

E-Government als Motor der Modernisierung Schleswig-Holsteins

E-Government-Strategie Schleswig-Holstein

VERSION	DATUM	NAME
0.1	20.08.2015	Capgemini
0.11	Ab 24.08.2015	Anmerkungen ZIT
0.12	Ab 30.09.2015	Capgemini
0.13	09.11.2015	Capgemini
0.14	27.11.2015	Anmerkungen ZIT
0.15	27.01.2016	Anmerkungen COO
0.16	16.03.2016	Konsolidierung Z111
0.17	22.03.2016	Ergänzung Ausblick Z111
0.18	23.03.2016	Redaktion und Abstimmung in Z1
0.9	09.06.2016	Schlussredaktion und Exemplar für Layout-Bearbeitung Z111
1.0	23.06.2016	Entwurf für KV
1.1	11.07.2016	Änderung aufgrund der Maßgabe des MJKE i.R. der KV
1.2	12.07.2016	Änderung aufgrund der Maßgabe des MELUR i.R. der KV

Inhalt

E-Government als Motor der Modernisierung Schleswig-Holsteins	5
I. Zielbereich: Nutzen für Bürgerinnen und Bürger sowie die Wirtschaft.9	9
1. Handlungsfeld: Digitaler Bürger- und Unternehmensservice	11
2. Handlungsfeld: Ein Einstiegsportal zur Verwaltung	15
3. Handlungsfeld: Zugang zur Verwaltung und ihren Informationen für alle 18	
4. Handlungsfeld: Bürgerbeteiligung	22
II. Zielbereich: Verwaltungsmodernisierung	25
5. Handlungsfeld: Modernisierung der Prozesse und Strukturen	27
6. Handlungsfeld: Rechtliche Grundlage.....	31
7. Handlungsfeld: Personalentwicklung	34
8. Handlungsfeld: Wissensmanagement.....	37
III. Zielbereich: E-Government-Infrastrukturen	41
9. Handlungsfeld: IT-Landschaft harmonisieren und standardisieren	43
10. Handlungsfeld: Sicherer elektronischer Verwaltungs- und Informationszugang	48
11. Handlungsfeld: Datenschutz und Datensicherheit	52
12. Handlungsfeld: Gemeinsam stark – kooperatives E-Government	55
Schlussbemerkung/Ausblick	58

Abbildungen

Abbildung 1: Zielbereiche und Handlungsfelder der E-Government-Strategie Schleswig-Holsteins	8
Abbildung 2: Die aktuell bei Dataport betriebenen E-Government- Infrastrukturkomponenten	43

E-Government als Motor der Modernisierung Schleswig-Holsteins

Die zunehmende Digitalisierung aller Lebensbereiche hat längst auch die Verwaltung in unserem Land erfasst. Schon heute sind verschiedenste Verwaltungsangebote auch über das Internet verfügbar: Von Informationen zu behördlichen Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger über den Einheitlichen Ansprechpartner (EA-SH) für Unternehmen bis hin zu virtueller Beteiligung an der Bauleitplanung. Doch die Menschen in unserem Land sind mehr gewohnt. Angesichts eines nahezu permanenten Zugangs zum Internet mit vielfach mobilen Endgeräten ist die Verfügbarkeit von Dienstleistungen und deren unkomplizierte Nutzung überall und jederzeit für viele Menschen längst eine Selbstverständlichkeit. Dies verstehen wir als Potenzial und Auftrag, die öffentlichen Leistungen für die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen in unserem Land weiter zu verbessern und durch die Umsetzung eines zeitgemäßen E-Government die Verwaltung von morgen zu schaffen.

Modernisierung durch E-Government

Für die Schaffung einer zukunftsfähigen Verwaltung sind innovative Lösungen gefragt. Moderne Informations- und Kommunikationstechnologie ist für diese ein zentraler Baustein. Elektronische Akten, direkte Bürgerbeteiligung und Antragsassistenten sind nur einige prominente Beispiele. Aber auch Online-Konten für Bürger und Unternehmen, welche die Angebote der öffentlichen Verwaltung bündeln und die Interaktion vereinfachen sowie beschleunigen, sind längst in greifbarer Nähe. Die dafür nötigen Anwendungen, Basisdienste und Infrastrukturen existieren vielfach bereits, bedürfen aber einer zielgerichteten Weiterentwicklung und Integration. Dies bedeutet, dass neben den notwendigen technologischen Innovationen neue organisatorische Abläufe und die damit verbundenen personellen Veränderungen umgesetzt werden müssen. Denn letztere sind ebenso wie die technologische Basis zentrale Bestandteile eines modernen E-Government. Programmatische Leitlinien und rechtliche Rahmenbedingungen liefern zudem die Nationale E-Government-Strategie (NEGS), das E-Government-Gesetz des Bundes (EGovG Bund), die Digitale Agenda der Bundesregierung sowie das E-Government-Gesetz des Landes Schleswig-Holstein (EGovG SH).

Bürgernah und unternehmerisch

Im Zentrum des E-Government in Schleswig-Holstein steht das klare Bekenntnis zur Orientierung am Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen unseres Landes und für die zahlreichen Besucher und Pendler. Dafür braucht es kluge Ideen und eine moderne, nachvollziehbare Verwaltung, die sich auf eine fortschrittliche IT-Infrastruktur sowie auf schlanke und zielführende

Abläufe stützt. Ein Grundprinzip für alle E-Government-Angebote in Schleswig-Holstein soll sein, dass die Verwaltung nur das Notwendigste an Daten erhebt. Die richtigen Antworten auf Fragen des gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und technologischen Wandels zu finden und die Weichen für unsere Landesverwaltung heute schon klug für morgen zu stellen, ist genauso wichtig wie die technologische Basis für ein modernes E-Government. Deshalb befragen wir zu dieser Strategie im Rahmen einer Online-Erhebung die größten Experten, die es für Schleswig-Holstein gibt: die Bürgerinnen und Bürger. Denn moderne Dienstleistungen auf Basis von Informations- und Kommunikationstechnologien, wie sie Bürgerinnen und Bürger von privaten Unternehmen vielfach kennen und schätzen, helfen dabei, diese Ziele zu realisieren. Hier gilt der Grundsatz, das Rad nicht neu zu erfinden, sondern bewährte und erprobte Lösungen für die Verwaltung zu adaptieren und weiterzuentwickeln. Selbstverständlich sind wir uns dabei immer bewusst, dass für die Verwaltung ein anderer Rechtsrahmen gilt und zu beachten ist als für die Wirtschaft.

Ebenenübergreifend und kooperativ

Direkter Kontakt mit der Verwaltung findet meist in den Kommunen statt. Deshalb liegt auch die Bereitstellung von E-Government-Leistungen hauptsächlich bei den Kommunen, wobei dem Land eine Infrastrukturverantwortung zukommt. Die Landesregierung gestaltet diese Zusammenarbeit insbesondere mit den kommunalen Verwaltungen, der Wirtschaft sowie dem EA-SH als Bindeglied auf allen Ebenen im Land gemeinsam: In Schleswig-Holstein ist E-Government kooperativ.

Die Landesregierung sieht ihre Aufgabe vor allem darin, die Grundlagen für E-Government-Leistungen zu schaffen. So kann zum Beispiel die technische Infrastruktur, die das Land mit einem leistungsfähigen Landesnetz und anderen bedarfsgerecht zu innovierenden IT-Komponenten vorhält, sowohl vom Land als auch von den Kommunen möglichst kostengünstig genutzt werden. Für solche Nutzungsmöglichkeiten und die Weiterentwicklung von nützlichen und innovativen digitalen Angeboten werden die erforderlichen gesetzlichen Rahmenbedingungen verbessert. Dies alles stimmt die Landesverwaltung eng mit den Kommunen und der Wirtschaft ab, was selbstverständlich auch für die Nachbarländer und den Bund gilt. Erfolgreiche Beispiele der bisherigen Zusammenarbeit sind E-Governmentinfrastrukturen, die bei unserem gemeinsam mit den Nachbarländern gegründeten eigenen IT-Dienstleister Dataport zentral betrieben und zur partnerschaftlichen Nutzung bereit gestellt werden.

Das Visionäre mit dem Machbaren verbinden

Die Verwirklichung der in dieser Strategie formulierten Ziele wird nicht in einem großen Wurf erfolgen. Die dafür nötigen Veränderungen sind anspruchsvoll und erfordern ein Vorgehen mit Augenmaß. Durch eine pragmatische Umsetzung,

bei der wir die angestrebten Ziele Schritt für Schritt realisieren, verbinden wir das Visionäre mit dem Machbaren und stellen sicher, dass erkennbare Ergebnisse entstehen, die den Nutzerinnen und Nutzern von Verwaltungsleistungen spürbar zu gute kommen. Durch die Formulierung eindeutiger Meilensteine und klarer Fortschrittsziele sorgen wir für Transparenz und laden alle Beteiligten zur Diskussion über die Modernisierung unserer Landesverwaltung ein. Wir sind uns dabei durchaus bewußt, dass nicht alles im Vorhinein bis ins letzte Detail planbar ist und gerade das Feld der Digitalisierung durch Entwicklungssprünge gekennzeichnet ist. Daher formulieren wir mit dieser E-Government-Strategie für Schleswig-Holstein einen Orientierungspunkt, an dem sich die Schaffung einer fortschrittlichen digitalen Verwaltung ausrichten kann und skizzieren, welchen Weg diese Verwaltung wählen kann, um gemeinsam mit der E-Governmentkooperation Schleswig-Holstein die gesteckten Ziele zu erreichen.

Die Planung und Umsetzung dieser Strategie wird zusätzliche Haushaltsmittel erfordern. Über die Bereitstellung zusätzlicher Haushaltsmittel entscheidet der Haushaltsgesetzgeber im Rahmen zukünftiger Aufstellungsverfahren. Wie jedes Vorhaben der Landesregierung steht auch die Umsetzung unserer Strategie unter dem Vorbehalt der begrenzten Finanzierungsmöglichkeiten eines angespannten Haushaltes.

Daran lassen wir uns messen!

Dieses Strategiepapier beschreibt die Vision und den Weg dorthin. Begleitend erarbeitet die Staatskanzlei eine Umsetzungsplanung, in der alle Einzelmaßnahmen beschrieben und definiert werden. Um den Fortschritt unserer Bemühungen zu messen und einer Beliebigkeit strategischer Festlegungen entgegen zu wirken, werden diese Maßnahmen mit veröffentlichten Kennzahlen hinterlegt. Diese Kennzahlen sollen in Form eines jährlichen Fortschrittsberichts zur Verfügung gestellt werden.

Konkrete Zielbereiche und Handlungsfelder für die Umsetzung

Die E-Government-Strategie des Landes Schleswig-Holstein bündelt die für deren Umsetzung notwendigen Aktivitäten in drei großen Zielbereichen:

- Nutzen für Bürgerinnen und Bürger und für die Wirtschaft
- Verwaltungsmodernisierung
- E-Government-Infrastrukturen

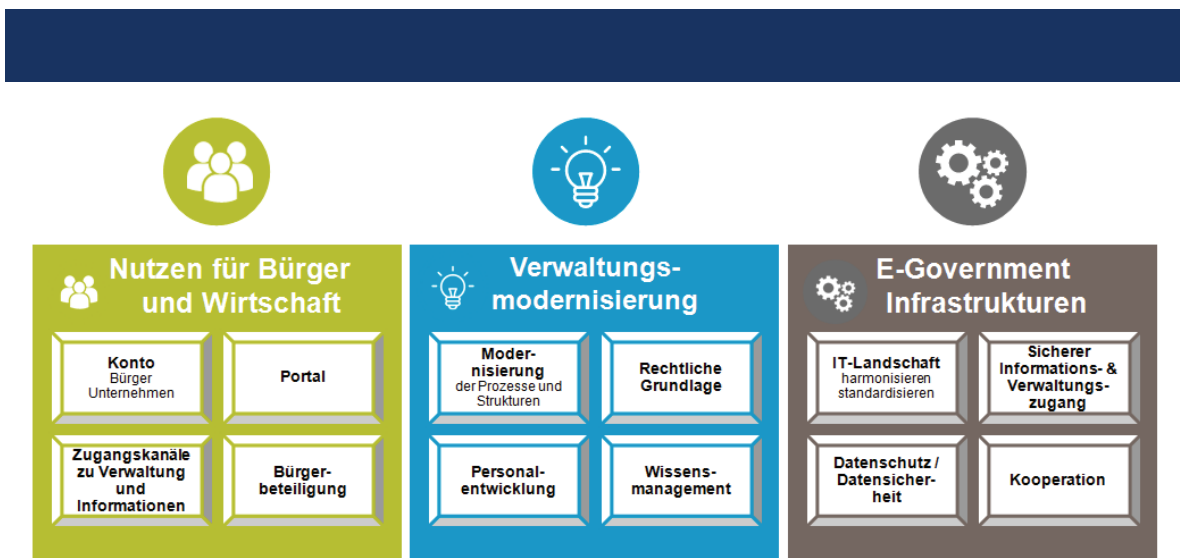
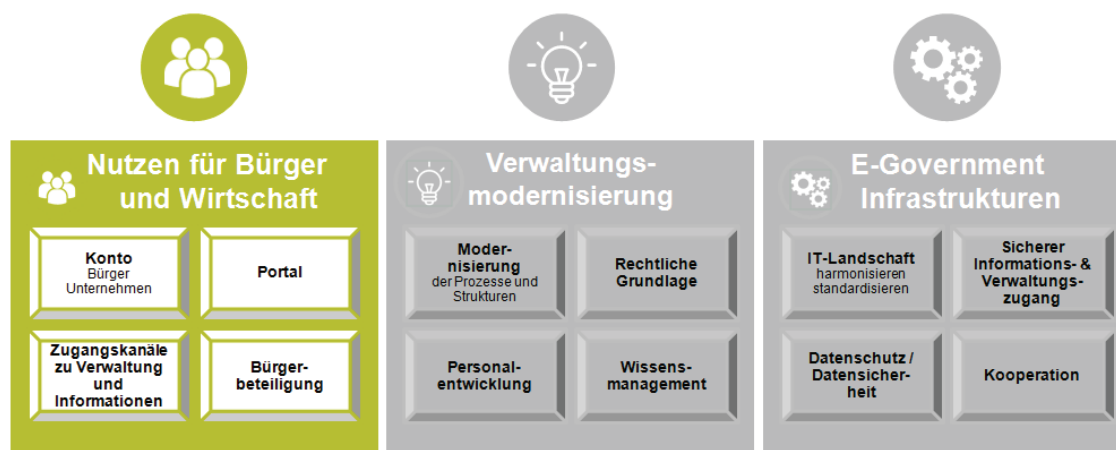


Abbildung 1: Zielbereiche und Handlungsfelder der E-Government-Strategie Schleswig-Holsteins

Im Zentrum steht das klare Bekenntnis zur Orientierung am Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen unseres Landes. Um diesen bestmöglich dienen zu können, braucht es eine moderne Verwaltung, die sich auf eine fortschrittliche E-Government-Infrastruktur stützen kann. Die vorliegende E-Government-Strategie zeigt einen Weg, wie dieses Ziel erreicht werden kann. Dieser Weg führt über die drei genannten Zielbereiche mit jeweils vier Handlungsfeldern, die sich in je fünf Ziele aufteilen, die zusammen den Kern der E-Government-Strategie Schleswig-Holstein bilden und im Folgenden in jeweils einem eigenen Kapitel strategisch skizziert werden. Aus diesen Zielen wird dann in einem kooperativen Prozess die Umsetzungsplanung mit den Einzelmaßnahmen pro Handlungsfeld abgeleitet und in einem gesonderten Dokument veröffentlicht und regelmäßig überprüft.

I. Zielbereich: Nutzen für Bürgerinnen und Bürger sowie die Wirtschaft



Zusammenfassung der Handlungsfelder

- **Digitaler Bürger- und Unternehmensservice**

Die Landesregierung strebt ein digitales Servicekonto für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen an. Das bereits im E-Government-Gateway vorhandene Benutzerkonto soll künftig weiter ausgebaut und als Dienst angeboten werden und die bundesweit nutzbare zentrale Schnittstelle für E-Government-Leistungen sein. Ergänzt wird dies durch die Nutzung sicherer Authentifizierungs-Mechanismen und aktive Serviceangebote, wie zum Beispiel Assistenzfunktionen und Ausfüllhilfen oder Vorbelegung von Feldern in Formularen. Künftig wird das Servicekonto im Mittelpunkt des Designs von E-Government-Angeboten stehen.

- **Ein Einstiegsportal zur Verwaltung**

Das Land möchte die Nutzung von bestehenden und neu konzipierten E-Government-Angeboten erhöhen, indem es leicht gemacht wird, das Gewünschte zu finden. Dabei soll im übertragenen Sinne gelten: Viele Wege führen nach Rom – aber es gibt nur ein Rom. Aufbauend auf dem bisher vorhandenen Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH) soll zum Beispiel nicht nur über Verwaltungsleistungen informiert, sondern auch – sobald vorhanden – auf die zugehörigen Online-Angebote verlinkt werden können. Daneben sollen auch über das Landesportal Schleswig-Holstein im Regelfall über eine anliegenbezogene Navigation Online-Angebote erreicht werden können. Und natürlich sollen auch die Kommunen selbst oder auch die Wirtschaftskammern und andere öffentliche Verwaltungen in ihren Internetauftritten auf zugehörige Online-

Angebote verlinken können. Die Angebote der Behörden müssen also nicht alle gleich sein, aber die technischen Schnittstellen und Formate dahinter müssen standardisiert werden, damit die Funktionalitäten flexibel und modular von vielen Verwaltungen nach ihren Bedarfen einfach mit angeboten und genutzt werden können. Dazu gehört auch ein anpassungsfähiges Schutzniveau je nach den Anforderungen der jeweiligen Verwaltungsleistung und Sachverhalt.

- **Zugang zur Verwaltung und ihren Informationen für alle**

Öffentliche Daten der Verwaltung sollen zugänglich und verwertbar werden. Dies fördert die Transparenz und Legitimität des Verwaltungshandelns, aber ermöglicht zugleich die Schaffung neuer, innovativer Wertschöpfungsketten. Ein Portal für diese „Open Data“-Informationen könnte ein eigenes oder ein mitgenutztes Landesportal unserer Dataport-Partnerländer sein. Nutzerorientierung und Datenschutz werden insbesondere durch aktive Freigabemechanismen durch die Nutzerinnen und Nutzer sichergestellt. Ein zentraler Ansprechpartner für Open Government Data sollte zur Koordination eingerichtet werden. Diese offenen Verwaltungsdatenbestände, die künftig auch von privaten Akteuren angereichert und ergänzt werden könnten, sollen künftig der sichtbarste Beitrag des Landes zu einer starken Wissensgesellschaft sein.

- **Bürgerbeteiligung**

Die Bürgerinnen und Bürger sollen wo immer möglich nachhaltig und durchgängig von der Planung über die Umsetzung bis zur Bewertung in Vorhaben und Prozesse der Verwaltung eingebunden werden. Bewährt haben sich dafür Beteiligungsportale, die flexibel und schnell einsetzbar sind. Die Landesverwaltung wird prüfen, welche Verwaltungsprozesse für elektronische Bürgerbeteiligung geöffnet werden können und in Ihrer Infrastrukturverantwortung ein ebenen-übergreifend nutzbares Werkzeug anbieten.

1. Handlungsfeld: Digitaler Bürger- und Unternehmensservice

Unsere Ziele im Überblick:

1. Die Landesregierung wird das bereits im E-Government-Gateway bereitgestellte Benutzerkonto weiterentwickeln.
2. Dieser Service stellt die 10 wichtigsten (am stärksten online nachgefragten) Verwaltungsdienstleistungen zur Verfügung.
3. Häufig verwendete Daten wie Name und Adresse können im Servicekonto hinterlegt werden, so dass elektronische Formulare mit häufig verwendeten Daten automatisch vorausgefüllt und digitale Dokumente für verschiedene Anträge nachgenutzt werden können.
4. Für die weitere Unterstützung der Nutzerinnen und Nutzer wird ein Antragsassistent bereitgestellt, der ein kontextbezogenes Hilfsangebot bietet.
5. In Abstimmung mit den anderen Bundesländern und dem Bund wird eine Anschlussfähigkeit des Servicekontos über die Landesgrenzen hinaus gewährleistet.

Die Landesregierung begrüßt die Initiativen auf Bundesebene zur Pilotierung und Einführung eines Digitalen Bürger- und Unternehmensservices. Für Schleswig-Holstein gilt hierbei das klare Prinzip, dass die Nutzung freiwillig sein wird.

Bundesweite Lösung bevorzugt

Die Landesregierung wird als Zwischenschritt bis zur Einführung einer bundesweit nutzbaren Lösung das bereits im E-Government-Gateway bereitgestellte Benutzerkonto als freiwilliges landesweites Servicekonto nutzen. Dies sollte sich zunächst auf die am stärksten online nachgefragten Verwaltungsdienstleistungen (z.B. des EA-SH) oder Bürger-Anliegen bzw. Lebenslagen beschränken. Hierzu bilden Land und Kommunen eine Arbeitsgruppe, welche auch die Entwicklungen auf Bundesebene und in anderen Bundesländern bewertet und Empfehlungen formuliert. Die Kommunen werden durch jede Form von Bürger- und Servicekonto stark profitieren, weil sie ein Mehr an Bürgernutzen in der Kommunikation mit der Verwaltung erreichen, aber keine eigene Infrastruktur dafür schaffen müssen und ihre Zuständigkeiten unangetastet bleiben.

Dies muss in enger Abstimmung mit den anderen Bundesländern und dem Bund über den IT-Planungsrat erfolgen, um eine Anschlussfähigkeit des Servicekontos über die Landesgrenzen hinaus zu gewährleisten. Denn schließlich nehmen Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen die Angebote der Verwal-

tung auch grenzüberschreitend wahr (z.B. beim Umzug oder der Gewerbeanmeldung). Von daher sollte auch die Anschlussfähigkeit an die europäische Ebene mitgedacht werden, da sich Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen ab 2018 europaweit mit Identifizierungsmitteln wie z.B. dem Personalausweis bei Behörden elektronisch identifizieren können (eIDAS VO - Verordnung für elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt). Darauf müssen Land und Kommunen sich vorbereiten, um die regulatorischen Vorgaben der Anerkennung und Verarbeitung in den fachlichen Spezifikationen, Verwaltungsprozessen und der IT-Infrastruktur anzupassen. Da es für die Umsetzung seitens der EU keine übergeordnete zuständige Stelle zur Sicherstellung einer einheitlichen Interpretation oder mit Schlichtungskompetenz existiert, wird sich Schleswig-Holstein über den IT-Planungsrat für sinnvolle Interoperabilitätskriterien einsetzen, welche die Interessen der Menschen und Unternehmen im Land berücksichtigt, um den großen Nutzen dieser Innovation zu erschließen.

Servicekonto als zentrale Schnittstelle für E-Government-Leistungen

Ein Servicekonto muss den Nutzerinnen und Nutzern von Verwaltungsleistungen die sichere Authentifizierung und die rechtswirksame Beantragung von Leistungen ermöglichen. Häufig verwendete Daten wie Name und Adresse könnten im Servicekonto hinterlegt und elektronische Formulare dann mit häufig verwendeten Daten automatisch vorausgefüllt werden. So kann die Mehrfacheingabe von Daten vermieden werden.

Aktive Unterstützung durch Assistenzfunktionen

Für die weitere Unterstützung der Nutzerinnen und Nutzer wird zudem ein Antragsassistent bereitgestellt. Dieser bietet ein kontextbezogenes Hilfsangebot und führt bei der Antragstellung Schritt für Schritt durch den gesamten Antragsprozess. Die Landesverwaltung prüft die Möglichkeit einer Erweiterung dieses Assistenzangebots als Multikanal-Angebot (Ausfüllhilfe, anonymer oder eingeloggtter Experten-Chat, mobile und App-Angebote, Sprachtelefonie usw.) in enger Anlehnung an die Weiterentwicklung der Behördenrufnummer 115 sowie des Antrags- und Fallmanagements. So wird Zeit gespart und fehlerhafte Anträge werden vermindert. Neben einem positiven Erlebnis auf Nutzerseite vereinfacht und beschleunigt dies auch die verwaltungsseitige Verarbeitung der Vorgänge. Aktive Unterstützung und Transparenz sollten die Nutzerinnen und Nutzer auch durch mögliche Erinnerungsfunktionen für Termine (z.B. vor dem Ablauf des Personalausweises) und einen Überblick über den Status von Antragsverfahren angeboten bekommen.

Zukünftig ist auch denkbar, sinnvolle ergänzende Leistungen für bestimmte Lebenslagen proaktiv anzubieten. Ebenfalls möglich ist die proaktive automatische Bereitstellung von Leistungen, wenn die Bezugsvoraussetzungen vorliegen. Im

Sinne des „No-Stop-Governments“ (abschließende Bearbeitung ohne Verwaltungskontakt) wäre dies z. B. denkbar bei der Bereitstellung von Kindergeld bei der Eintragung von Neugeborenen im Personenstandsregister. Hier steht die politische Diskussion noch am Anfang.

Für Unternehmen wäre der vollautomatische Austausch von Daten mit der Verwaltung eine seit langer Zeit geforderte Lösung und deutliche Entlastung. Das Servicekonto macht eine Umsetzung dieser Forderungen realistisch. Es könnte als Steuerungszentrale für einen solchen Datenaustausch dienen.

Sichere Authentifizierung durch die Nutzung von De-Mail und eID

Für eine sichere Authentifizierung bieten sich vor allem die Nutzung von De-Mail und die eID-Funktion des neuen Personalausweises (nPA) an. Eine sichere Authentifizierung ist ein grundlegender Baustein für die Gewährleistung eines hohen Sicherheitsniveaus eines zentralen Servicekontos. Aber es sind auch Zwischenstufen, wie z.B. Online-Dateneingaben und persönliche Authentifizierung in einer Verwaltung mit nachfolgender Datenübernahme in die Fachverfahren möglich.

Schleswig-Holstein möchte hier jenseits von 100%-Lösungen pragmatisch vorgehen und konsequent alle heute schon vorhandenen Nutzenpotenziale ausloten und den Bürgerinnen und Bürgern zugänglich machen. In der Praxis kann dies z.B. die initiale Bereitstellung eines Servicekontos mit ausgewählten Einzelfunktionen bedeuten, die bedarfsbezogen und nach Mittelverfügbarkeit, ggfs. in Kooperation mit Dritten, ausgebaut werden können.

Künftig sind gerade bei der Authentifizierung und bei Anträgen oder Anfragen mit Datenübermittlung (also Transaktionen) sichere Lösungen für weitere Endgeräte (Multikanal) sowie die Öffnung für Drittanbieter-Authentifizierung denkbar. Die Landesregierung möchte diese Potenziale prüfen und wird diese im Rahmen einer gemeinsamen Arbeitsgruppe mit den Kommunen und dem EA-SH im Land bewerten. Um das Potenzial des digitalen Services für einen nutzerfreundlichen einheitlichen Zugang voll ausschöpfen zu können, ist es notwendig, ggf. über die Minimalanforderungen an das Servicekonto hinaus verschiedene Schutzniveaus anzubieten und auch Stellvertreter-Regelungen zu berücksichtigen.

Der digitale Bürger- und Unternehmensservice als Dreh- und Angelpunkt des E-Government

Das Servicekonto wird in Zukunft der zentrale Baustein für ein integriertes E-Government sein. Künftige E-Government-Angebote werden sich daran orientieren, wie sie in das Angebot des Servicekonto integriert werden und dessen Funktionalitäten nutzen können. Das Servicekonto dient als zentrale Schnittstel-

le zwischen Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen auf der einen Seite und den Behörden von Kommunen, dem EA-SH und dem Land auf der anderen.

2. Handlungsfeld: Ein Einstiegsportal zur Verwaltung

Unsere Ziele im Überblick:

1. Es wird ein zentrales Einstiegsportal (Informations-, Transaktions- und Verweisportal) zu allen Verwaltungsangeboten angeboten.
2. Neue Authentifizierungs- und Personalisierungsfunktionen sollten den Bürgerinnen und Bürgern sowie autorisierten Vertretern angeboten werden (z.B. für häufig aufgerufene Angebote).
3. Die Komponenten des zentralen Portals sind dank Mandantenfähigkeit auch für eigene Angebote der Kommunen und des EA-SH nutzbar.
4. Das Einstiegsportal sorgt durch die Orientierung an Zielgruppen und deren Lebens- bzw. Unternehmenslagen für die einfache Auffindbarkeit von Leistungen und die Reduktion von Komplexität bei deren Beantragung.
5. Das Einstiegsportal wird multikanalfähig.

Portal für alle Angebote der Verwaltung

Mit einem zentralen Einstiegsportal zur Verwaltung Schleswig-Holsteins bieten wir Strukturen, durch die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen ohne Kenntnis von Zuständigkeiten einfach, schnell und sicher umfassende Informationsangebote und Dienstleistungen der Verwaltung online erreichen und beziehen können. Bisher bieten nur wenige staatliche Stellen vollständig digitale Behördengänge und Bürgerservices an. Das E-Government-Angebot ist heute geprägt von Einzellösungen und einer zu geringen ebenen-übergreifenden Integration. Bestehende E-Government-Dienste sind in der Regel isolierte Inseln für eng umgrenzte fachliche Bereiche. Der Zugang zu diesen Dienstleistungen ist nicht einheitlich und orientiert sich nicht an Lebenslagen. Gleichwohl wird das Portal auch hier den Zugang mindestens über eine Verlinkung zu diesen fachlich orientierten Diensten gewährleisten müssen.

Künftig wollen wir ein Portal für Schleswig-Holstein anbieten, über das Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen ohne Kenntnis von Ressortzuschnitten, Verantwortlichkeit und Zuständigkeiten zeitgemäß (also einfach, schnell, personalisiert und sicher) onlinefähige Informations-, Kommunikations- und Transaktionsdienstleistungen und Verwaltungsebenen übergreifend beziehen können. Dazu können sich Bürgerinnen und Bürger sowie autorisierte Vertreter ein Servicekonto einrichten, über die Authentifizierungs- und Personalisierungsfunktionen ermöglicht werden. Die Komponenten des zentralen Portals sind dank Mandantenfähigkeit auch für eigene Angebote der Kommunen und des EA-SH nutzbar. Das bestehende E-Government-Gateway, über das heute Authentifizie-

rung und Identifizierung abgewickelt werden, wird zu einer zugänglichen, flexibilisierten, modularen sowie leicht integrierbaren Strukturkomponente mit hohem Nutzen weiterentwickelt.

Finden statt Suchen

Der Fokus liegt nicht auf Zentralisierung aller Angebote, sondern auf guter Auffindbarkeit und Komplexitätsreduktion als Ergebnis einer stärkeren Orientierung an Zielgruppen und deren Lebens- bzw. Unternehmenslagen. Zuständigkeiten für Verwaltungsleistungen werden durch einen zentralen Zugang nicht berührt. Die heute schon möglichen Komfortfunktionalitäten von Portalen sollen konsequent angewandt und multikanalfähig (also über verschiedene Ein- und Ausgangskanäle und Endgeräte, die der Nutzer aktiv auswählen kann) ausgebaut werden. Eine gute, durchgängige und aktuelle Metadaten-Attributierung der angebotenen Dienste ist hier die Grundvoraussetzung. Ist dies sichergestellt, kann ein Verwaltungsportal Informationen und Dienstleistungen sehr relevant, aktuell, individuell und personalisiert unter Beachtung der Datensparsamkeit anbieten. Angebote an die Nutzerinnen und Nutzer könnten z.B. geographisch (Daten in meiner Nähe zuerst), chronologisch (neue Daten, Dienste zuerst), alphabetisch, Tag-Clouds (häufigste Verwendung), Sitemap, Öffnungszeiten („heute noch offen“) und insbesondere integrierende Angebote nach Lebenslage (z.B. beim Umzug werden pro-aktiv alle notwendigen Behördengänge vorgeschlagen) sein.

Gemeinsame Bereitstellung von Land, EA-SH und Kommunen

Die Landesverwaltung wird mit den Kommunen und dem EA-SH in einer gemeinsamen Initiative die Machbarkeit und den Umfang eines zentralen Einstiegsportals zu allen Online-Dienstleistungen von Land und Kommunen erarbeiten. Im Fokus sollen für eine erste Stufe betrachtet werden: Informationslotse nach Lebenslagen, Integriertes Antrags- und Fallmanagement (iAFM), Identitätsmanagement (einschl. eID) sowie Bezahlfunktionalitäten.

Behörden stellen Onlineservices zu den Verwaltungsdienstleistungen in ihrem Zuständigkeitsbereich entweder selbst bereit oder nutzen eine zentrale Bereitstellung. Die fachliche Bearbeitung verbleibt bei der zuständigen Behörde. Die Online-Angebote der Kommunen bleiben davon unberührt, das landesweite Portal verweist darauf oder bietet den Rahmen zur Interaktion bzw. Transaktion mit den Behörden, egal ob Land oder Kommune oder EA-SH.

Standardisierung und Modularisierung für hohe Flexibilität

Sowohl die Einrichtung eines zentralen Zugangs als auch die Möglichkeit, Onlineservices der Verwaltung über verschiedene Zugänge (verweisendes zentrales Portal Schleswig-Holstein, kommunale Portale, Bundesportale) bereitzustellen, erfordert eine behördenübergreifende Standardisierung der Onlineangebo-

te. Diese Standardisierung sollte eine modulare Strukturierung und dadurch eine hohe Wiederverwendbarkeit der Onlineangebote zum Ziel haben.

Zur Förderung der behördenübergreifenden Standardisierung der Onlineservices durch das Land Schleswig-Holstein ist eine Stärkung von bundesweit etablierten Daten- und Austauschformaten (z.B. spezielle XÖV- und andere XML-Fachstandards) sowie die Bereitstellung zentraler Komponenten (insbesondere Querschnitts-Komponenten wie z.B. Formulare-service) notwendig.

Anpassungsfähiges Schutzniveau

Das Zugangsportal könnte Authentifizierungsfunktionen mit verschiedenen Schutzniveaus und Personalisierungsfunktionen bereitstellen. Je nach Dienstleistung und Funktionalität sind diese rechtlich verbindlich vorgegeben. Ergänzend wäre es möglich, die Nutzerin bzw. den Nutzer entscheiden zu lassen, für welches Schutzniveau der Authentifizierung das Portal genutzt werden soll. Allerdings wäre von dieser Festlegung abhängig, welche Dienstleistungen (z. B. transaktionale Dienstleistungen mit Schriftformerfordernis) und Funktionen (z. B. Vorbefüllen von Formularen) dem Nutzer angeboten werden können.

Wiederverwendbare Komponenten und Funktionalitäten für ebenenübergreifende Angebote und zentrale Komponenten, z.B. für Authentifizierung und Personalisierung, sollten auch für die Portale und Angebote der Kommunen zur Mitnutzung bereitgestellt und betrieben werden.

Unternehmensgründungen gehören nicht nur zu den häufig nachgefragten Verwaltungsleistungen, sondern stehen darüber hinaus in engem Zusammenhang mit Verwaltungsleistungen für Bürgerinnen und Bürgern. So kann z.B. mit der Anmeldung eines Gewerbes ein privater Umzug zusammenhängen, mit allen hierfür notwendigen Behördenkontakten. Daher sollten die Services im Zusammenhang mit dem Einheitlichen Ansprechpartner (Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie) vollständig in ein Zugangsportal integriert werden.

3. Handlungsfeld: Zugang zur Verwaltung und ihren Informationen für alle

Unsere Ziele im Überblick:

1. Verwaltungsdaten werden kostenfrei über ein Open Data Portal für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen zur Verfügung gestellt.
2. Die Bereitstellung des Open Data Bestandes Schleswig-Holsteins erfolgt zusätzlich zum eigenen Landesportal über das Portal des Bundes (govdata.de), um einen möglichst großen Kreis von Nutzerinnen und Nutzer zu erreichen.
3. Die Bereitstellung von Verwaltungsdaten über das Open Data Portal Schleswig-Holsteins erfolgt sowohl in maschinenlesbarer als auch in aufbereiteter Form.
4. Die Veröffentlichung von Daten folgt klaren Leitlinien, die in Abstimmung mit dem Unabhängigen Landeszentrum für Datenschutz (ULD) entwickelt und überwacht werden.
5. Eine Leitstelle Open Data wird eingerichtet und koordiniert vorhandene Bedarfe und fördert aktiv die entsprechende Online-Bereitstellung von Verwaltungsdaten.

Die elektronische Verfügbarkeit und der Zugang zu öffentlichen Daten der Verwaltung sind die Basis für eine transparente und innovationsfördernde Verwaltung. Das Informationszugangsgesetz für das Land Schleswig-Holstein (IZG-SH) von 2012 regelt bereits den freien Zugang zu den Informationen und Umweltinformationen der Landes- und Kommunalbehörden in Schleswig-Holstein. Auch sind proaktive Veröffentlichungspflichten in diesem Gesetz für Umwelt- und Behördeninformationen vorgesehen. Damit existiert eine der grundlegenden Voraussetzungen für das Entstehen von Open Government Data (kurz: Open Data). Um die Potenziale von Open Data für die Erhöhung von Transparenz und Innovationsfähigkeit ausschöpfen zu können, sind jedoch weitere Schritte notwendig: Aktuelle Bereitstellungsformate und -häufigkeiten sind zu überprüfen, Rechtssicherheit bei Behördenmitarbeitern hinsichtlich Lizenzen oder möglicher anhängiger Rechte von Dritten sind stetig zu stärken und neben den organisatorischen Voraussetzungen einer koordinierenden zentralen Leitstelle auch eine einheitliche technische Infrastruktur zur Prüfung und Veröffentlichung dieser Daten durch Behörden einzurichten.

Übergreifendes Ziel ist die kostenfreie Bereitstellung von Verwaltungsdaten für die breite Öffentlichkeit als Basis für die Gewährleistung von transparentem Verwaltungshandeln und der Ermöglichung gesellschaftlicher Teilhabe. Darüber hinaus ist Open Data ein Wirtschaftsfaktor für Schleswig-Holstein, denn es lie-

fert die Grundlage für Innovationen und das Knüpfen neuer Wertschöpfungsketten in der Wissensgesellschaft.

Open Data fördert Bürgernähe

Ein bürgerfreundliches Land zeichnet sich dadurch aus, dass Politik und Verwaltung der Gesellschaft auf Augenhöhe begegnen und die Grundlagen ihrer Entscheidungen und Handlungen offenlegen und erklären. Daher folgt Schleswig-Holstein dem Grundsatz, dass der Zugang zu Informationen zur Regel und der begründete Verzicht auf Veröffentlichung zur Ausnahme werden soll.

Transparenz stärkt Legitimität

Die Herstellung von Transparenz für Entscheidungsprozesse und Verwaltungshandeln fördert das Verständnis bei Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen. Dies beinhaltet u. a. die Offenlegung von Informationen zu Entscheidungsgrundlagen, Verantwortlichkeiten und der Verwendung von Finanzmitteln. Eine derart hergestellte Transparenz schafft Vertrauen und erhöht die Akzeptanz. Transparenz von Politik und Verwaltung ist zudem eine wichtige Voraussetzung für die Beteiligung von Interessierten und Betroffenen an politischen Entscheidungsverfahren (siehe auch Kap.4 Handlungsfeld: Bürgerbeteiligung).

Schaffung innovativer Wertschöpfungsketten

Open Data birgt darüber hinaus ein großes Potenzial für die Entwicklung innovativer Lösungen und Geschäftsmodelle. Für private Entwickler, Start-Ups und etablierte Unternehmen sowie wissenschaftliche Forschungseinrichtungen stellt Open Data ein großes Potenzial an zu verwertenden Daten dar. So können mithilfe der bereitgestellten Daten wertschöpfende Anwendungen entwickelt werden, etwa in den Bereichen Gesundheit, Bildung, Freizeit und Verkehr. Bürgerinnen und Bürger profitieren im Alltag als Nutzerinnen und Nutzer solcher Anwendungen (z.B. Informationen zur aktuellen Verkehrs- und Baustellenlage). Open Data ist in seiner freien Kombinierbarkeit und bei rechtssicherer Bereitstellung ein wichtiger Treiber für die Entwicklung innovativer Geschäftsmodelle und Unternehmen.

Open Data-Angebot bündeln

Zentraler Baustein für die Bereitstellung von Open Data in Schleswig-Holstein ist die Online-Bereitstellung der Daten in einem Portal, welches die Open Data Angebote des Landes bündelt und Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen zur Verfügung stellt. Für diesen Zweck werden die bestehenden E-Government-Infrastrukturen genutzt. Die Landesverwaltung prüft, ob hierfür das Schleswig-Holstein-Gateway als Open Data Portal erweitert werden kann oder eine bereits existierende Lösung eines anderen Bundeslandes nach- bzw. mitgenutzt wird. Die Bereitstellung des Open Data Bestandes Schleswig-Holsteins

erfolgt zusätzlich zum eigenen Landesportal über das Portal des Bundes (govdata.de), das einheitlich auf die Open Data-Bestände der Bundesländer verweist. So wird der öffentliche Datenbestand in Schleswig Holstein einer möglichst großen Nutzergruppe auch deutschlandweit transparent gemacht und eine Nachnutzung der veröffentlichten Daten über die Landesgrenzen hinweg z.B. auf Bundes- und europäischer Ebene gefördert.

Nutzerorientierung und Datenschutz

Bei der Veröffentlichung von Verwaltungsdaten werden insbesondere diejenigen Daten publiziert, die bereits vorhanden und nutzbar sind, die einen hohen Nutzwert haben, sowie jene, die am stärksten nachgefragt werden. D. h. die Nutzerinnen und Nutzer werden durch ihre Nachfrage aktiv in den Entscheidungsprozess über die Veröffentlichung von Verwaltungsdaten einbezogen (Pull-Prinzip). Darüber hinaus ermöglicht dieses Vorgehen die für das Sammeln, Bereitstellen und Pflegen der Daten benötigten Ressourcen zielgerichtet einzusetzen, und erfüllt gleichzeitig die Anforderungen der Datensparsamkeit, da keine Daten unnötig produziert werden. Die Veröffentlichung von Daten folgt klaren Leitlinien, die in Abstimmung mit dem Unabhängigen Landeszentrum für Datenschutz (ULD) entwickelt und überwacht werden. Später könnte zum Beispiel eine zu gründende Leitstelle Open Data wichtige Funktionen übernehmen.

Zentrale Leitstelle für die Förderung von Open Data und die Einhaltung von Standards etablieren

Eine zu etablierende Leitstelle Open Data koordiniert vorhandene Bedarfe und fördert aktiv die entsprechende Bereitstellung von Verwaltungsdaten. Die Landesregierung lädt die Kommunen ein, die Aufgaben einer solchen Leitstelle gemeinsam zu definieren und zu betreiben. Ebenso könnte eine Leitstelle die Nachnutzbarkeit der durch Verweis auf das Informationszugangsgesetz erteilten Antworten als Open Data fördern. Sie könnte die Rechtssicherheit bei Fragestellungen im Lizenzierungs- oder Veröffentlichungsprozess stärken und neben der obligatorischen Moderationstätigkeit und Aktivitäten im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit auch konkrete Hilfestellungen zum Open Data Portal bieten. So gewährleistet sie Transparenz der unterschiedlichen behördlichen Aktivitäten und bietet über das Open Data-Portal jederzeit einen Blick auf den Umsetzungsstand im Land.

Nationale und internationale Erfahrungen zeigen: Die Qualität der Daten und nicht die Menge ist entscheidend. Die Datenqualität lässt sich zum Zweck der effektiveren Nachnutzung am einfachsten dort steigern, wo die Daten entstanden sind, an ihrer Quelle. Hier existiert Wissen über den Nutzungskontext, über die Autorenschaft und über mögliche Einschränkungen bei der weiteren Aufbereitung oder der Nutzung. Für eine einheitliche Veröffentlichung dezentral entstandener Daten ist eine zentrale Koordinierung und Steuerung notwendig.

Deshalb müsste eine Leitstelle die zentrale und finale Qualitätssicherung für die Einhaltung einschlägiger, zuvor mit den Ressorts abgestimmter Standards, sicherstellen. Mit einem klaren Mandat zur ressortübergreifenden Koordination ausgestattet, könnte die Leitstelle so den hohen Anforderungen von Nutzern der Zivilgesellschaft sowie von Nutzern aus Wirtschaft, Forschung und Verwaltung an freigegebene öffentliche Daten aus Schleswig-Holstein gerecht werden.

Die Verwaltung als Open Data-Spezialist

Einhergehend mit Einführung von Open Government-Elementen, müssen auch die Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter auf diesem Weg begleitet werden. Ein gezieltes und begleitendes Veränderungsmanagement stärkt den Umgang mit Open Data und die Mediensicherheit seitens der Verwaltung. Denn schließlich sollte die Verwaltung selbst zum Open Data-Spezialisten werden, um erkennen zu können, welche Daten als Open Data gut und einfach nutzbar sind bzw. welche Mehrwerte auch für die verwaltungsinterne Arbeit genutzt werden können.

Offene Verwaltungsdaten als Basis für eine starke Wissensgesellschaft

Die Bereitstellung von Verwaltungsdaten sollte sowohl in maschinenlesbarer als auch in aufbereiteter Form erfolgen. So können die Daten von einem breiten Nutzerkreis – vom versierten Spezialisten bis hin zum interessierten Bürger – verwendet werden. Die teilweise weitere Aufbereitung von Daten, ihre Anreicherung mit weiteren Metadaten sowie das Herstellen eines geographischen Bezuges im jeweiligen Datensatz stellen weitere wichtige Hilfsmittel zur effektiven Nachnutzung der bereits erhobenen Daten dar. Auch eine mögliche schrittweise Ausweitung auf Nicht-Verwaltungsdaten oder auf die Zivilgesellschaft als Einsteller von offenen Daten ist eine sinnvolle Maßnahme für die Stärkung der Wissensgesellschaft in Schleswig-Holstein durch Open Data und die damit verbundene Förderung von Transparenz. Diese Innovationen erfordern jedoch, dass die Rechtsgrundlagen hierfür vorab durch die Verwaltung geprüft und bei Bedarf angepasst werden.

4. Handlungsfeld: Bürgerbeteiligung

Unsere Ziele im Überblick:

1. Über ein zentrales Beteiligungsportal stellt Schleswig-Holstein elektronische Beteiligungsformate zur Nutzung bereit.
2. Bürgerinnen und Bürger werden in die Verbesserung von Verwaltungsleistungen einbezogen, z.B. durch einen Rückkanal für Mängelmeldungen und Feedback.
3. Bürgerbeiträge werden als informelle Erhebung aktiv genutzt.
4. Kommentarfunktionen werden auf allen Angeboten des Landes angeboten.
5. Das Angebot des Landes (siehe Ziel 1) wird mit den Kommunen durch Community-Funktionen, wie z.B. eine Börse für ehrenamtliches Engagement, weiterentwickelt.

Die Beteiligung von Bürgerinnen und Bürgern am politischen Prozess ist zentraler Bestandteil unseres Gemeinwesens. Moderne Informations- und Kommunikationstechnologie schafft neue Möglichkeiten, diese auszubauen und weiterzuentwickeln. So erlaubt ein zeitgemäßes E-Government nicht nur die Verfolgung von politischen Entscheidungen und des Verwaltungshandelns mit Hilfe von Open Government Data. Ein inklusives Open Government ermöglicht darüber hinaus auch die aktive Teilhabe von Bürgerinnen und Bürgern im Rahmen elektronischer Partizipation. Dies stärkt politische Willensbildung und Entscheidungen durch die Nutzung bürgerschaftlicher Expertise und erhöht deren Legitimität und Tragfähigkeit durch die Einbindung relevanter Stakeholder. Zudem erhalten Politik und Verwaltung durch den Austausch mit Bürgerinnen und Bürgern wichtige Einsichten in deren Befinden und aktuelle Problemlagen, was eine entsprechende Prioritätensetzung erlaubt. Schließlich können Bürgerinnen und Bürger in die Bereitstellung öffentlicher Leistungen einbezogen werden, so dass im Rahmen einer Koproduktion bürgerschaftliches Engagement gestärkt und öffentliche Leistungen mit den Mitteln des E-Government verbessert werden.

Bürgerbeteiligung stärken mithilfe eines Beteiligungsportals

In Schleswig-Holstein gibt es bereits seit 2013 die Bauleitplanung Online-Bürgerbeteiligung (BoB-SH) als Pilotprojekt für elektronische Partizipation. Solche webbasierten Beteiligungsmöglichkeiten minimieren Zugangshürden für die breite Öffentlichkeit. Elektronische Beteiligungsformate und –Tools könnten in Zukunft den Kommunen vom Land zur Mitnutzung bereitgestellt werden. Dieses sollte gemeinsam mit interessierten Bürgerinnen und Bürgern entwickelt werden, um von Beginn an für Transparenz und aktive Beteiligung zu sorgen. Für

die Gewährleistung des Datenschutzes wird das Unabhängige Landeszentrum für Datenschutz eingebunden.

Außerdem gibt es den ZuFiSH als Auskunftssystem zu den für eine Verwaltungsleistung an einem bestimmten Ort in Schleswig-Holstein jeweils zuständigen Verwaltungen. Eine Ergänzung des ZuFiSH ist das Angebot der den Verwaltungsleistungen zugrundeliegenden kommunalen Rechtsvorschriften über das „Kommunale Schleswig-Holstein-Recht – KSH-Recht“. Damit wird die Transparenz über bestehendes Recht verbessert. Künftig kann auch die Beteiligungsmöglichkeit der Öffentlichkeit bei beabsichtigten Rechtsänderungen im Rahmen von Bürgerbeteiligungen auf dieser Grundlage angeboten werden. Und neues Recht kann elektronisch über diesen Basisdienst bekannt gemacht werden.

Nachhaltige Entscheidungen durch Bürgerbeteiligung

Beteiligungsportale oder zudafür zuschaltbare Komponenten und Tools erlauben die verstärkte Einbeziehung von Bürgerinnen und Bürgern in politische Willensbildungs- und Entscheidungsprozesse. Durch den unmittelbaren Bezug zu den Themen und der Sachlage vor ihrer Haustür, können die Betroffenen neben ihrer persönlichen Meinung auch ihren speziellen Sachverstand einbringen. So steigt nicht nur die Identifikation mit politischen Willensbildungs- und Entscheidungsprozessen, sondern auch deren Qualität. Die Ergebnisse dieser Prozesse verfügen schließlich über eine nachhaltige Akzeptanz in der Bevölkerung.

Für eine solche Akzeptanz ist es zudem wichtig, dass neben der Online-Partizipation auch der direkte Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern in der realen Welt gesucht wird, wie z.B. durch entsprechende Sprechstunden oder Vor-Ort-Veranstaltungen. Auf diese Weise werden auch jene Menschen mitgenommen, die weniger technik-affin sind oder das direkte Gespräch bevorzugen. Eine derartige Kombination von Online- und Offline-Partizipation schafft eine solide Basis für die Diskussion und nachhaltige Lösung von drängenden Problemen.

Bürgerschaftliche Expertise für die Verwaltung nutzen

Über Beteiligungsportale, -komponenten und -Tools kann die Bevölkerung zudem in die Verbesserung von Verwaltungsleistungen einbezogen werden. Denn das Know-how und die Expertise von Bürgerinnen und Bürgern ist nicht allein für den politischen Prozess relevant. Über Rückkanäle, wie sie bei der Nutzung sozialer Netzwerke längst selbstverständlich sind, kann die Verwaltung auf aktuelle Problemlagen und konkrete Handlungsbedarfe hingewiesen werden, wie dies vielfach z.B. bereits bei der Mängelmeldung praktiziert wird (z.B. Straßenschäden oder defekter Beleuchtung).

Die Lösung derart angezeigter Probleme steigert die Identifikation und Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der Verwaltung und ermöglicht ein diskriminierungsfreies, barrierearmes Mitarbeiten von besonders motivierten Mitgliedern der Zivilgesellschaft zum Wohl der Gesamtbevölkerung. Die Verwaltung hingegen profitiert vom Sachverstand und der Ortskenntnis der Bürgerinnen und Bürger bei der Identifizierung zu lösender Probleme und entsprechender Vorschläge. Gleiches gilt ebenfalls für umfangreichere Planungsprozesse, z.B. im Rahmen der Haushaltsaufstellung oder dem Entwurf von Bebauungsplänen.

Bürgerschaftliches Engagement fördern

Die Vorzüge der Bündelung von Beteiligungsmöglichkeiten durch zentral bereitgestellte Komponenten und Tools werden auch für die Vernetzung der Bürgerinnen und Bürger untereinander genutzt. So können die zahlreichen Initiativen und Freiwilligenbörsen zusammengeführt, der Austausch zwischen diesen gefördert sowie Angebot und Nachfrage von engagierten Freiwilligen bestmöglich zusammengebracht werden.

Elektronische Bürgerbeteiligung und Open Data verbinden

Die betroffenen Sachverhalte sind häufig durchaus komplex und erfordern ein grundsätzliches Sachverständnis. Um eine informierte Beteiligung zu ermöglichen, müssen daher die Informationsbestände für öffentliche Vorhaben ebenfalls zur Verfügung gestellt werden. In einem solchen Informationsangebot können komplexe Sachverhalte multimedial und mit der nötigen Detailtiefe verständlich dargestellt werden. Zudem unterstützen Diskussionsforen und Kommentarfunktionen, welche u.a. das Weiterverweisen und Hochladen von Bildmaterial ermöglichen, auch die Dokumentation des Willensbildungs- und Entscheidungsprozesses sowie den Verweis auf bzw. die Weiterentwicklung weiterer auch verwaltungsexterner Expertise. Durch die Rückkopplung an die Offline-Welt durch herkömmliche Kanäle zur Verwaltung und Vor-Ort-Veranstaltungen wird die sogenannte Digitale Kluft überwunden. Die elektronische Bürgerbeteiligung ist damit eine Ergänzung herkömmlicher Beteiligungsverfahren, die selbstverständlich auch weiterhin angeboten werden.

Die Realisierung der Potenziale moderner IT sorgt dafür, dass Informationen, Daten und Ergebnisse transparenter Bürgerbeteiligungsprozesse selbst zu offenen Verwaltungsdaten werden, die etwa über ein Open Data-Landesportal oder das des Bundes zur Verfügung gestellt werden. Der Dreiklang des Open Government aus Transparenz, Zusammenarbeit (Kollaboration) und Mitwirkung (Partizipation) komplettiert damit das E-Government in Schleswig-Holstein.

II. Zielbereich: Verwaltungsmodernisierung



Zusammenfassung der Handlungsfelder

- **Modernisierung der Prozesse und Strukturen**

Durch die Modernisierung der Prozesse und Informationsflüsse im Rahmen des E-Governments wird die Verwaltung effizienter. Dafür schaffen wir eine übergreifende Prozesslandkarte als Grundlage, um Maßnahmen im Bereich E-Government planen und umsetzen zu können, die zu nahtlosen Verwaltungsleistungen für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen führen. Herausragend wird dabei die erfolgreiche Einführung der elektronischen Aktenführung in allen öffentlichen Verwaltungen in Schleswig-Holstein sein sowie die teilweise Digitalisierung der vorhandenen Papierbestände. Es ist notwendig, hierfür ein standardisiertes Speicherformat einzuführen und gemeinsame Schnittstellen für einen reibungslosen Austausch innerhalb der Verwaltung und zwischen Verwaltungen zu schaffen. Dabei orientiert sich Schleswig-Holstein an bewährten nationalen und europäischen Standards. Um die behördenübergreifende Kooperation zu unterstützen und Impulse für die Modernisierung zu geben, wird ein Landes-E-Akte-Kompetenzcenter für Kommunal- und Landesbehörden angestrebt.

- **Rechtliche Grundlage**

Wir schreiben das E-Government-Gesetz des Landes fort und gestalten die Umsetzung von E-Government-Vorhaben proaktiv und in Abstimmung mit Entwicklungen auf Bundes- und Länderebene. Die rechtlichen Grundlagen sollen so gestaltet werden, dass technische Innovationen zulässig und durchführbar sind. Das komplexe Themenfeld der Digitali-

sierung und elektronischen Aktenführung sowie in diesem Zusammenhang stehende verwaltungsträgerübergreifende Projekte werden zentral von der Staatskanzlei koordiniert.

- **Personalentwicklung**

IT-Kompetenz soll im Fokus der Personalentwicklung stehen, um den Nutzen der technologischen Möglichkeiten für die Verwaltungsarbeit flächendeckend zu erschließen. Dies soll sich auch in den Schwerpunkten der ausbildenden Institutionen und Behörden verstärkt widerspiegeln und die Verwaltung unabhängig machen durch eigenen Kompetenzaufbau und ihre Erhaltung. Damit dies motivierend und breiter für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angelegt ist als bisher, muss die persönliche Kompetenzentwicklung individueller sein. So machen wir die Verwaltung zu einem Arbeitsumfeld mit mehr interner Mobilität zwischen den Ressorts und den fachübergreifend tätigen Bereichen. Begleitet werden muss dies durch ein neues Informations- und Steuerungsinstrument, das die (freigegebenen) Kenntnisse und Fähigkeiten in einer Skilldatenbank erfasst. So können Kompetenz- und Schulungsbedarfe zusammengeführt werden und das Fortbildungsangebot für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vorausschauend gestaltet werden.

- **Wissensmanagement**

Mit einem modernen Wissensmanagement wird die Leistungsfähigkeit der Landesverwaltung gesteigert und die Risiken reduziert, welche durch die steigende Komplexität der Arbeit und die demographische Veränderung entstehen. Benötigt wird in den nächsten zehn Jahren eine breite und alltägliche Verankerung einer offenen und teilenden Wissensorganisation, die umso besser und stabiler arbeiten kann, je aktueller und sicherer der Wissenstransfer der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter untereinander ist. Hierzu laden wir auch die Kommunen unseres Landes ein.

5. Handlungsfeld: Modernisierung der Prozesse und Strukturen

Unsere Ziele im Überblick:

1. Die Zusammenarbeit innerhalb und zwischen Behörden soll durch die Vermeidung von Medienbrüchen und die Harmonisierung von Prozessen effizienter und ressourcenschonender gestaltet werden.
2. Leistungen für Bürger und Unternehmen sollen wo immer möglich als E-Government-Lösungen angeboten werden.
3. Durch den Einsatz von standardisierten Dokumentenformaten und –schnittstellen soll der Austausch von Dokumenten und so die Zusammenarbeit über fachliche Grenzen hinweg vereinfacht werden.
4. Die Bündelung von Koordinationskompetenz und Knowhow in einer zentralen Prozessmanagementleitstelle soll Synergien heben und Transparenz unterstützen.
5. Die Landesregierung hat das Ziel, mit Innovationsimpulsen und als Vorbild eine Lotsenrolle für Verwaltungen auf Landes- und kommunaler Ebene einzunehmen.

Der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie für die digitale Erneuerung und medienbruchfreie Gestaltung von Verwaltungsabläufen birgt großes Potenzial für die Modernisierung der Verwaltung. Die manuelle Eingabe von Daten in IT-Verfahren, das Ausdrucken von Dokumenten und die papiergebundene Aktenarbeit gehört jedoch noch immer zum Arbeitsalltag der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ziel ist es, dass die Verwaltung ihre Prozesse optimiert und durchgängig medienbruchfrei elektronisch arbeitet sowie die Behörden auch untereinander effizient und sicher Daten austauschen können, um ihre Arbeit für Bürger und Unternehmen zu verbessern. So werden isolierte, teure und aufwändige technologische Verwaltungs-Inseln reduziert, anschlussfähig gemacht und verbunden.

Effiziente Verwaltung durch modernisierte Prozesse und Informationsflüsse

Wer durchgängig elektronisch arbeiten will, benötigt dafür ein umfassendes Informationsmanagement und eine ganzheitliche Betrachtung der Geschäftsprozesse. Diese Prozesse sollten vollständig erfasst werden (also im Sinne einer „Wertschöpfungskette“ auch vor oder nach Eintritt und Verlassen der Verwaltung abgebildet werden). Damit kann eine Prozesslandkarte erstellt werden, die Abhängigkeiten und Schnittstellen sichtbar macht. Dies ist notwendig, da die Landes- und Kommunalbehörden in Schleswig-Holstein dezentral organisiert sind und eigenständig ihre Aufgaben wahrnehmen. Um die Ansatzpunkte für effizienteres Verwaltungshandeln in Schleswig-Holstein verlässlich abzuarbei-

ten, müssen die Strukturen und Geschäftsprozesse einheitlich erhoben, verbessert und abgebildet werden. Kommunen und Land können hier von den Erkenntnissen gemeinsam profitieren.

Eine einheitliche Darstellung und Prozessorientierung ermöglicht es perspektivisch, heute mehrfach erbrachte Dienstleistungen künftig in gemeinsam getragenen Shared Service Centern als Kompensation für Personaleinsparungen einzurichten. Diese Prozesse und ihre Darstellungs-Landkarte bilden den Grundstock für eine öffentliche und gemeinnützige Landesprozessbibliothek, die ihr Wissen und Erfahrung allen Verwaltungen des Landes und der Kommunen bereitstellt. In der Prozessbibliothek sollen alle für den Bereich E-Government relevanten Prozesse erfasst werden.

Zur Erreichung der Zielsetzung ist zunächst ein kooperatives Projekt angedacht, dass eine Prozesspriorisierung sowie Zeit- und Meilensteinplanung erarbeitet. Daneben müssen Finanzierungs- und Ressourcenfragen eindeutig geklärt sein. Die Erfahrungen aus vergleichbaren Vorprojekten des Landes und des Bundes zeigen, dass dies erfolgskritisch ist.

Nahtllose Verwaltungsleistungen für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen

Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen sollen einen medienbruchfreien Zugang zur Verwaltung erhalten. Zielsetzung ist ein E-Government, das allen die Möglichkeit gibt, wo möglich Verwaltungshandeln ohne persönliche Präsenz anzustoßen sowie einen Einblick in die damit verbundenen Arbeitsschritte und deren Status zu erhalten. Die dahinterliegenden Geschäftsprozesse sollen für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen nachvollziehbar und transparent sein. Sie werden so weit wie möglich automatisiert gesteuert.

Fachanwendungen werden grundsätzlich auf ihre E-Governmentfähigkeit geprüft und sollen mit entsprechenden standardisierten Schnittstellen ausgestattet werden. Künftig wird geprüft, ob benötigte Funktionalitäten servicefähig sind. Geprüft wird ebenso, ob sie fachliche Dienste zuliefern oder übergreifende Dienste leisten. Das Land verfolgt grundsätzlich das Prinzip, dass Standard-Themen in der Standard-Infrastruktur und mit Standard-Software umgesetzt werden sollen. Die Anforderungen und Lösungen aus Bund-/Länderkooperationen und die der Kommunen müssen analysiert und soweit sinnvoll und möglich sukzessive konsolidiert werden. Dabei sollte zunächst mit den anderen Dataport-Trägerländern eine abgestimmte und für die unteren Verwaltungsebenen brauchbare Lösung gesucht werden. So können perspektivisch teure Insellösungen in unserer IT-Landschaft vermieden werden.

Die Elektronische Akte einführen und vorhandenes Papier digitalisieren

Die elektronische Aktenführung erfordert, dass vorhandenes oder eingehendes aktenrelevantes Papier möglichst eingescannt und das Papieroriginal vernichtet wird („ersetzendes Scannen“). Beides zusammen ist erforderlich, um durchgängig elektronische Geschäftsprozesse und einen medienbruchfreien Zugang zur Verwaltung überhaupt erst zu ermöglichen. Die elektronische Aktenführung soll in einem standardisierten Speicherformat erfolgen. Dies ermöglicht ein einheitliches Arbeiten mit dem virtuellen Vorgang und stellt gleichzeitig eine langfristige Lesbarkeit sicher.

Ein standardisiertes Speicherformat für Dokumente einführen und gemeinsame Schnittstellen für einen reibungslosen Austausch schaffen

Fachverfahren sollen alle akten-relevanten Dokumente in einem standardisierten Speicherformat an die elektronische Akte übergeben können. Diese elektronische Akte selbst steht außerhalb der Fachverfahren und wird Dokumenten-Empfänger der Fachverfahren sein. Damit wird der Stellenwert der elektronischen Akte als Informationsträger aufgewertet. Eine vollständige Informationsbeschaffung ist für jeden autorisierten Mitarbeiter möglich. Gleichzeitig wird die Rechtssicherheit für innerhalb von Fachverfahren veranlasste Verwaltungsentscheidungen gestärkt. Denn diese werden in der elektronischen Akte revisions-sicher dokumentiert. Werden Aktenbestände ausgesondert, so können dafür einheitlich die Schnittstellen und Prozesse der elektronischen Akte genutzt werden. Fachverfahren sind dann, anders als heute, von komplizierten, aufwändigen und fehleranfälligen Aussonderungsverfahren kaum mehr betroffen.

Die Verwaltungen im Land nutzen heute viele unterschiedliche Dokumentenmanagement-Systeme. Zwischen diesen sollte eine gemeinsame Schnittstelle geschaffen werden. Nach Möglichkeit werden dafür etablierte Standards genutzt. Diese Schnittstelle ermöglicht die Übertragung von Dokumenten und Akten, z.B. zu anderen Ressorts oder zu Gerichten.

Behördenübergreifende Kooperation und ein Landes-E-Akte-Kompetenzcenter als Erfolgsgaranten

Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen, aber auch Verwaltungsstellen untereinander sind die wichtigsten Abnehmer von Verwaltungsleistungen. Deshalb bindet sie die Landesregierung bei der Neugestaltung oder Überarbeitung von Abläufen aktiv ein. Um die Effekte dauerhaft sicherzustellen, kann ein Gegenstand dieses kooperativen Projekts auch der Pilotbetrieb einer zentralen Stelle für die Beratung und Unterstützung in Fragen des Prozessmanagements und der elektronischen Aktenführung als Angebot für die Landesverwaltung und Kommunen sein.

Mit der Einbindung des vorhandenen Know-hows und der Zusammenführung der bestehenden Systeme auf Basis eines umfassenden Informations- und Geschäftsprozessmanagements lassen sich die noch existierenden Medienbrüche innerhalb der Verwaltung reduzieren und ein möglichst vollständig elektronischer Informations- und Aktenaustausch verwirklichen. Eine derart aufgestellte Verwaltung zeichnet sich neben einer erhöhten internen Effizienz und Effektivität auch durch verbesserte Dienstleistungen für die Bürger und Unternehmen Schleswig-Holsteins aus. Wo notwendig, wird das Land prüfen, ob der Rechtsrahmen für diese Modernisierungsmaßnahmen ausreichend ist.

Die Landesverwaltung als Impulsgeber für die Verwaltungsmodernisierung

Auf dem Feld der digitalen Verwaltungsmodernisierung möchte die Landesregierung mit dem CIO für die Verwaltungen des Landes die Rolle eines Lotsen einnehmen. Gemeinsam mit den Kommunen, die eine erhebliche Rolle als Impulsgeber in diesem Bereich einnehmen, sollte eine abgestimmte Modernisierungsstrategie entwickelt werden. Der Digitalisierungsgrad verwaltungsinterner Prozesse ist teilweise bereits hoch, jedoch gibt es kaum elektronische Schnittstellen zwischen Bürgern und Unternehmen zur Verwaltung. Durch vermehrtes Arbeiten der Verwaltung in ebenenübergreifenden, integrierten und digitalen Verwaltungsprozessen, unterstützt die Verwaltung das politische Ziel des Bürokratieabbaus. Aus dem E-Governmentgesetz (EGovG) des Bundes ergeben sich für das Land neue Aufgaben, die sich in erster Linie auf die Neustrukturierung von Verwaltungsprozessen beziehen. Damit verbunden sind Regelungen zum Verwaltungszugang (Multikanallösungen), zur internen elektronischen Vorgangsbearbeitung, den Weg zur papierlosen Verwaltung und das Führen von elektronischen Nachweisen.

6. Handlungsfeld: Rechtliche Grundlage

Unsere Ziele im Überblick:

1. Das Land Schleswig-Holstein hat in 10 Jahren den Regelungsbedarf resultierend aus dem EGovG des Bundes in Landesrecht realisiert.
2. Die Landesverwaltung nutzt die Umsetzung des rechtlichen Regelungsbedarfs zur Gestaltung der Grundlagen für moderne Prozesse und Strukturen der Verwaltung.
3. Die Anpassung der rechtlichen Regelungen soll Offenheit für technische Innovationen ermöglichen.
4. Schutzziele für Prozesse und Daten werden durch die Umsetzung der Modernisierungserfordernisse aus dem EGovG zu jeder Zeit gewahrt bleiben.
5. Die Landesverwaltung wird Strukturen entwickeln zur effektiven Bereitstellung von Open Data unter Wahrung der rechtlichen Rahmenregelungen.

Das E-Government-Gesetz des Landes fortschreiben

Das E-Government-Gesetz SH (EGovG SH) wird fortgeschrieben und aktualisiert und das Landesverwaltungsgesetz an die Nutzung elektronischer Prozesse durch die Landesverwaltung angepasst. Entsprechende Rechtsverordnungen für die technischen und organisatorischen Einzelheiten werden erstellt. Wir haben das Ziel, dass Schleswig-Holstein in 10 Jahren den sich aus Bundesrecht und darüber hinaus ergebenden Regelungsbedarf zum E-Government in Landesrecht entsprechend einem priorisierten Umsetzungszeitplan realisiert hat. Die Informations-, Kollaborations- und Koordinationsbedarfe der Verwaltung sind ablauf- und aufbauorganisatorisch geregelt und werden über Multikanallösungen realisiert.

Aktuell sind nicht fachspezifische Regelungen zum E-Government insbesondere in vier Landesgesetzen enthalten:

- Gesetz zur elektronischen Verwaltung für Schleswig-Holstein (E-Government-Gesetz – EGovG) vom 8. Juli 2009,
- Allgemeines Verwaltungsgesetz für das Land Schleswig-Holstein (Landesverwaltungsgesetz - LVwG -) in der Fassung der Bekanntmachung vom 2. Juni 1992,
- Gesetz über die Errichtung einer Anstalt öffentlichen Rechts „Einheitlicher Ansprechpartner Schleswig-Holstein“ (Errichtungsgesetz Einheitlicher Ansprechpartner) vom 17. September 2009 und

- Informationszugangsgesetz für das Land Schleswig-Holstein (IZG-SH) vom 19. Januar 2012.

Sollten weitere nicht fachspezifische Regelungen davon betroffen sein, werden diese ebenso mit einbezogen.

Die Landesverwaltung gestaltet die Umsetzung

Umsetzungsverpflichtungen ergeben sich im Hinblick auf die elektronische Kommunikation mit den Bürgern (Zugang, Open Data, Zahlverfahren), auf elektronische Behördenkommunikation, sowie im Hinblick auf den Ersatz der Schriftform im VwVf / SGB / AO. Regelungsbedarfe bestehen im Hinblick auf die Einführung der E-Akte, die damit verbundene Einführung des ersetzenden Scannens, die Akteneinsicht, die elektronische Bereitstellung von Informationen zum Verfahrensstand, Prozessoptimierung insgesamt, weiterführende Regelungen für eine Open Data Strategie des Landes sowie Georeferenzierung der Registerinformationen.

Ansatzpunkte für technische Innovationen nutzen

Die gesetzlichen Rahmenbedingungen für elektronische Verwaltungsarbeit können im Landesverwaltungsgesetz und den nötigen Landesverordnungen oder Verwaltungsvorschriften geschaffen werden. Die rechtlichen Grundlagen für die Weiterentwicklung von E-Government-Leistungen im Land und in den Kommunen werden durch die Anpassung und Erneuerung des E-Government-Gesetzes des Landes geschaffen werden.

Digitalisierung und elektronische Aktenführung

Im Hinblick auf den Regelungsbedarf bei der E-Akte und die Einführung des ersetzenden Scannens ist es sinnvoll, im Vorfeld aufbau- und ablauforganisatorische Voraussetzungen zu schaffen, insbesondere die zentralen Voraussetzungen für den Betrieb zu regeln und entsprechende Prozesse abzubilden. Dabei ist es empfehlenswert, technische Standards festzulegen, die die Schutzziele (Integrität, Vertraulichkeit, Transparenz, Nicht-Verkettbarkeit, Intervenierbarkeit, Verfügbarkeit) sicherstellen und den rechtlichen Anforderungen genügen. Auch der Empfang qualifiziert elektronisch signierter Dokumente sowie die Prüfung der qualifizierten elektronischen Signatur ist sicherzustellen. Die künftige Möglichkeit, verschlüsselte Dokumente zu empfangen und in den Verwaltungsablauf einzuspeisen, ist derzeit noch nicht rechtlich vorgeschrieben, sollte aber für die gesamte Landesverwaltung möglich sein. Die Akteneinsicht sollte aufbau- und ablauforganisatorisch revisionssicher geregelt werden. Für die elektronische Bereitstellung von Informationen zum Verfahrensstand empfiehlt sich eine elektronische Abbildung der Prozesse. Ferner ist eine medienbruchfreie Bereitstellung in maschinenlesbaren Formaten sowie eine Regelung des Verwal-

tungszuganges über eine Multikanallösung sinnvoll. Organisatorische und technische Voraussetzungen zur E-Akte, zum Scannen und zur Akteneinsicht könnten in entsprechenden Rechtsverordnungen und Verwaltungsvorschriften statuiert werden.

Für die Georeferenzierung gilt es, einheitliche aufbau- und ablauforganisatorische Vorgaben umzusetzen. Rechtliche Rahmenregelungen und technische Standards sind dabei zu beachten.

7. Handlungsfeld: Personalentwicklung

Unsere Ziele im Überblick:

1. Die Entwicklung von IT-Kompetenz soll bei der Personalentwicklung verstärkt gefördert werden.
2. Das Leitbild eines flexiblen, individuell gestaltbaren Arbeitsplatzes wird entwickelt und umgesetzt.
3. Die Kompetenz zur Konzeption und Umsetzung von IT-Projekten wird gefördert.
4. Die Ausbildung des Verwaltungsnachwuchses wird verstärkt auf die Erfordernisse von E-Government und einer modernen, IT-gestützten Verwaltung angepasst.
5. Die Koordination von Kompetenzanforderungen und Kompetenzträgern soll in der Landesverwaltung verbessert werden.

IT-Kompetenz in der Personalentwicklung fokussieren

Der Einsatz von Informationstechnologie hat nahezu alle Lebensbereiche verändert. Durch die immer stärkere Vernetzung moderner Computersysteme wurden vollkommene neue Kommunikations- und Arbeitsmöglichkeiten geschaffen. Und die meisten der registrierten mobilen Endgeräte in Deutschland verfügen inzwischen über die Leistungsfähigkeit früherer Personalcomputer. Diese Entwicklung bewirkt, dass sich die Mobilität und Flexibilität der Arbeitswelt enorm erhöht. Die Landesregierung will diesen Trend künftig stärker für die Modernisierung der Verwaltungsprozesse nutzen und die Beschäftigten durch fortwährende Kompetenzentwicklung unterstützen.

Chancen und Verantwortung für den flexiblen Arbeitsplatz

Durch zahlreiche Maßnahmen und Investitionen wird den Beschäftigten des Landes in Teilen bereits heute ein modernes Arbeitsumfeld ermöglicht. Den Weg zu einem „flexiblen Arbeiten“ verfolgt die Landesregierung bezogen auf die Kommunikations- und Informationstechnik, aber auch die Räume und Gebäude sowie Themen der Führung und Zusammenarbeit. Flexibles, individuell ausgestaltbares Arbeiten erhöht die Attraktivität eines Arbeitsplatzes im öffentlichen Dienst. Damit einhergehend steigt auch die Selbstverantwortung für die individuelle Leistung eines jeden Beschäftigten. Dies muss vermittelt und gelernt werden. Entsprechende Schulungen und Controllingstrukturen müssen so angelegt werden, dass sie dazu beitragen, die Möglichkeiten zur Flexibilisierung des Verwaltungsarbeitsplatzes zweckorientiert und erfolgreich anzuwenden.

„E-Kompetenzen“ in der Verwaltungsarbeit fördern

Bürger und Unternehmen erwarten von der Öffentlichen Verwaltung kompetente, professionelle und situationsgerechte Unterstützung. Hierfür bedarf es im Rahmen der Personalentwicklung aufgrund zunehmender Veränderung der Verwaltungsprozesse einer konsequenten Weiterentwicklung in der kompetenten Anwendung digitaler Medien. Dafür werden Haushaltsmittel zur Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landesverwaltung Schleswig-Holstein zentral aus dem Bereich für Informations- und Kommunikationstechnologien, E-Government und Organisation bereitgestellt. Allen voran die Einführung der elektronischen Vorgangsbearbeitung wird für die Modernisierung der Landesverwaltung einen großen Schritt darstellen. Um die Einführung und Nutzung dieser neuen Infrastruktur bei den Beschäftigten zu begleiten, wurde mit den Spitzenorganisationen der Gewerkschaften eine umfassende Vereinbarung über Schulungsmaßnahmen und Anwendungsunterstützung geschlossen.

Darüber hinaus soll künftig ein Pool von Experten für die Planung und Umsetzung von IT-Projekten des Landes sowie beratend für die Kommunen bereitstehen. Dies soll sicherstellen, dass erworbenes Know-How und Lerneffekte zentral zur Verfügung gestellt werden und nicht verloren gehen. Hierdurch können die Potenziale der elektronischen Verwaltungsarbeit künftig noch intensiver ausgeschöpft und verfügbare Ressourcen optimal eingesetzt werden. Soziale und persönliche Kompetenzen werden auch in der elektronischen Verwaltungsarbeit weiterhin zentrale Bedeutung haben. Entsprechend hohe Anforderungen und ein fachübergreifendes Wissen für vernetzte Verwaltungsleistungen werden bei künftigen Einstellungen und Fortbildungen von den Experten gefordert sein.

Ausbildung stärken – Unabhängigkeit bewahren

Gemeinsam mit der Fachhochschule für Verwaltung und Dienstleistung in Schleswig-Holstein sollte eine noch stärkere Integration von Elementen elektronischer Verwaltungsarbeit in allen Lehrmodulen diskutiert und die Prüfungsordnungen entsprechend angepasst werden. Neben dem bestehenden Ausbildungsmodul zum E-Government ist dies entsprechend der Kompetenzanforderungen eines modernen Arbeitsplatzes eine wichtige Vertiefung der Ausbildung. Diese Veränderungen sollten aus akademisch-pädagogischer Sicht aus den Empfehlungen der Arbeitsgruppe „IT- und E-Government-Kompetenz von Fach- und Führungskräften der Verwaltung“ des IT-Planungsrats abgeleitet und entwickelt werden.

Kompetenzentwicklung individualisieren

Die künftige Steuerung und Weiterentwicklung des Personalmanagements der Landesverwaltung wird in der Staatskanzlei federführend koordiniert und angestoßen. „Eines der wegweisenden Projekte hierzu wird die Erhebung von Kompetenzen in der Landesverwaltung im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten sein. Hierbei sind auch die Grenzen des Personalaktenrechts nach dem Mitbe-

stimmungsgesetz Schleswig-Holstein zu beachten.“Das Personalmanagement hat die Kompetenzentwicklung der Landesbeschäftigten zum Ziel und damit eine höhere Durchlässigkeit und Mobilität innerhalb der Landesverwaltung. Diese Durchlässigkeit fördert insbesondere das Breitenwissen, den übergreifenden Austausch und schafft so ein innovationsfreundliches Kommunikationsklima. Durch ein Skillmanagement könnten Schulungsbedarfe perspektivisch individuell aufgegriffen und kleinere Arbeitsherausforderungen in der eigenen Zuständigkeit mit Hilfe eines Kompetenzträgerpools zeitnah gelöst werden. Dieses Prinzip wird bereits heute vereinzelt innerhalb von Fachlichkeiten auf Arbeitsebene mit großem Erfolg gelebt und sollte deshalb möglichst breit angewandt werden – von Erfahrungen anderer profitieren, um die eigene Aufgabenerfüllung zu optimieren. Dies schafft Flexibilität im Arbeitsprozess, verstärkt die stetige Kompetenzentwicklung und senkt die laufenden Schulungskosten durch eine verbesserte Hilfestellung der Beschäftigten untereinander. Gemeinsam mit den Vorhaben aus dem Handlungsfeld „Wissensmanagement“ leisten diese Ansätze zur Personalentwicklung einen spürbaren Beitrag zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess in der Landesverwaltung.

8. Handlungsfeld: Wissensmanagement

Unsere Ziele im Überblick:

1. Wissensmanagement ist in der Landesverwaltung bis 2025 etabliert und trägt zur Wertschöpfung bei.
2. Durch Wissensmanagement soll der drohende Kompetenzverlust durch das Ausscheiden von Kompetenzträgern verhindert werden.
3. Die Bewältigung der zunehmenden Komplexität, d.h. Erfordernis multippler Kompetenzen für Aufgaben und Entscheidungen soll durch Wissensmanagement unterstützt werden.
4. Das Wissensmanagement der Landesverwaltung soll hohe Akzeptanz und Nutzung bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erfahren.
5. Bestehende Wissenssammlungen und Wissensträger sollen bedarfsorientiert vernetzt werden.

Wissensmanagement steigert die Leistungsfähigkeit unserer Landesverwaltung

Die Landesverwaltung ist eine Fachverwaltung, deren Stärken aufgrund der hohen Berufszugangsqualifikationen in Spezialisierung und Kompetenzgarantie bestehen. Zukünftig steht die Landesverwaltung vor zwei enormen Herausforderungen: Die demografisch bedingte Personalentwicklung und die stetig komplexer werdenden Verfahrensentscheidungen. Demografie und steigende Komplexität als Herausforderung

Die Demografie des Personals in der Landesverwaltung wird einen strukturelevanten Wissensverlust zur Folge haben, weil allein bis 2025 mehr als die Hälfte des Verwaltungspersonals altersbedingt ausscheiden und gemäß den Vorgaben zum Ausgaben- und Personalabbau überwiegend nicht wiederbesetzt wird (Durchschnittswert aller Länder, Quelle: DeStatis). Demzufolge ist es eine besondere Anforderung, das aktuelle und künftige Wissen der Beschäftigten zu sichern und auch nach deren Ausscheiden weiter nutzbar zu halten.

Darüber hinaus wird durch vielfältige Entwicklungen, wie die breitere Beteiligung von gesellschaftlichen Gruppen an Standortentscheidungen sowie durch die zunehmende Erschließung und Auswertung externer Datenbestände (Stichwort „Open Data“), auch die Informations- und Wissensverarbeitung innerhalb der Landesverwaltung an Komplexität gewinnen. Einhergehend sind schon heute Verwaltungsverfahren von einer stetig zunehmenden Komplexität mit vielen Abhängigkeiten und Schnittstellen gekennzeichnet. Der ungehinderte und intuitive verfügbare Zugriff auf verwaltungsweite Informationen und Wissensbestände wird künftig die Leistungsfähigkeit und auch die Qualität der Ent-

scheidungen aller Verwaltungsbeschäftigten maßgeblich beeinflussen. Dies ist nur beispielhaft für die veränderten Rahmenbedingungen des Arbeitens. Sie verdeutlichen jedoch die Notwendigkeit von Wissensmanagement in der Landesverwaltung.

Ziel 2025: Wissensmanagement ist breit etabliert und trägt zur Wertschöpfung bei

Ein strategisches und somit auch strukturiertes Management des Entstehens sowie Aufbewahrens und Zugänglichmachens von Wissen und Informationen der Verwaltung, trägt erheblich zur Modernisierung der Organisation und der Aufgabenerledigung bei. Neben den Berufszugangsvoraussetzungen werden im Jahr 2025 die organisatorischen, technischen, rechtlichen und personellen Bestandteile des etablierten Wissensmanagements zentrales Rückgrat der Leistungsfähigkeit der Landesverwaltung sein.

Schon heute gibt es verschiedene Projekte zum Thema Wissensmanagement. Im Rahmen einer mehrphasigen Bedarfserhebung sollen bis 2017 besonders bedeutende und geeignete Verwaltungsbereiche durch unabhängige Dritte vorgeschlagen und mit der Einführung von Instrumenten des Wissensmanagements in ihrer Organisations- und Personalentwicklung sowie in der Dienstleistungserbringung für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen gestärkt werden (Pilotierung).

Entsprechende Wissensträger sollen miteinander vernetzt werden. Dabei gilt es, die Wechselwirkungen sowohl zwischen den Ressorts der Landesverwaltung als auch mit der Kommunalebene zu berücksichtigen. Bestehende komplexe Systeme wie Prozessbibliotheken, zentrale Servicestellen (D115, Verwaltungsportale, EA-SH, Zuständigkeitsfinder ZuFISH etc.), Leistungskataloge und die Weiterentwicklung von E-Government-Basisdiensten sind in diese Überlegungen einzubeziehen.

Ein Aktionsplan Wissensmanagement für das Land

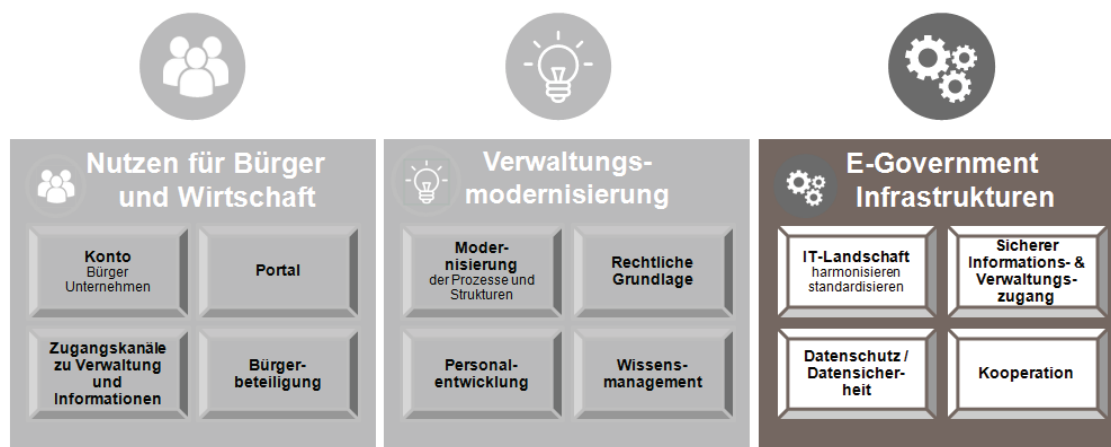
Auf Basis der gewonnenen Erfahrungen soll ein Maßnahmenkatalog zur Etablierung und Festigung des Wissensmanagements in der Landesverwaltung erarbeitet und ab 2018 umgesetzt werden. Zentral ist für ein realistisches und funktionierendes Wissensmanagement, dass kein Informationsfriedhof geschaffen wird, sondern ein lebendiges und aktiv genutztes soziales System. Eine sehr gute Suchmaschine ist ein Bestandteil von vitaler Bedeutung, weil feste Baumstrukturen nicht leben und somit den Zweck der dynamischen, agilen Wissensorganisation nicht erfüllen.

Der zu erarbeitende Maßnahmenkatalog soll insbesondere die folgenden Elemente berücksichtigen:

- Zur übergeordneten Koordination sollten die Arbeitsbereiche IT, Personal und Organisation mit ihren Spitzengremien unter Einbeziehung der Personalvertretung zusammenarbeiten. Dabei sollte eine technologisch ressortübergreifende Festlegungskompetenz bestehen (z.B. Datei-Formate, technische Basisdienste usw.) und die zentralen Fragen der Weiterentwicklung behandeln. Hierüber soll ein jährlicher Sachstandsbericht verfasst werden, der den Stand und die Handlungsbedarfe im Wissensmanagement transparent und allgemein verständlich darstellt.
- Die Möglichkeit von ressort- und ebenen-übergreifenden landesweiten „Experten-Communities“, die in beide Richtungen funktionieren (in das Wissensmanagement hinein, aber auch umgekehrt als virtuelle „Shared Services Erstanlaufstelle“ bei Fragen eines beliebigen Mitarbeiters einer Verwaltung zu diesem Thema) soll verwaltungsrechtlich geprüft werden. Zu prüfen ist ferner, ob diese Experten-Communities, sofern die Kommunen sich beteiligen, möglicherweise zu gemeinsam getragenen fachlichen E-Mail- und Telefonbereitschaften ausgebaut werden könnten.
- Inhaltlich-strukturell und technologisch müssen für ein breit nutzbares Wissensmanagement Standard-Formate definiert werden.
- Begleitet werden müssen alle Maßnahmen einer zu erstellenden Umsetzungsplanung von einem regelmäßigen Informations- und Akzeptanzmanagement. Beteiligungshürden sind nicht nur Aspekte der einfachen und nutzbringenden Bedienbarkeit, sondern auch soziale Aspekte. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen durch die Führungskräfte zur Beteiligung und Kommunikation motiviert werden und das Engagement für das Wissensmanagement wertgeschätzt sowie von der Leitungsebene der Häuser unterstützt werden.
- Zu prüfen sind hierfür exemplarisch die Eignung von Formaten wie
 - Einführungsveranstaltungen und Online-Kurse
 - BarCamp (Workshops ohne feste Tagesordnung, die von den Teilnehmern selbst gestaltet werden)
 - Themen-Symposien
 - Online-Vorträge
 - Feedback der Nutzerinnen und Nutzer im Wissensmanagement ermöglichen
 - Newsletter
 - Experten-Umfragen (verwaltungs-intern)
 - Prozessbeteiligten-Umfragen (z.B. Bürger, Unternehmen zu Fachthemen einbeziehen)
 - Ideenwettbewerbe
 - Kombinierte Online- und Offline „Experten-Communities“

und weitere künftige Formate, die dynamisch erweitert werden können.

III. Zielbereich: E-Government-Infrastrukturen



Zusammenfassung der Handlungsfelder

- IT-Landschaft harmonisieren und standardisieren**
 Wir erhöhen die Nutzung der bestehenden E-Government-Infrastruktur und steigern den Grad der Automatisierung der Fachprozesse. Dazu nutzen und erweitern wir die Infrastrukturkomponenten des Landes mit dem Ziel, diese flexibel und modular mit hohem Nutzen einzusetzen und auch den Kommunen zur Verfügung zu stellen. Das Architekturmanagement der Landesverwaltung ist daher kollaborativ und strikt nutzenorientiert ausgerichtet.
- Sicherer elektronischer Verwaltungs- und Informationszugang**
 Der Zugang zu Verwaltungsleistungen in Schleswig-Holstein wird sich künftig um zusätzliche technologische Kanäle erweitern, welche die bestehenden ergänzen, aber nicht ersetzen. Zentrale Bedeutung haben beim Zugang zur Verwaltung die Basisdienste und –komponenten für das Land und die Kommunen. Dazu ist ein übergreifendes Sicherheitskonzept notwendig, das sowohl die externen Bürger- und Unternehmensschnittstellen berücksichtigt, wie auch die Behördenkommunikation untereinander. Dataport soll in diesem Feld verstärkt ausgebaut werden zum Anbieter von „Security as a Service“ für Landes- und Kommunalverwaltungen.
- Datenschutz und Datensicherheit**
 Auch mit der zunehmenden Digitalisierung muss der Schutz der personenbezogenen Daten weiter gewährleistet bleiben. Das bedeutet, dass strenge Vorgaben für Datenschutz und Datensicherheit einzuhalten und Sicherheits-

standards zu setzen sind. Das auf Landesebene bereits etablierte IT-Sicherheitsmanagement und ein auszubauendes Datenschutzmanagement bilden dabei die wesentlichen Säulen, um die in den E-Government-Verfahren bzw. den IT-Systemen der Verwaltung gespeicherten und verarbeiteten Daten umfassend zu schützen.

- **Gemeinsam stark - kooperatives E-Government**

Wir setzen auf den Ausbau der erfolgreichen Zusammenarbeit zwischen Landesverwaltung, Kommunen, Dataport und den Gremien auf Bundes- und Europaebene. Dabei sieht sich das Land in einer besonderen Infrastruktur-Verantwortung. Verstärkt wird ergänzend der fachliche Austausch über Ressort- und Verwaltungsebenen hinweg. Dafür streben wir die Einrichtung eines E-Government-Beirats an, welcher Fach- und IT- sowie Nutzerseite zusammenbringt (Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltungen).

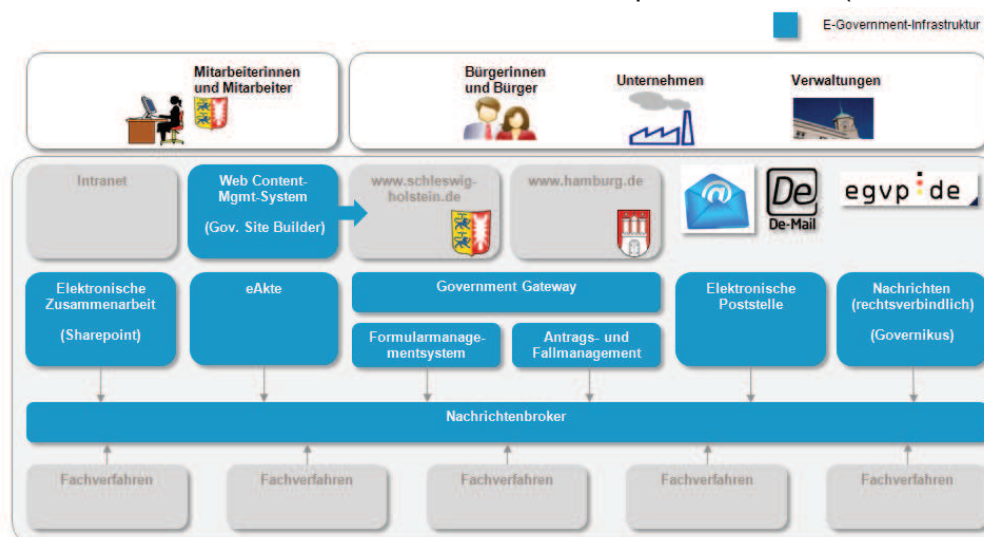
9. Handlungsfeld: IT-Landschaft harmonisieren und standardisieren

Unsere Ziele im Überblick:

1. Revision und Harmonisierung der bestehenden E-Government-Infrastruktur.
2. Integration der E-Akte in alle Hauptverfahren der Landesverwaltung.
3. Ausbau skalierbarer Infrastrukturkomponenten des Landes zur ressortübergreifenden Nutzung und Reduktion der Betriebskosten.
4. Reduktion unterschiedlicher Fachanwendungen für identische Aufgabenbereiche durch den Ausbau skalierbarer Shared Service Plattformen (inkl. der Option zur Partizipation durch Kommunen).
5. Einführung von Regeln für kollaboratives und nutzenorientiertes Architekturmanagement der Landesverwaltung.

Wir erhöhen die Nutzung der vorhandenen E-Government-Infrastruktur und steigern den Grad der Automatisierung der Fachprozesse

Schleswig-Holstein verfügt heute bereits über eine umfassende E-Government-Infrastruktur, die den Aufbau unterschiedlicher E-Government-Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen und externe Behörden ermöglicht. Diese Infrastruktur wird zentral bei Dataport betrieben (siehe Abbildung 2).



Abbildung

2: Die aktuell bei Dataport betriebenen E-Government-Infrastrukturkomponenten

Die Infrastrukturkomponenten des Landes

Die zentralen vorhandenen Infrastrukturkomponenten sind:

- Als **Kollaborationsplattform** für die Zusammenarbeit innerhalb der Verwaltungen wird ein Standardprodukt genutzt: Sharepoint bietet Funktionalitäten in den Bereichen soziale Netzwerke (Communities), Enterprise Content Management (ECM), organisationsweite Suche, Business Intelligence, Geschäftsprozess- und Workflow-Unterstützung und Formulare an.
- Der **Government Suite Builder (GSB)** dient der Erstellung und Pflege des Landesportals www.schleswig-holstein.de.
- Die **elektronische Akte (eAkte)** erlaubt gegenüber der traditionellen papiergebundenen Akte den orts- und zeitunabhängigen sowie gleichzeitigen Zugriff mehrerer Mitarbeiter auf einen Vorgang sowie elektronische Vorgangsbearbeitung.
- Das **GovernmentGateway** bietet einen zentralen Zugang für Bürger, Unternehmen und Verwaltungsmitarbeiter zu allen Online-Angeboten einer Verwaltung. Es enthält zentrale Services wie Benutzerverwaltung, Online-Abwicklung von Zahlungen und die sichere Bereitstellung von Nachrichten für den Kunden.
- Das **Formularmanagementsystem** besteht aus verschiedenen Werkzeugen und Plattformen zur Erstellung, Publikation und Verwaltung von Formularen, zur browserbasierten Dateneingabe, Weiterleitung und Verarbeitung von Formulardaten und zum Management (insbesondere) formularbasierter Geschäftsprozesse.
- Das **Antrags- und Fallmanagement** ist ein Anwendungssystem, das eine webbasierte Verfahrensklärung und Antragsstellung ermöglicht. Dabei leitet das System den Antrag auf Basis der Antragsinformationen an die zuständige Stelle innerhalb der Verwaltung oder direkt an ein Fachverfahren zur vollautomatischen Bearbeitung weiter.
- Die **Elektronische Poststelle** einer Organisation kann gesichert alle elektronischen Nachrichten empfangen (von Bürgern, Unternehmen oder anderen Verwaltungen) und leitet die Nachrichten an interne Empfänger in das jeweils genutzte Vorgangsbearbeitungssystem weiter.

- **Governikus** ist eine Middleware zur Unterstützung einer rechtsverbindlichen (signaturgesetzkonformen) elektronischen Nachrichtenübermittlung.
- Der **Nachrichtenbroker** ist eine zentrale Vermittlungsstelle für die Maschine-zu-Maschine-Kommunikation, also insbesondere für die Kommunikation zwischen Fachverfahren.

Hürden abbauen und die Nutzung stärken

Der Erfolg einer E-Government-Infrastruktur kann daran gemessen werden, in welchem Umfang sie genutzt wird. Konkret müssen Hürden abgebaut werden, die aktuell einer breiten Nutzung im Weg stehen. Dabei werden folgende Ansätze verfolgt:

- **Kennzahlen** zum Nutzungsgrad der E-Government-Infrastruktur von Schleswig-Holstein erheben und in regelmäßigen Abständen messen. Konkrete Jahresziele bzgl. der Nutzung der Infrastruktur festlegen und den Erfolg daran messen, inwieweit diese Ziele erfüllt werden (siehe Ziele dieses Handlungsfelds).
- **Grad der Modularisierung** der einzelnen E-Government-Dienste stärken. Es soll z. B. möglichst einfach sein, im Bedarfsfall einzelne Bestandteile des Gateways zu verwenden.
- **Vereinfachung der Nutzung** der jeweiligen E-Government-Dienste: So sollen Dienste über definierte Schnittstellen aufgerufen werden können, die auf den bewährten Standards basieren. Die jeweiligen Komponenten der E-Government Infrastruktur sollen offen gegenüber der Integration der vor Ort vorhandenen IT-Komponenten sein. Die E-Government-Dienste sollen mit einem vertretbaren Aufwand nutzbar sein.
- Erarbeitung eines einfach verständlichen **E-Government-Dienstekatalogs**: Bei der Konzeption neuer E-Government-Dienstleistungen sollen die jeweiligen Verwaltungen auf Basis des Katalogs die erforderliche Infrastruktur zusammenbauen können („Lego-Prinzip“). Zu jedem Dienst sind klare Anschluss- und Nutzungsregeln definiert. Eine kurze technische Beschreibung reicht aus, um die Dienste nutzen zu können.

- **Steuerung der Nutzung von E-Government-Diensten**, indem vor Genehmigung eines neuen Projekts geprüft wird, ob dadurch die E-Government-Dienste genutzt werden. Falls erforderlich, werden Ausnahmeregelungen für vom Standard abweichende Zwischenlösungen getroffen. In regelmäßigen Abständen werden die E-Government-Dienste auf Eignung überprüft, damit der Anteil abweichender Zwischenlösungen reduziert werden kann.

Den Grad der Automatisierung erhöhen

Der kommende Fachkräftemangel führt dazu, dass der Grad an Automatisierung erhöht werden muss. Bei der Weiterentwicklung der E-Government-Infrastruktur muss dafür Sorge getragen werden, dass diese Automatisierung auch über die Grenzen der einzelnen Fachanwendungen hinweg umgesetzt werden kann. Das eingeführte Antrags- und Fallmanagement kann als E-Government-Infrastruktur genutzt werden, um für die Antragsbearbeitung diese Automatisierung zu erhöhen (siehe oben). Ergänzend dazu müssen Fachanwendungen geöffnet werden, damit das Antrags- und Fallmanagement anlassbezogen dedizierte Schnittstellen bedienen kann. Die Anbindung von Fachanwendungen wird grundsätzlich auf ihre E-Government-Fähigkeit geprüft und mit entsprechenden standardisierten Schnittstellen ausgestattet. Der Fortschritt der Automatisierung wird über Kennzahlen gemessen. Eine vollständige Automatisierung ist jedoch nicht zu empfehlen, da die hierfür erforderlichen Prozessmodelle zu komplex werden, auch rechtlich. Der Fokus muss daher auf den weniger komplexen Massenprozessen liegen, weil dies eine große Entlastung bei überschaubaren Umsetzungsaufwänden erzeugt.

Nutzenorientiertes Architekturmanagement in Schleswig-Holstein

Schleswig-Holstein strebt ein Architekturmanagement an, das dafür sorgt, dass die E-Government-Infrastruktur laufend optimiert und zunehmend genutzt wird. Hierfür müssen viele Maßnahmen ineinander greifen. Im Rahmen des Architekturmanagements werden dazu folgende Aktivitäten beigetragen:

- Die Erarbeitung und regelmäßige Prüfung von Architekturprinzipien des Landes, die als Leitplanke für alle Architekturentscheidungen dienen.
- Etablierung von Kennzahlen, um den Fortschritt im Bereich Konsolidierung/Architektur messbar zu machen
- Regelmäßige Ist-Erfassung der IT in der Landesverwaltung (Inventarisierung), um Konsolidierungspotenzial zu erkennen.

- Erarbeitung und regelmäßige Aktualisierung eines Zielbilds als Orientierungspunkt und Messlatte für zukünftige Projekte der Landesverwaltung und, Kooperation vorausgesetzt, der Kommunen.
- Prüfung neuer Projekte vor Budgetgenehmigung auf Konformität mit den Architekturprinzipien und dem geltenden Zielbild.

Das Architekturmanagement der Landesverwaltung ist also kollaborativ und bindet wie beschrieben Ressorts und Kommunen ein.

10. Handlungsfeld: Sicherer elektronischer Verwaltungs- und Informationszugang

Unsere Ziele im Überblick:

1. Ausbau der technischen Zugangskanäle zur Öffentlichen Verwaltung.
2. konsistentes und hohes Sicherheitsniveau mit regelmäßiger Aktualisierung für alle E-Government-Angebote.
3. Basisdienste und –komponenten für das Land und die Kommunen ermöglichen einheitliches Nutzungserlebnis für den Kunden.
4. Die Zusammenarbeit mit Dataport wird um den Bereich "Security as a Service" für bestehende IT der Landesverwaltungen ausgebaut.
5. übergreifendes Sicherheitskonzept für externe Bürger- und Unternehmensschnittstellen und interne Behördenkommunikation.

Verschiedene Kommunikationskanäle, ständige Erreichbarkeit und intuitive Bedienung sind zentrale Grundvoraussetzung für die Akzeptanz und Nutzung von E-Government-Leistungen auf Nutzerseite. Das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Informationssicherheit ist ebenfalls ein wesentlicher Akzeptanzfaktor. Rechtssicherheit für den elektronischen Austausch zwischen Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen sowie Behörden muss auch im E-Government konsequent umgesetzt werden.

Sicher und einfach – der Zugang zu Verwaltungsleistungen in Schleswig-Holstein

Für den Zugang zu Verwaltungsleistungen verfolgt das Land Schleswig-Holstein eine Multi-Kanal-Strategie. Diese Strategie erfordert kanal- und angebotsadäquate Authentifizierungs- und Sicherheitsniveaus in Abhängigkeit vom Schutzbedarf der jeweiligen Dienste und der damit verbundenen Daten. Langfristig soll der Informationsaustausch über ein Servicekonto und ein Antragsmanagement stetig gesteigert werden.

Neben dem klassischen Besuch einer Dienststelle könnte ein Behördengang auch durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einem mobilen Bürgerkoffer und über Bürgerterminals geschehen, was die Versorgung mit Verwaltungsleistungen auch in der Fläche und in weniger dicht besiedelten Gebieten sicherstellt. Per Telefon steht bereits die Behördenrufnummer 115 zur Verfügung, die für den Online-Kanal erweitert werden soll. Online bieten sich neben Webportalen speziell für mobile Endgeräte entwickelte Applikationen an. Damit werden die Nutzerinnen und Nutzer bei ihrem derzeitigen Kommunikationsverhalten

abgeholt, was auch durch die Optimierung weiterer Online-Angebote für mobile Endgeräte unterstützt wird.

Der Multi-Kanal-Ansatz beinhaltet neben den elektronischen Kanälen über das Internet und per Telefon auch weiterhin den persönlichen Kontakt mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verwaltung. Letzteres ist in der Verfassung des Landes Schleswig-Holstein verankert und gewährleistet insbesondere für weniger technikaffine Menschen und solche, die über keinen eigenen Internetzugang verfügen, dass wir allen Bürgerinnen und Bürgern in Schleswig-Holstein einen bedarfsgerechten Zugang zu ihrer Verwaltung bereitstellen.

Hohes Sicherheitsniveau als Basis für E-Government-Angebote

Die kontext- und inhaltsbezogene Absicherung von Zugängen ist dabei eine zentrale Grundvoraussetzung. Außerdem ist es notwendig, den rechtssicheren elektronischen Schriftverkehr zu ermöglichen und zugehörige Identifizierungs- und Authentifizierungsmöglichkeiten bereitzustellen. Hierbei werden die Empfehlungen und Maßnahmen aus der eID-Strategie des IT-Planungsrates in geeigneter Art und Weise berücksichtigt. Durch die intensive Zusammenarbeit mit dem IT-Dienstleister Dataport, der ein breites Portfolio von Sicherheitsleistungen bietet und ständig weiterentwickelt, ist die Landesverwaltung bereits heute in der Lage, ein hohes Maß an Informationssicherheit zu gewährleisten. Mit dem Unabhängigen Landeszentrum für Datenschutz (ULD) steht zudem ein bundesweit führender, kompetenter und engagierter Partner bereit, dies zu prüfen und weiter zu verbessern. Dies schafft die Basis für vertrauenswürdige elektronische Verwaltungsleistungen.

Antragsmanagement für nahtlose Verwaltungsleistungen

Ein integriertes Antragsmanagement erlaubt einen effizienteren und effektiveren Umgang der Verwaltung mit der Beantragung von Leistungen durch Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen. Die Bereitstellung elektronischer Formulare erleichtert auf Nutzerseite das Ausfüllen und verwaltungsseitig die Vorprüfung und Verarbeitung, z.B. auf Vollständigkeit der Angaben sowie Anspruchsberechtigung. Standardisierte elektronische Formulare und Masken erlauben ein einheitliches Vorgehen für die Beantragung verschiedener Leistungen. Erfassungshilfen wie Infotexte und virtuelle Assistenten (sog. Wizzards) sorgen zudem für erleichterte Bedienung und hohe Datenqualität. Mithilfe eines sicheren Identitätsnachweises und Vorgangs-ID können die Anträge einzelnen Nutzerinnen und Nutzern eindeutig zugeordnet werden. Statusmeldungen erlauben es den Antragsstellerinnen und Antragsstellern, den aktuellen Stand ihres Antrags nachzuverfolgen.

Sicherheitskonzept und Leitlinie des Landes

Für die Wirkung dieser E-Government Strategie als Leitplanke ist es notwendig, möglichst einheitliche Sicherheitskonzepte zu erstellen. Hierfür wird eine Leitlinie für sicheres E-Government erstellt und den Behörden des Landes sowie den Kommunen zur Verfügung gestellt. Zur Unterstützung der Kommunen wird eine adäquate Handlungsanleitung unter Beteiligung der Spitzenverbände entwickelt. Das Land ist in Verantwortung für die Sicherheit der Basisdienste, hingegen die jeweilige Kommune, die diese nutzt, für ihre eigene IT und Anbindung an die Basisdienste.

Sichere Behördenkommunikation innerhalb der Landes-Infrastruktur

Die Basiskomponenten der Landes-Infrastruktur ermöglichen auch die elektronische Kommunikation der Behörden untereinander. Als wesentliche Elemente dienen hierzu virtuelle Poststelle, zentrale Kryptographiedienste, Public Key Infrastruktur und sichere Zugangsmechanismen auf der Anwenderseite. Hierdurch wird die Integrität und Vertraulichkeit der Daten, sowie aussagekräftige Authentizität erreicht.

Bei der Einrichtung neuer Dienste durch die Landesverwaltung, der Begutachtung und Verbesserung vorhandener oder der Verschmelzung und Zusammenführung von E-Governmentdiensten wird regelmäßig die Ende-zu-Ende-Sicherheit als verpflichtendes Element berücksichtigt. Dies dient ebenso als Empfehlung an die Kommunen. Der durchgängige Einsatz von Sicherheitsmechanismen wie OSCI (oder künftiger Standards) soll dabei vorrangig sein. Der Einsatz von Clearingstellen zur Absicherung sollte möglich sein, wenn wirtschaftlich keine Ende-zu-Ende Sicherheit möglich ist.

Schleswig-Holstein entwickelt für die Erhöhung und Erhaltung der Informationssicherheit insgesamt das Informationssicherheits-Management-System (ISMS) weiter. Damit wird erreicht, dass die Einhaltung der Sicherheitsvorgaben aktuell überprüft, gemessen und auf Verstöße bzw. Attacken reagiert werden kann. Verpflichtend für alle Behörden des Landes sollte ein Beauftragter für die Informationssicherheit benannt werden.

Die Rolle des IT –Landesdienstleisters und „Security as a Service“

Der überwiegende Teil der E-Government Basiskomponenten wird über den Landesdienstleister Dataport bezogen. Dataport verfügt über ein vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zertifiziertes Rechenzentrum und hat ein ISMS (Informationssicherheits-Management-System) etabliert. Gleichwohl wird Schleswig-Holstein bei der Gestaltung seiner Geschäftsprozesse und der Aufsicht über den Landes-IT-Dienstleister den Aspekt der IT-Sicherheit regelmäßig unabhängig bewerten und steuernd darauf hinwirken, dass die IT-Sicherheitsmechanismen stetig an die Bedrohungslage und den

technischen Fortschritt angepasst werden. Ein länderübergreifendes Computer Emergency Response Team (CERT) als systematisches Element der IT-Sicherheit ist in Aufbau. In der kommunalen Informationssicherheit wird die Lage auch weiterhin heterogener bleiben. Wenn kommunale E-Government Dienste an jene des Landes andocken wollen, ist ein einheitliches Sicherheitsniveau erforderlich und in jeweiligen Nutzungsbestimmungen seitens des Landes vorzugeben. Neben einer zu erstellenden empfehlenden Handlungsanleitung für Kommunen wird es hier beratendes Ziel des Landes sein, Ansätze aufzuzeigen und zu unterstützen, welche es den Kommunen ermöglichen, wo möglich „Sicherheit als Service“ zu beziehen. Cloud-basierte Lösungen sowie die Nutzung vorhandener Infrastrukturen des Landesdienstleisters können hierbei ein Baustein sein. Ein weiterer könnte der Beitritt zu einem CERT-Verbund sein, was kooperativ mit den Spitzenverbänden erörtert und gegebenenfalls auf den Weg gebracht wird.

11. Handlungsfeld: Datenschutz und Datensicherheit

Unsere Ziele im Überblick:

1. Gewährleistung der Datensicherheit und des Datenschutzes in elektronischen Verwaltungsverfahren.
2. Umsetzung des IT-Sicherheitsmanagements ISO 27001.
3. Berücksichtigung des Standard-Datenschutz-Modells bei Einführung neuer IT-Verfahren in der schleswig-holsteinischen Verwaltung.
4. Einhaltung des BSI-Grundschatzes bei IT-Verfahren in Schleswig-Holstein.
5. Einheitliches Datensicherheits- und Datenschutzniveau in den Verwaltungen in Schleswig-Holstein.

Die fortschreitende Vernetzung der schleswig-holsteinischen Verwaltung, die Abwicklung von Verwaltungsverfahren in elektronischer Form und die elektronische Führung von Verwaltungsakten in den Behörden führt zu neuen und umfassenden Anforderungen an den Datenschutz und die Datensicherheit. Dabei müssen die gesetzlichen und untergesetzlichen Regelungen und deren Konkretisierungen durch Vorgaben des Bundesamts für Informationssicherheit und des Unabhängigen Landeszentrums für Datenschutz berücksichtigt werden. Überall dort, wo schützenswerte Daten mittels IT verarbeitet werden, müssen für E-Government-Anwendung die Datenschutzgrundziele des Landesdatenschutzgesetzes geprüft werden. So sind Verfügbarkeit, Integrität, Vertraulichkeit, Transparenz, Nicht-Verkettbarkeit und Intervenierbarkeit für jedes IT-Verfahren, in welchem personenbezogene Daten verarbeitet werden, sicherzustellen. Unabhängig vom Inkrafttreten der EU-Datenschutz-Grundverordnung wird zur besseren Erreichbarkeit der Schutzziele die Bestellung behördlicher Datenschutzbeauftragter gem. § 10 des Landesdatenschutzgesetzes (LDSG) empfohlen.

Einführung neuer IT-Systeme – Datenschutz und Datensicherheit

Der Schutz der personenbezogenen Daten in den EGovernment-Verfahren der Landesverwaltung und die Sicherheit dieser Daten und Verfahren sind durch verschiedene Maßnahmen auf technischer und organisatorischer Ebene zu gewährleisten. Deshalb setzt die Einführung neuer IT-Systeme umfassende technische und organisatorische Konzepte voraus, die die Datensicherheit und den Datenschutz sicherstellen und schon in der Projektphase umsetzen. Dabei

müssen die Risiken und Angriffsmöglichkeiten lokalisiert und die damit zusammenhängenden sicherheitsrelevanten Fragen beantwortet werden.

Das bereits etablierte IT-Sicherheitsmanagement (ISO 27001) bildet nicht alle Anforderungen an die Sicherheit von IT-Systemen und den Schutz der verarbeiteten Daten ab. Vielmehr ist eine Kombination aus IT-Sicherheitsmanagement, Datensicherheit und Datenschutzmanagement in einem IT-System erforderlich, um die in den IT-Systemen der Verwaltung gespeicherten und verarbeiteten Daten umfassend zu schützen. Aus datenschutzrechtlicher Sicht ist das Standard-Datenschutzmodell (SDM), welches der IT-Planungsrat verabschiedet hat, als grundsätzliche Anforderungen an IT-Systeme neben einem IT-Sicherheitsmanagement zu berücksichtigen.

Schutzziele der IT-Sicherheit und des Datenschutzes

Das IT-Sicherheitsmanagement kennt vier, das Datenschutzmanagement sechs Schutzziele. Dabei werden in beiden Managementsystemen Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit gleichbedeutend verwendet. Das Schutzziel Authentizität findet sich ausschließlich im Bereich der IT-Sicherheit, wobei dies im Datenschutzrecht eine Teilmenge der Transparenz darstellt. Transparenz, Nicht-Verkettbarkeit und Intervenierbarkeit sind ausschließlich Schutzziele aus dem Datenschutzrecht, die die Rechte der Betroffenen sichern.

Die Anwendung der jeweiligen Schutzziele in den Bereichen IT-Sicherheit und Datenschutz ist dann auch ein erster Schritt zu einem einheitlichen Sicherheits- und Datenschutzniveau für die Landesverwaltung in Schleswig-Holstein.

Schutzziele im Einzelnen

Entsprechend der Schutzziele dürfen personenbezogene Daten, die in E-Government-Anwendungen von Behörden in Schleswig-Holstein erhoben oder verarbeitet werden, nur von autorisierten und befugten Personen eingesehen werden. Für administrative Zugriffe auf Systeme der einzelnen Behörden von außen durch externe Dienstleister muss das 4-Augen-Prinzip gelten (Vertraulichkeit).

Daten dürfen im Prozess der Verarbeitung und Speicherung nicht verloren gehen oder unautorisiert verändert werden (Integrität). Außerdem muss für die Behörden feststellbar sein, wer, wann, welche Daten in welcher Weise verarbei-

tet hat. Die verarbeiteten Daten müssen vollständig, aktuell und nachvollziehbar sein (Transparenz).

Weiterhin müssen die IT-Systeme und die gespeicherten Daten in ausreichender Zeit zur Verfügung stehen (Verfügbarkeit). Sie sind so zu gestalten, dass die Betroffenen die ihnen zustehenden Rechte wirksam ausüben können. (Intervenierbarkeit).

Personenbezogene Daten dürfen ausschließlich zu dem Zweck verarbeitet werden, zu dem sie auch erhoben wurden. Dies mag in Verwaltungsprozessen für den Bürger nicht immer praktikabel sein, sichert aber die Rechte der Betroffenen und ist eine Vorgabe in allen Datenschutzgesetzen. Personenbezogene Daten, die für die Erfüllung unterschiedlicher Zwecke erhoben wurden dürfen nicht miteinander kombiniert werden (Nicht-Verkettbarkeit), da sonst eine unzulässige Profilbildung möglich wäre und die Betroffenen keine Übersicht mehr darüber hätten, wo welche ihrer personenbezogenen Daten vorlägen. Dies aber hat das Bundesverfassungsgericht in seinem Volkszählungsurteil aus dem Jahr 1983 als datenschutzrechtlichen Grundsatz aufgestellt.

Maßnahmen zur Umsetzung der datenschutzrechtlichen Schutzziele und der Datensicherheit

Die wesentliche Maßnahme zur Umsetzung der Schutzziele stellt eine für alle neu einzuführenden Verfahren anzustellende Schutzbedarfsanalyse dar. Diese ist darauf gerichtet, zu ermitteln, wie hoch der Schutz von Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit für das eingesetzte IT-System sein muss. Für das E-Akte-System der Landesverwaltung wurde ein Schutzbedarf „hoch“ festgestellt, da hier in großem Umfang auch sensible personenbezogene Daten betroffen sein können. Entsprechend dem Schutzbedarf sind die technischen und organisatorischen Maßnahmen für ein IT-Verfahren zu wählen.

Im Hinblick auf die Datensicherheit sind die Vorgaben des BSI zum IT-Grundschutz in den IT-Verfahren der Landesverwaltung umzusetzen. Die in der Schutzbedarfsanalyse festgestellten Anforderungen sind auf technischer Ebene umzusetzen. Ergänzend dazu werden Sicherheitsanalysen und Risikobetrachtungen durchgeführt, die zu weiteren technischen oder organisatorischen Anforderungen in einem IT-Verfahren führen können. All diese Maßnahmen sind umfassend zu dokumentieren.

12. Handlungsfeld: Gemeinsam stark – kooperatives E-Government

Unsere Ziele im Überblick:

1. Ausbau der erfolgreichen Zusammenarbeit zwischen Landesverwaltung, Kommunen, Dataport-Partnern und den Gremien auf Bundes- und Europaebene.
2. Land übernimmt Infrastruktur-Verantwortung und bietet ganzheitliche/zielgerechte Umsetzungshilfen.
3. Shared Service Plattformen zur Partizipation von Kommunen.
4. Die Ressort- und Ebenen-übergreifende Kommunikation der Landesverwaltungen wird durch geeignete Kooperationsanreize gestärkt.
5. Ein E-Government-Beirat wird als Plattform zur gemeinsamen Koordination von Fach- und IT- sowie Nutzeranforderungen eingerichtet (Kunden und Beschäftigte der Öffentlichen Verwaltung werden beteiligt).

Städte, Gemeinden und Kreise setzen den überwiegenden Teil der E-Government-Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen um. E-Government in Schleswig-Holstein ist daher für die Landesverwaltung im Kern immer kooperativ. Die zweite Säule der Kooperation ist jene mit den Partner-Trägerländern von Dataport sowie als dritte Säule die Zusammenarbeit der Behörden des Landes untereinander. Diese Kooperationen zusammen ermöglichen Synergien statt Mehrfachentwicklungen und Interoperabilität statt Insellösungen. Wo immer es sinnvoll und möglich ist, soll aktiv die Kooperation auf allen Ebenen angestrebt werden – zwischen Verwaltungen des Landes, der Kommunen, anderer Länder und dem Bund. Konkrete Ansätze zur Kooperation finden sich daher in jedem Kapitel dieser Strategie und werden in den Maßnahmenkatalog der Umsetzungsplanung einfließen und in eine zeitliche Abfolge gebracht. Dabei werden auch Abhängigkeiten von Maßnahmen untereinander sowie Kapazitätsabschätzungen in finanzieller und personeller Sicht kooperativ berücksichtigt. Somit ist Kooperation ein Querschnittsthema und im Zentrum unseres Verständnisses von E-Government in Schleswig-Holstein.

Kooperative Infrastrukturen mit den Kommunen und Kreisen

Reibungslose und nutzerorientierte Services benötigen eine moderne und zuverlässige Basis. In enger Abstimmung mit den Kommunen und Dataport werden daher die bestehende Infrastruktur fortentwickelt und neue, von allen nutzbare Lösungen geschaffen. Offene Schnittstellen und transparente technische

Anforderungen, basierend auf bundesweiten Standards, garantieren auch die Anschlussfähigkeit für die kommunalen IT-Landschaften. Das Land strebt für eine wirtschaftliche und abgestimmte Weiterentwicklung der E-Government-Angebote ein zentrales Anforderungs- und Portfoliomanagement für E-Government-Basisdienste an. Voraussetzung hierfür ist eine Beteiligung der Kommunen. Für alle geplanten Kooperations-Vorhaben gelten die Kriterien der Nachhaltigkeit, damit keine Doppel-Lösungen an anderer Stelle be- oder entstehen, die Relevanz für den Bürger gegeben ist sowie deutliche Effizienzgewinne für die Verwaltung und Finanzierbarkeit entstehen.

Schwerpunkte der Kooperation aus Landessicht

Die Landesverwaltung sieht sich in einer herausgehobenen Verantwortung für die E-Government-Infrastruktur. Diese schafft das Land in Abstimmung mit den Kommunen und stellt sie diesen wiederum zur Mitnutzung zur Verfügung. Erfolgreich eingeführte gemeinsame Lösungen werden weitergeführt und weiterentwickelt. Künftig sollen sich Fach- und IT-Seite der Fachministerien, Landesbehörden und betroffene Kommunen enger austauschen. Die Schwerpunkte der Kooperation mit den Kommunen in den nächsten Jahren werden insbesondere die verwaltungsübergreifenden Fachprozesse sein, ebenso wie die in der E-Government-Basis-Infrastruktur abgebildeten Querschnittsprozesse. Land und Kommunen müssen ihre Zusammenarbeit künftig daher verstärkt über fachliche Kooperation definieren, weniger über IT-Fragen. Die kommunalen Landesverbände werden in geeigneter Weise in den Informationsfluss der fachlichen Kooperationen eingebunden.

Gute Nachbarn helfen sich – so kooperieren die Länder

Die konsequente Verlagerung zentraler Basisdienste und Infrastrukturen zu Dataport setzen wir fort. Gemeinsam mit den übrigen Trägerländern sollen künftig vermehrt auch standardisierbare Fachinfrastrukturen und -verfahren in den Betrieb bei Dataport überführt sowie gemeinsam weiterentwickelt werden. Regional und im Bund will Schleswig-Holstein Treiber sein für neue Kooperationsvorhaben, die fachlich gleichartige Anforderungen gemeinsam umsetzen. Um den Wissenstransfer und Erfahrungsaustausch zur Umsetzung von E-Government-Projekten in der Landesverwaltung zu fördern, werden neue Formate der fachlichen Zusammenarbeit benötigt.

Neue Kooperationsformen im Land

Die Landesverwaltung strebt an, dass zu jedem E-Government-Thema die Haupt-Nutzergruppen zwingend geeignet einzubinden sind – dies gilt für den fachlichen Austausch ebenso wie für Vorhaben und Projekte. Dieses Vorgehen empfiehlt das Land ebenso den Kommunen.

Die Landesregierung begrüßt Initiativen zum Aufbau landesweiter fachspezifischer „Shared Services“ der Kommunen und Kreise (z.B. gemeinsam betriebene Hotlines mehrerer Fachbehörden für Bürgerinnen und Bürger oder Unternehmen, künftig möglicherweise auch gemeinsame Fallbearbeitung in Amtshilfe) und leistet einen angemessenen Beitrag durch Förderung oder Bereitstellung der notwendigen Infrastruktur.

E-Government Beirat

Zu diesem Zweck wird ein E-Government Beirat etabliert, der die mit Planung und Umsetzung von E-Government-Vorhaben betrauten Akteure der Landesverwaltung von Fachseite und IT zusammenbringt. Über den praktischen Austausch hinaus, arbeitet der E-Government-Beirat in gemeinsamen Arbeitsgruppen an den Themen dieser Strategie weiter und entwickelt diese nach einem bewertenden Review nach spätestens fünf Jahren weiter. Dabei soll der Beirat in geeigneten innovativen Beteiligungsformaten die Einbeziehung aller maßgeblich Beteiligten organisieren. Ein zu erstellendes Organisationskonzept soll die Zusammenarbeit von Landes-IT-Rat und dem E-Government Beirat regeln. Die kooperative Mitarbeit an dem Organisationskonzept ist ausdrücklich erwünscht und wird dann auch zur Aufgabenschärfung bzw. Abgrenzung der Aufgabenbereiche führen. Das Konzept wird sich aber auch offen für weitere organisatorische Ideen zeigen (z.B. übergeordnetes Lenkungsgremium auf strategischer Ebene). Die wesentlichen Inhalte der Aufgaben eines solchen Beirats ergeben sich u.a. aus der Umsetzungsplanung, insofern wird auch hier die begrenzten Kapazitäten zu berücksichtigen sein.

Schlussbemerkung/Ausblick

Die Landesregierung möchte mit diesem Strategiepapier den konstruktiven Dialog mit allen Akteuren auf dem Gebiet des E-Government erneuern und den auch bislang verfolgten kooperativen Ansatz ebenen- und verwaltungsübergreifend verstärken.

Dieses Papier enthält bewußt zunächst mehr strategisch orientierte Aussagen und Positionierungen und soll noch keine konkrete Umsetzungs- bzw. Projektplanung darstellen.

Es sind auch noch nicht alle konkret geplanten bzw. bereits laufenden Projekte auf den verschiedenen Ebenen an dieser Stelle integriert. Die kommende Umsetzungsplanung muss hierzu Antworten liefern, ebenso muss dort die Ressourcenplanung konkretisiert und priorisiert werden.

Generell gilt, dass diese Strategie einer ständigen Evaluation und Fortschreibung unterliegen soll. Dieses wird in der Staatskanzlei zentral organisiert und über die teilweise skizzierte neue Gremienstruktur im Sinne eines gemeinsamen Ansatzes gewährleistet werden. Hierzu sei bereits jetzt allen Akteuren für die im Vorfeld geäußerte Bereitschaft zur Mitarbeit gedankt.

Die vielen sonstigen Hinweise und Anregungen aus dem ersten Abstimmungsprozess sind teilweise in dieser neuen Fassung aufgenommen worden. Für alle sonstigen Punkte ist eine Aufnahme in eine Liste geplant, die sukzessive im Dialog abgearbeitet wird. Dazu gehört sicherlich auch die Diskussion um eine sich ggf. verändernde Rolle des EA-SH.

Rückmeldungen aus den Bereichen IHK, HWK, der KLV und aller Ressorts wurden aufgenommen. Ein weiterer Dialog zur Fortschreibung dieser Strategie findet statt.

Die Landesregierung wird zeitnah die folgenden Schritte mit den Akteuren des E-Government einleiten:

Ausblick:

1. **Veröffentlichung der E-Government-Strategie und –Architektur**
2. **Technische Innovation abschließen**
3. **Orientieren an Lebenslagen**
4. **„Identifizieren“ und „Elektrifizieren“ von Großanwendern**

5. **Orientieren an Vorgehensweisen in Dänemark, Schweden und Estland**
6. **Etablieren eines E-Government-Beirats mit KLV, IHK, Wirtschaft, Zivilgesellschaft**