



PDVNEWS

Der digitale Wettlauf

Deutsche Verwaltungen im Umsetzungsieber.

E-Akte als Zukunftsmotor für die moderne Verwaltung in Sachsen.

Verwaltung und Wirtschaft für mehr Online-Bürger-services.

PDV setzt Wachstumskurs konsequent fort.

Barrierefreiheit auch für den SmartClient.

Virtueller Besuch im Amt.

VIS-Suite 6 vor der Auslieferung.

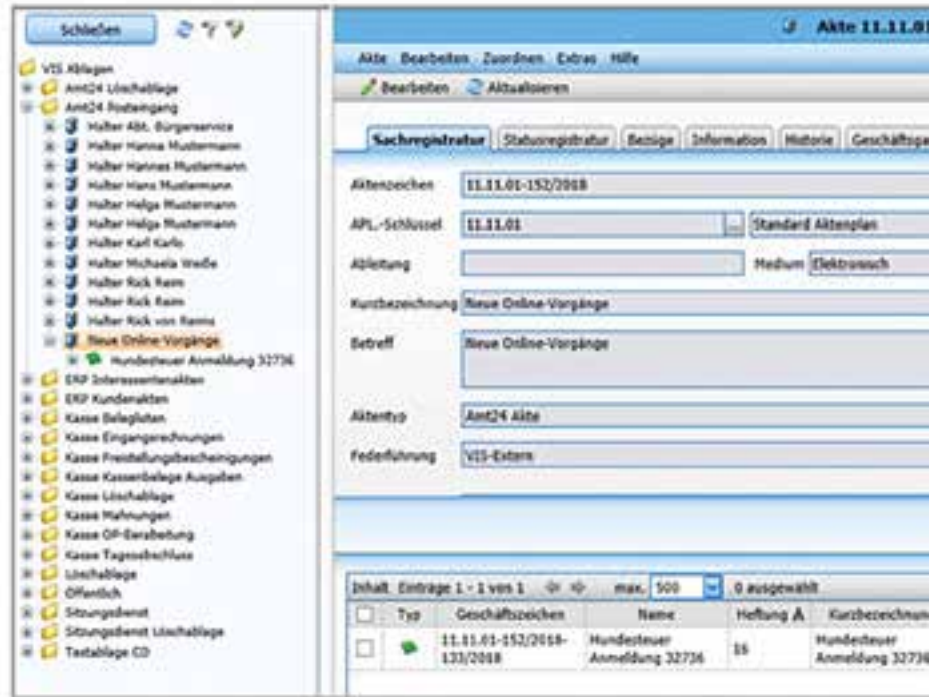
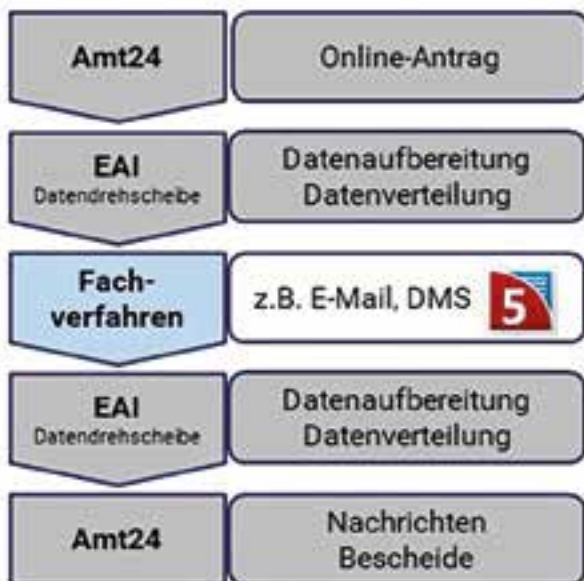
Aktuelles von der Anwendergruppe.

_01

15. JAHRGANG

2019

Pilot „Hund anmelden“



In Umsetzung des OZG in Sachsen wurde das Verfahren „Hund anmelden“ online gestellt. Quelle: ©AG Antragsmanagement (SAKD & KISA)

■ Virtueller Besuch im Amt:

Hund anmelden.

Michaela Weiße/Matthias Martin

Kommunen als künftige Anbieter von Onlinedienstleistungen sollen sich in einen landesweit einheitlichen und koordinierten Entwicklungsprozess unmittelbar einbringen können. Die Sächsische Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung (SAKD) koordiniert gemeinsam mit den kommunalen Spitzenverbänden und dem Freistaat Sachsen diesen Prozess. Der kommunale IT-Dienstleister Komm24 GmbH wird die Umsetzung kooperativ steuern und gemeinsam mit weiteren Dienstleistern für alle Kommunen nachnutzbar realisieren. Um Synergien zwischen den Projekten zu erzielen, sollen OZG und darüber hinausgehende Digitalisierungsprojekte nach einer einheitlichen Vorgehensweise umgesetzt werden.

Kollaboratives Vorgehen

Wesentliches Format der Beteiligung der Kommunen an der Lösungsentwicklung ist die OZG-Werkstatt. In einer OZG-Werkstatt arbeiten kommunale Experten und Entwickler zusammen, um in einem iterativen agilen Prozess eine – möglichst vielen Anforderungen gerecht werdende – Lösung zu erstellen, zu erproben und weiterzuentwickeln.

Vorgehensmodelle, Kataloge, Ideen und Planungen sind nicht wirklich greifbar und bleiben in der Theorie verhaftet. Wir mussten es wagen, konkret zu werden, neue Methoden auszuprobieren, für die klassische Kommunalverwaltung bisher unbekannt und ungewohnte Werk-



Foto: ©KISA/LaBruixa/pixabay

zeuge zu benutzen und uns den Nutzererlebnissen auszusetzen. Das Maskottchen von Amt24.Sachsen ist der Hund. So starteten wir mit der Anmeldung eines Hundes und lernten, an einem vermeintlich einfachen Prozess das Vorgehensmodell umzusetzen.

Setup-Phase: Initialisierung

In OZG-Werkstatt 1 soll im Rahmen der Bedarfserhebung im gemeinsamen Dialog zwischen dem Projektkoordinator (SAKD), den beteiligten kommunalen Fachexperten sowie den Anwendungsberatern der Komm24 GmbH eine Übersicht der beteiligten Komponenten und deren Zusammenwirken erstellt werden. Untersucht wird ebenfalls die Zuordnung zu OZG-Leistungen, einschlägigen Rechtsgrundlagen, Zielgruppen, beteiligten Verfahren, Fallzahlen und für die Sachbearbeitung zuständigen Stellen. Im Ergebnis entsteht ein abgestimmtes Leistungspaket, das sowohl in der Breite (Umfang der enthaltenen Leistungen) als auch in der Tiefe (Umsetzungsstufen bis hin zur Anbindung an die Datendrehscheibe EAI, voll-

ständigen Integration in Fachverfahren und Einbindung in DMS-Systeme) beschrieben ist. Dies ist die Auftragsgrundlage für nachgelagerte Entwicklungsaufträge. Bei „Hund anmelden“ als Prototyp für dieses Vorgehen wurde die Setup-Phase durch die AG Antragsmanagement initialisiert (vgl. auch PDVNews 02/2018).

Entwicklungsphase: Fachdiskussion

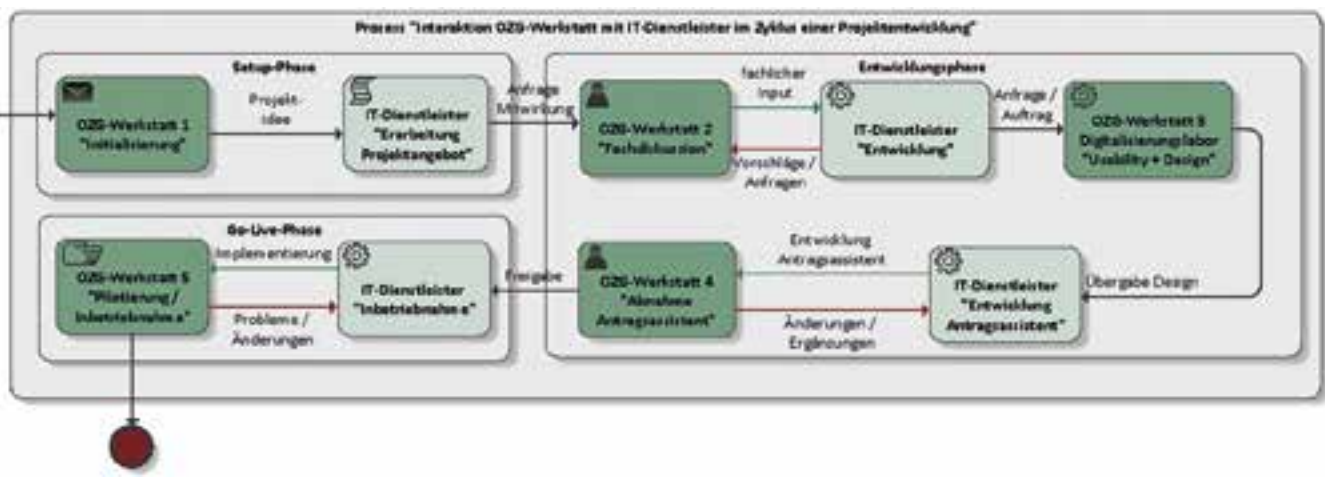
In der ersten Entwicklungsphase entsteht das Fachkonzept zum beauftragten Leistungspaket. Es enthält alle fachlich-inhaltlichen Angaben zu den betreffenden Verwaltungsverfahren für die jeweilige Umsetzungsstufe. Die damit verbundene Diskussion hat die fachlichen und rechtlichen Gegebenheiten des Verwaltungsverfahrens zum Gegenstand. Das Ergebnis der OZG-Werkstatt 2 ist ein modifiziertes und bestätigtes Fachkonzept für das thematisierte Verwaltungsverfahren.

Im Blick auf „Hund anmelden“ waren u. a. folgende Aspekte zu analysieren: Was erwartet der Hundebesitzer von dem Online-Antragsverfahren „Hund anmelden“? Welche unterschiedlichen Regelungen gibt es in den einzelnen kommunalen Satzungen? Welche Daten werden in allen Kommunen identisch abgefragt? Wie wollen wir mit den individuellen Daten in den unterschiedlichen Kommunen umgehen? Welche Arbeitsaufgaben werden angestoßen, wenn ein Antrag eingeht? Wird für die Bearbeitung ein Fachverfahren verwendet? Kommuniziert dieses über Schnittstellen zu anderen Fachverfahren, oder werden Daten vom Mitarbeiter übertragen?

Die Workshops und Gespräche in Gemeinden, Städten und Landkreisen haben gezeigt, dass eine Differenzierung und individuelle Ausgestaltung mit Blick auf die Satzung, die Infrastruktur und interne Arbeitsprozesse in jeder einzelnen Kommune vorgenommen werden müssen.

Herausforderungen und Festlegungen

- Digitale Umsetzung von „Hund anmelden“ soll in kürzester Zeit erfolgen. Statt des gesamten Leistungsbündels „Hundesteuer“, inklusive der Anbindung an entsprechende Fachverfahren, haben wir uns auf eine stufenweise Umsetzung verständigt. Dies ermöglicht, kurzfristig mit einer Minimalversion produktiv zu gehen und diese sukzessive zu einem volldigitalisierten Prozess weiter auszubauen.
- Wie soll mit der unterschiedlichen Infrastruktur in den Kommunen und den damit verbundenen, voneinander abweichenden Arbeitsweisen umgegangen werden (z. B. E-Mail-Eingang als einziger vorhandener elektronischer Eingangskanal ohne Ablage in



Vorgehen der OZG-Werkstatt – von der Initiierung bis zur Inbetriebnahme

Quelle: ©AG Antragsmanagement (SAKD & KISA)

einem DMS)? Mit der Einbindung einer Datendrehscheibe (EAI-Komponente) wahren wir die kommunale Selbstverwaltung und entflechten zugleich die Komplexität. Alle Kommunen werden das Angebot erhalten, diese Komponente mit individueller Konfigurationsmöglichkeit zu nutzen. Jede Kommune wird mindestens mit dem Kommunikationskanal „E-Mail“ hinterlegt. Wenn vorhanden, kann die Anbindung eines DMS erfolgen. In unserem Beispiel „Hund anmelden“ handelt es sich um die VIS-Suite.

- Wie könnte perspektivisch schnell, flexibel und individuell auf mögliche Änderungen in der Infrastruktur und Arbeitsweise reagiert werden? Über die aufgezeigte Konfigurationsmöglichkeit können – sobald eine Kommune über ein DMS verfügt, welches eine Schnittstelle zur Datendrehscheibe besitzt – mit überschaubarem Aufwand schnell in der EAI-Komponente entsprechende Konfigurationen vorgenommen werden. Damit können die internen Arbeitsprozesse mit der weiterentwickelten, nunmehr skalierbaren Infrastruktur der Kommune gelebt werden.
- Wie wollen wir mit unstrukturierten und parallelen Datenströmen umgehen? Auf Basis des im zweiten Punkt beschriebenen Lösungsansatzes kann auch ein paralleler Datenstrom realisiert werden: Die Kommune kann neben einer E-Mail den Online-Antrag zusätzlich z. B. in der VIS-Suite und auch in entsprechenden Fachverfahren entgegennehmen.
- Wie wollen wir mit einem unstrukturierten oder nicht vorhandenen Rückkanal zum Antragsteller umgehen? Auch hier hilft der im zweiten Punkt beschriebene Lösungsansatz. Als Rückkanal zur Übermittlung von Protokollinformationen oder Ergebnissen (Bearbeitungsstatus, Bescheide u. a.) kann das über die Datendrehscheibe erreichbare Servicekonto mit Postfach zielorientiert und automatisiert

genutzt werden. Konkret sehen der Antragsteller wie auch der Behördenmitarbeiter im Servicekonto von Amt24.Sachsen die Antragsdaten und weitere Verfahrensinformationen.

Entwicklungsphase: Usability und Design

In der Phase „Usability und Design“ (OZG-Werkstatt 3) wird gemeinsam mit kommunalen Fachexperten sowie Endnutzern des elektronischen Antragsverfahrens der Prototyp entwickelt. Der Fokus liegt dabei auf dem Nutzererleben. Soweit vorhanden, fließen hier die Ergebnisse der OZG-Labore der Länder ein. Im Ergebnis entstehen von den Nutzern aus Außen- und Innensicht bestätigte (ggf. modifizierte) Prozesse zur Anliegensklärung für den eingesetzten Antragsassistenten. Mit dem in der OZG-Werkstatt 2 aufgestellten Fachkonzept sowie der in der OZG-Werkstatt 3 entwickelten Benutzerführung für die Anliegensklärung entsteht die prototypische Realisierung im Antragsassistenten für das Verfahrensmanagement von Amt24.Sachsen.

Wie sollte „Hund anmelden“ online in Amt24.Sachsen aussehen? Wie würde der digitalisierte Prozess von der Online-Antragstellung über die Verarbeitung im Fachverfahren bis hin zu den Rückmeldungen an den Bürger erlebbar werden? Ein erster Prototyp wurde erstellt.

Entwicklungsphase: Antragsassistent

Gegenstand der OZG-Werkstatt 4 ist die fachliche Abnahme des Antragsassistenten, einschließlich der technisch realisierten Prozesse für die jeweilige Umsetzungsstufe. Der erste Online-Prozess der AG Antrags-

Prototyp für den Prozess „Hund anmelden“ im Amt 24 mit Rückmeldung an den Bürger Quelle: ©AG Antragsmanagement (SAKD & KISA)

management „Hund anmelden“ konnte erfolgreich umgesetzt werden! Dabei wurde zum einen der Nutzersicht und zum anderen dem Zusammenspiel der Komponenten im Blick auf die Implementierung in verschiedenen Kommunen besondere Beachtung geschenkt.

Go-Live-Phase: Pilotierung

Die Feuerprobe allen Tuns ist OZG-Werkstatt 5: Hier erfolgt die Pilotierung der entwickelten Verfahren in einer konkreten kommunalen Umgebung. Dazu sind die Antragsprozesse innerhalb der spezifischen Infrastruktur der Kommune zu konfigurieren und entsprechend betrieblich zu testen. Nach erfolgreicher Pilotierung erfolgt die Produktionsfreigabe beim beauftragten Betreiber der Lösung und die Planung des Roll-outs bei weiteren interessierten Gemeinden, Städten und Landkreisen.

Der Prozess „Hund anmelden“ wurde auf mehreren Regionalkonferenzen der Sächsischen Staatskanzlei zur Umsetzung des OZG vorgestellt. Mehrere Kommunen haben bereits Interesse zur Nachnutzung bekundet, sodass der Roll-out in den nächsten Monaten

erfolgen wird. Insbesondere die Kommunen, in denen die VIS-Suite bereits im Einsatz ist, haben ideale Voraussetzungen für die Nachnutzung dieses Antragsverfahrens.

Resümee

Die Aufgabenstellung ist komplex, und die Herausforderungen sind vielfältig. Mit dem Online-Stellen des Verfahrens „Hund anmelden“ und zwischenzeitlich auch des Verfahrens „Gästetaxe“ in der Stadt Leipzig wurden entscheidende Erfahrungen für die Produktion von Online-Antragsverfahren im Rahmen des sächsischen Vorgehensmodells zur Umsetzung des OZG in sächsischen Kommunen gesammelt. Klassische Prozesse werden kontinuierlich besser und online erlebbar mit gemeinsamem Vorgehen, einem Einnehmen der Außen-, aber auch der Innensicht, der Implementierung einer EAI-Komponente, der aktiven Einbeziehung aller Beteiligten in die Umsetzung sowie mit dem Mut zur Veränderung von etablierten Prozessen zugunsten eines besseren Nutzererlebnisses.

Michaela Weiße

Anwenderberaterin
AG Antragsmanagement

michaela.weisse@kisa.it



Matthias Martin

Referent
Sächsischer Städte- und Gemeindetag

matthias.martin@sbg-sachsen.de

