

III. „E-Government-Infrastruktur 2.0“, „Antrags- und Fallmanagement“

- 1. Welche Schritte wurden seit der Vorstellung des Projektes E-Government-Infrastruktur 2.0 zur Erarbeitung ergriffen und bei welchen Projekten werden die erarbeiteten Ergebnisse aktuell und künftig verwandt?*

Ziel des Projektes war die Erstellung einer Anforderungsanalyse für den Aufbau einer gemeinsamen umfassenden E-Government-Infrastruktur für die Länder Hamburg und Schleswig-Holstein, sowohl für die Landes- als auch für die kommunale Ebene. Die Ergebnisse sind in die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie eingeflossen und darauf aufbauend ist auch die Erarbeitung der Anforderungen für das Antrags- und Fallmanagement zusammen mit Schleswig-Holstein erfolgt. Bei zukünftigen Projekten werden diese Ergebnisse immer eingesetzt werden. So wird im nächsten Jahr die Notwendigkeit einer gemeinsamen Datenbasis für Nutzer und Berechtigungen von Nutzern erneut geprüft, da diese in gemeinsamen Anwendungen eine Voraussetzung sein kann.

- 2. Welche zeitlichen und inhaltlichen Zielsetzungen bestehen für das Projekt „Antrags- und Fallmanagement“, für welches eine behördenübergreifende Arbeitsgemeinschaft unter Federführung der Finanzbehörde bis Juli 2010 Grundlagen erarbeitet hat?*

Grundgedanke des Antrags- und Fallmanagements ist es, einen einheitlichen und strukturierten Zugang zu unterschiedlichen fachlichen Antragsverfahren bereitzustellen und die interne Bearbeitung zu koordinieren. In der behördenübergreifenden Arbeitsgemeinschaft sind die funktionalen Anforderungen, die an eine IT-Plattform für Antrags- und Fallmanagement gestellt werden, zusammen erarbeitet worden.

Im Anschluss erfolgte von der Finanzbehörde eine Markterkundung nach geeigneten IT-Lösungen. Die Ergebnisse der Markterkundung sind den IT-Leitern Ende November 2010 vorgestellt worden. Zudem erging an sie die Bitte, die auf der IT-Plattform kurz- bis mittelfristig umzusetzenden Antragsverfahren bis Anfang Januar 2011 an die Finanzbehörde zu melden. Auf Basis dieser Daten wird die Bewertung erfolgen, ob die Umsetzung einer IT-Plattform dieser Art wirtschaftlich ist.

3. Welche Behörden und Akteure wirken an diesem Projekt mit?

An der Arbeitsgruppe zum Antrags- und Fallmanagement beteiligten sich Vertreterinnen und Vertreter der Behörde für Schule und Berufsbildung, der Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz, der Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt, der Behörde für Wirtschaft und Arbeit, der Finanzbehörde, aus dem Bereich der IT-Angelegenheiten der Bezirksverwaltung, der Handelskammer Hamburg, der Handwerkskammer Hamburg, des Einheitlichen Ansprechpartners Schleswig-Holstein, des Finanzministeriums Schleswig-Holsteins sowie von Dataport.

4. Wird die gemeinsame Zielsetzung in einer bestimmten Form fixiert – insbesondere auch im Hinblick auf eine Selbstverpflichtung aller Behörden zur Nutzung des Systems?

Wenn ja, in welcher Form?

Wenn nein, warum nicht?

Eine gemeinsame strategische und inhaltliche Zielsetzung ist im Rahmen der Arbeitsgruppe in einem Arbeitspapier festgehalten worden. Die Behörden sind derzeit aufgefordert, verbindlich die Bedarfe umzusetzender Antragsverfahren der Finanzbehörde anzugeben (siehe auch Antwort zu III. 2.). Eine weitere Vereinbarung zur Nutzung einer stadtübergreifenden Infrastruktur muss nicht formuliert werden, da über die bestehenden Regularien der IT-Planung sichergestellt wird, dass Behörden nur dann eine gemeinsame IT-Plattform nicht zu nutzen brauchen, wenn es dafür stichhaltige Gründe gibt, denen die Finanzbehörde zustimmt.

IV. Nutzerperspektive

1. Wird bei der Entwicklung und Einführung von E-Government-Anwendungen die Perspektive der Anwendungsnutzer einbezogen, erfasst und ausgewertet?

Wenn ja, auf welche Weise?

2. Gibt es hierzu ein standardisiertes Verfahren?

Zielsetzung der E-Government- und IT-Strategie ist es, dass E-Government-Anwendungen nutzerorientiert an den Zielgruppen ausgerichtet werden.

Die Finanzbehörde empfiehlt den Behörden und Ämtern, bei der Entwicklung und Einführung von E-Government-Anwendungen stets zu prüfen, ob und wenn ja zu welchem Zeitpunkt die Perspektive der Nutzer einzubeziehen ist. Den individuellen Gegebenheiten des jeweiligen Vorhabens entsprechend, kann die Einbeziehung der späteren Nutzer schon zu Beginn eines Projektes, während der Durchführungsphase oder auch erst während der Pilotierung sinnvoll sein. Beispiele aus jüngster Zeit dafür sind die Einbindung der Architektenkammer beim Projekt „digitaler Bauantrag“, der Versorgungsunternehmen beim Vorhaben „Aufgrabescheine“ oder die Einbeziehung des Seniorenbeirats bei Vorstudien zum Thema „E-Government-Bedarfe älterer Menschen in Hamburg“.

Grundsätzlich haben die beteiligten Nutzer im Rahmen der jeweiligen Projektorganisation die Möglichkeit zur Mitarbeit auf der Ebene eines aktiven oder beratenden Lenkungsgruppen- oder Arbeitsgruppenmitglieds. Erkenntnisse und Bedarfe der späteren Nutzer fließen so in die Anforderungen oder Ausgestaltung der jeweiligen E-Government-Anwendung mit ein.

Darüber hinaus nutzt die Verwaltung Befragungen von Zielgruppen – wie zum Beispiel die alle drei Jahre stattfindende Bürgerbefragung – zur Evaluierung bestehender Verwaltungsangebote. Auch hier fließen gewonnene Erkenntnisse in die Verbesserung der E-Government-Angebote mit ein.

Zunehmend wächst in den Behörden und Ämtern das Bewusstsein, auch bei der Darstellung ihrer Online-Angebote die Nutzerfreundlichkeit (Usability) zu berücksichtigen. So wurde und wird der Internetauftritt der Stadt auf hamburg.de entsprechend weiterentwickelt und optimiert. Ebenso werden die verwaltungsinternen E-Government-Angebote unter Berücksichtigung von Aspekten der Nutzerfreundlichkeit kontinuierlich verbessert.

Um den Herausforderungen der gesellschaftlichen Entwicklung Rechnung zu tragen, muss die Verwaltung sich bei ihren E-Government-Anwendungen vermehrt darauf einstellen, ihren Kunden eine Möglichkeit zur Rückäußerung zur Verfügung zu stellen. Deswegen bietet Hamburg seinen Bürgerinnen und Bürgern Online-Diskurse zu verschiedenen, aktuellen Themen an (wie zum Beispiel Bürgerhaushalt, Living Bridge, Neugestaltung des Domplatzes et cetera). Des Weiteren werden Web 2.0-Elemente in den Verwaltungsalltag integriert, als Stichworte hierfür wird auf die Einbindung Sozialer Netzwerke, Nachrichtenservices für Gruppen oder Arbeiten auf Zusammenarbeitsplattformen verwiesen. Die Finanzbehörde entwickelt für die Behörden und Ämter derzeit einen „Web 2.0-Methodenkoffer“. Damit werden Handlungsempfehlungen für die organisatorische Einbindung und technische Umsetzung unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen den Behörden und Ämtern zur Verfügung gestellt.

Ferner gilt es, sich ändernden Nutzergewohnheiten zu entsprechen. So bietet Hamburg den „Behördenfinder“ als erste mobile Handy-Applikation („App“) zum Download an.

V. Zusammenarbeit mit Schleswig-Holstein

1. Welche weitere Zusammenarbeit mit Schleswig-Holstein ist im Bereich E-Government vorgesehen?

Es gibt zurzeit mehrere konkrete E-Government-Themen, die in der Bearbeitung oder in Vorbereitung sind. Hervorzuheben ist insbesondere das bereits laufende Projekt „KoPers“ (Kooperationsprojekt der Personalverwaltungen beider Länder); dieses zielt auf die Schaffung einer integrierten Personalwirtschaft ab. Ferner sind zu nennen gemeinsame Standesamtsverfahren, die gemeinsame Fragestellung nach einer Langzeitarchivierung sowie die Identifikation von Themenfeldern der Hamburger Zusammenarbeitsplattform für das schleswig-holsteinische Projekt „Schleswig-Holstein on Sharepoint“ (SHonSh). Hamburg hat in den letzten Jahren eine umfassende Zusammenarbeitsplattform mit einem Konzept erstellt, das insbesondere für die schleswig-holsteinischen Kommunen von großem Interesse sein kann. In einem ersten Schritt wird Schleswig-Holstein unter Beratung des gemeinsamen IT-Dienstleisters Dataport Anforderungen aufnehmen und die Machbarkeit einer gemeinsamen Nutzung prüfen.

In Vorbereitung ist ferner die Neuausschreibung eines von beiden Ländern genutzten E-Government-Rahmenvertrags, der die Möglichkeit bietet, kurzfristig externe Unterstützungsleistungen für E-Government-Vorhaben abzurufen.

Der Schleswig-Holsteinische Landtag hat am 29. Januar 2010 eine Enquetekommission zu „Chancen einer verstärkten norddeutschen Zusammenarbeit“ eingesetzt. Sie soll die bisherigen Ergebnisse norddeutscher Kooperationen auswerten, Vorschläge für künftige Formen und Inhalte der Zusammenarbeit entwickeln und Vorschläge für Initiativen des Landtages formulieren. Dabei soll eine verstärkte Zusammenarbeit mit Hamburg genauso untersucht werden, wie eine weitergehende länderübergreifende Zusammenarbeit mit Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen und Bremen.

2. Ist das Antrags- und Fallmanagement ein gemeinsames Projekt beider Bundesländer?

Wenn ja, welche Art der Zusammenarbeit ist im Einzelnen geplant?

Wenn nein, warum nicht?

Das Finanzministerium Schleswig-Holstein und der Einheitliche Ansprechpartner Schleswig-Holstein haben sich an der Arbeitsgruppe zum Antrags- und Fallmanagement beteiligt. Die Ergebnisse der Arbeitsgruppe sowie die der Markterkundung sind Vertretern des Finanzministeriums Schleswig-Holstein sowie des Senators für Finanzen der Hansestadt Bremen am 18. November 2010 gemeinsam mit Dataport vorgestellt worden. Hamburg hat sowohl das Angebot als auch das Interesse an der weiteren gemeinsamen Zusammenarbeit an dem Thema formuliert. Eine konkrete Aussage von Schleswig-Holstein hinsichtlich der weiteren Mitarbeit steht noch aus.