

06.07.2004

Antrag

der Fraktion der SPD
der Fraktion der CDU
der Fraktion der FDP
und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN

In NRW Potentiale des e-Government verstärkt nutzen

Ausgangslage

Der fortschreitende Einsatz internet- oder email-gestützter Kommunikation bei Bürgerinnen und Bürgern, Wirtschaft und Verwaltung birgt ein immenses Potential für die Nutzung der neuen Techniken und Dienste, welches den bisherigen Fortschritt seit Einführung der allgemeinen Datenverarbeitung schon heute deutlich in den Schatten stellt.

Wie nur wenige andere Faktoren ist die moderne Informations- und Kommunikationstechnologie geeignet, Abläufe in Organisationen zu revolutionieren. In der Wirtschaft ist dieser Umbruch bereits in vollem Gange. Auch die öffentliche Verwaltung darf sich diesem Prozess nicht verschließen. Eine sowohl technisch als auch in den Verwaltungsprozessen modern ausgerichtete, dienstleistungsorientierte öffentliche Verwaltung gehört zu den Rahmenbedingungen für sozialen Fortschritt und wirtschaftlichen Erfolg. e-Government ist geeignet, wesentlich zu einer bedürfnisorientierten, schnell handelnden und nutzernahen Verwaltung für Nordrhein-Westfalen beizutragen.

Im internationalen Vergleich liegt Deutschland dabei nach verschiedenen Studien noch im Mittelfeld, gilt aber als bester Spätstarter im Bereich des e-Government. Noch aber wird Deutschland ein geringes Angebot und eine geringe Nutzung von e-Government bescheinigt.

Der Begriff „e-Government“ steht zunächst für die elektronische Abwicklung und Unterstützung von Information, Kommunikation und Transaktion im Bereich der öffentlichen Verwaltung via Internet. An 7 Tagen pro Woche, 24 Stunden lang können Bürgerinnen und Bürger die Service- und Dienstleistungen ihrer Verwaltung damit in Anspruch nehmen. Beispiele sind alltägliche Informationsabfragen, elektronische Antragstellungen, Sperrmüllanforderungen, ein Ratsinformationsdienst, Melderegisterauskünfte, Baugenehmigungsverfahren u.a. Über diese eher technische Seite hinaus wird der Erfolg von e-Government aber auch da-

Datum des Originals: 06.07.2004/Ausgegeben: 06.07.2005

Die Veröffentlichungen des Landtags sind fortlaufend oder auch einzeln gegen eine Schutzgebühr beim Archiv des Landtags Nordrhein-Westfalen, 40002 Düsseldorf, Postfach 10 11 43, Telefon (0211) 884 - 2439, zu beziehen.

durch mit bestimmt, ob eine umfassende Integration und Optimierung der zugrunde liegenden Verwaltungsprozesse selbst gelingt. Die Regierungskommission "Zukunft des öffentlichen Dienstes - Öffentlicher Dienst der Zukunft" (sog. "Bull-Kommission") hat deshalb zu recht in ihrem Bericht vom Januar 2003 darauf hingewiesen, dass es bei e-Government nicht allein um die Einführung neuer Technologien geht, sondern um ein technisches Hilfsmittel, um durch eine Kombination aus Organisation, Prozessen und Technologien dem Ziel einer leistungsstarken, kostengünstigen, transparenten und kundenorientierten Verwaltung näher zu kommen.

Die Bedeutung der elektronischen Verwaltung wird zunehmen:

- Menschen fragen die neuen Dienste nach, die häufig schneller als herkömmliche Prozesse abgewickelt werden können.
- Das Internet wird die Beziehungen zwischen Einzelnen verändern.
- Enge finanzielle Spielräume werden die öffentliche Verwaltung dazu zwingen, Kosten zu reduzieren und mehr Effizienz herzustellen.
- Fehler können leichter vermieden, Aufgaben besser und kundenorientierter erfüllt werden.
- DV-gestützte Prozesse setzen immer neu Anreize zur Verbesserung scheinbar fest gefügter Strukturen.
- Die Wirtschaft wird für ihren Umgang mit der Verwaltung effiziente Prozesse einfordern.
- e-Government ist ein zunehmend bedeutsamer Standortfaktor, der dazu beitragen kann, Investitionen für die heimische Wirtschaft anzuziehen, weil es dafür steht, dass Entscheidungen schnell getroffen werden können und Arbeitskräfte bereit sind, mit neuen Instrumenten umzugehen.

Gesamtstrategie "e-Government in Nordrhein-Westfalen"

Nordrhein-Westfalen als größtes der deutschen Länder hat die Chance, innerhalb einer Dekade die Region mit dem höchsten Wachstum in Europa zu werden. Eine der Voraussetzungen, um dieses Ziel zu erreichen, ist eine konsequente Verwaltungsmodernisierung, die Wachstumskräfte freisetzt. e-Government schafft dafür wichtige Rahmenbedingungen.

Nordrhein-Westfalen verfügt hier über große Entwicklungspotentiale. Es existiert bereits eine gute IT-Infrastruktur in der Landesverwaltung. Auch im kommunalen Bereich sind hier gute Fortschritte zu verzeichnen. Erste Leitprojekte in der öffentlichen Verwaltung sind initiiert worden.

Andererseits wird e-Government noch zu häufig technisch gesehen und nicht als Modernisierungsstrategie für Wachstum, Entbürokratisierung und Selbstverantwortung. Noch gibt es zu wenige e-Transaktionen und damit noch zu geringe Effizienz- und Effektivitätsvorteile. Angesichts zahlreicher öffentlicher Portale und IT-Plattformen stellt sich die Frage nach einer abgestimmten IT-Strategie zwischen Bund, Land und Gemeinden.

Notwendig ist eine alle Ebenen und Ressorts umfassende Gesamtstrategie mit klaren Prioritäten für Wachstum, Arbeit, Bildung, Sicherheit, Gesundheit und Qualifizierung des öffentlichen Sektors. e-Government in Nordrhein-Westfalen wird dann zum Erfolg, wenn das Land selbst Leitlinien formuliert, Ziele definiert und Eckpunkte für eine Umsetzungsstrategie benennt.

Planmäßigkeit, Koordination und Kooperation als Schlüssel für eine nachhaltige e-Government-Strategie

Um zu nachhaltigen und qualitätvollen Umsetzungsstrategien zu kommen, die nicht neue technologische "Investitionsruinen" schaffen, sondern für alle Beteiligten zu deutlichen Verbesserungen führen, müssen eine Reihe von Anforderungen erfüllt sein:

- Die erste Gruppe der notwendigen Maßnahmen bezieht sich auf solche, die die Schnittstelle nach außen verbessern (Front-end), d.h. zu den Bürgern, zu Unternehmen oder sonstigen Zielgruppen. Im Front-end-Bereich muss es das Ziel sein, das Internet als vollwertigen Interaktionskanal zu etablieren. Eine wichtige Frage im Front-end-Bereich betrifft die Portalstrategie. Bei der Errichtung von Portalen sollte nach dem One-Stop-Shop- und dem Identitätsprinzip vorgegangen werden. Das bedeutet, dass der Bürger sein Portal der Wahl dort findet, wo er typischerweise auch real seine Verwaltungsangelegenheiten erledigt. Dies ist aller Erfahrung nach die eigene Stadt oder Gemeinde. Langfristig ist es daher sinnvoll, zu einem integrierten Angebot von Portalen der Kommunen und übergeordneter Ebenen des Landes oder des Kommunalbereiches unter größtmöglicher Interoperabilität zu kommen.
- Das zweite Maßnahmenpaket betrifft den sog. Back-office-Bereich, also den Bereich der verwaltungsinternen Vorgänge. Zentrale Frage im Back-office-Bereich ist es, wo und wie die internen Verwaltungsprozesse am besten abgewickelt werden können. Dabei ist auf die Einhaltung rechtsstaatlicher Verfahren und des Datenschutzes zu achten.
- Zur Umsetzung dieser Maßnahmen ist ein geordneter Entwicklungsplan für jede Verwaltungsebene notwendig. Zunächst muss die e-Government-Strategie klar durch die jeweilige Führungsspitze artikuliert werden. Dabei sind die Bedürfnisse der Anwender möglichst frühzeitig in den Strategiefindungsprozess einzubeziehen.
- Die Einführung neuer Technologien und Prozesse muss fühlbaren oder messbaren Nutzen schaffen, damit die Anwender sie auch übernehmen. Hauptaufgabe vor und bei der Implementierung von e-Government ist nicht die Einführung neuer Computersysteme, sondern die Veränderung der behördeninternen Kultur und Prozesse. Anders als bei der Einführung von EDV in den siebziger Jahren darf es sich nicht wiederholen, vorhandene Prozesse mit Hilfe der neuen Technik einfach nur elektronisch abzubilden. Dabei wird nämlich das eigentliche Potential, tatsächlich wesentlich bessere Prozesse zu gestalten, nicht genutzt.
- Wichtig für eine tragfähige Umsetzungsstrategie ist eine klar auf die Bedürfnisse von Bürgerinnen und Bürgern, Wirtschaft und Politik ausgerichtete Zielgruppenorientierung. Grundsätzlich sollten diesen Zielgruppen alle Verwaltungsdienstleistungen, die kein persönliches Erscheinen erfordern, neben dem konventionellen Angebot auch via Internet ohne Medienbruch zur Verfügung gestellt werden.
- Im Interesse einer sparsamen und wirtschaftlichen Mittelverwendung sollten e-Government-Projekte entsprechend ihrer Kosten- Nutzen-Relation priorisiert werden.

- Um Rechtssicherheit herzustellen, müssen e-Transaktionen den gleichen rechtlichen Status genießen wie papiergebundene Transaktionen.
- Der Dialog zwischen Wirtschaft, Verwaltung und Politik muss verstärkt werden mit dem Ziel der Definition von einheitlichen und offenen „Schnittstellen“ sowie von Handlungsleitfäden. Angesichts der begrenzten finanziellen Mittel und des notwendigen Know-hows ist die Kooperation zwischen öffentlicher Hand und privater Wirtschaft von großer Dringlichkeit. Zudem muss die Identifizierung und Umsetzung von für die Wirtschaft relevanten e-Government-Geschäftsvorfällen erfolgen. Die dazu notwendigen rechtlichen Rahmenbedingungen müssen dann gegebenenfalls in enger Kooperation zwischen Land und Kommunen geschaffen werden.
- Eine verstärkte Kooperation zwischen Land und Kommunen ist dringend notwendig. Bestehende isolierte e-Government-Pilotprojekte der Kommunen müssen auf Landesebene vernetzt werden. Mit dem neuen Projekt „Digitales Ruhrgebiet“, mit dem eine einheitliche Plattform für die unterschiedlichsten Anwendungen bereitgestellt wird, hat die Landesregierung das größte deutsche kommunale e-Government-Projekt gestartet. Der Landtag begrüßt die strategische Ausrichtung des Projektes, sich zum Projekt „Digitales NRW“ zu erweitern. Bei diesem Projekt wird bereits das kommunale Know-how einbezogen. Der Landtag erwartet dazu eine stetige Berichterstattung. Zukunftsweisend ist auch das Gemeinschaftsprojekt "e-Government NRW" von Städte- und Gemeindebund NRW, Microsoft und der Bertelsmann-Stiftung, das unter Beteiligung von 12 Pilotkommunen darauf ausgerichtet ist, für die häufigsten Geschäftsvorfälle auf kommunaler Ebene Lösungen zu entwickeln, die auf andere Kommunen übertragbar sind, ohne dort erheblichen eigenen Entwicklungsaufwand betreiben zu müssen.

Der Landtag hält eine sinnvolle Vernetzung der vorhandenen Aktivitäten und Initiativen im Interesse einer konvergenten Umsetzungsstrategie für notwendig. Er hält deshalb die Einrichtung des Kooperationsausschusses e-Government auf Landesebene unter Beteiligung des kommunalen Bereiches für richtig und bittet die Landesregierung, ihn regelmäßig über die Arbeitsergebnisse dieses Kooperationsausschusses zu unterrichten.

- e-Government ist aber nicht nur als eine Herausforderung für die Bewältigung von Aufgaben innerhalb des Landes zu sehen. Entsprechende Aktivitäten und Dienstleistungen müssen über die Grenzen hinaus – in Europa, im Bund und in den Kommunen – wie Zahnräder ineinander greifen. Das erfordert ein weit höheres Maß an Koordination und Kooperation über alle Verwaltungsebenen und zwischen den deutschen Ländern, als dies bisher erreicht werden konnte. Deshalb sind Lösungen zu bevorzugen, die auf gemeinsamen, ebenenübergreifenden Standards, Daten- und Prozessmodellen beruhen und mit denen der Datenaustausch zwischen Bund, Ländern und Gemeinden erleichtert sowie Doppelentwicklungen in diesem Bereich nach Möglichkeit vermieden werden können. Der Landtag begrüßt deshalb die vom Bundeskanzler und den Ministerpräsidenten der Länder beschlossene gemeinsame Strategie für integriertes e-Government "DeutschlandOnline" und erwartet, dass die Landesregierung sich hier maßgeblich einbringt.

Die elektronische Signatur als Schlüssel für eine erfolgreiche e-Government-Strategie

Die elektronische Signatur ist ein wesentlicher Baustein eines elektronischen Datenverkehrs. Mit ihr können Verwaltung und Dienstleister alle für den Geschäftsvorgang erforderlichen Informationen, Anträge und Formulare elektronisch vorhalten, diese elektronisch akzeptieren und weiter verarbeiten. Bürgerinnen und Bürger können schneller und effektiver, vor allem orts- und zeitunabhängig mit der Verwaltung, aber auch mit privaten Dienstleistern kommunizieren. Bis zur Einführung von Signatur-gebundenen Angeboten sind auch niederschwellige Lösungen, wie die Vergabe von Kennwörtern oder PIN zur Nutzung bestimmter Verwal-

tungsdienstleistungen, sinnvoll und notwendig. Mittel- bis langfristig aber kommt der elektronischen Signatur eine Schlüsselfunktion zu.

Voraussetzung für die Akzeptanz der neuen Dienste und ihrer Effektivität ist die Gewährleistung der technischen Sicherheit und Rechtssicherheit; dem Interesse aller Beteiligten an der Sicherheit und dem Schutz ihrer Daten im Sinne ihres Rechts auf informationelle Selbstbestimmung ist Rechnung zu tragen. Insbesondere Vertraulichkeit, Authentizität und Integrität des elektronischen Geschäftsprozesses/Verwaltungsvorganges müssen abgesichert sein. Der Einsatz von Verschlüsselungsverfahren und der elektronischen Signatur ist Voraussetzung dafür.

Die öffentliche Verwaltung ist aufgerufen, den Prozess zur Einführung und Verbreitung der elektronischen Signatur aktiv und verantwortlich zu begleiten. Ihr kommt auch eine entscheidende Rolle bei der Etablierung der elektronischen Signatur auf dem Markt zu. Die öffentliche Verwaltung kann das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger, aber auch privater Dienstleister in die elektronische Signatur fördern, indem sie sukzessive auch externe Verwaltungsvorgänge mit den erforderlichen Schnittstellen ausrüstet, z.B. Informationen, Anträge und Formulare sowie die Definition von elektronischen Formaten für die Rücksendung von elektronischen Daten durch den Kunden bereitstellt. Die Verwaltung muss auch rechtswirksam die Datenelektronik signiert und verschlüsselt akzeptieren und elektronisch beantworten können. Geeignet sind alle Verfahren der klassischen Schnittstelle "Kunde - Verwaltung", in denen die reine Datenerfassung einen Großteil des Arbeitsaufwandes ausmacht.

Der Landtag sieht für die Einführung und Verbreitung der elektronischen Signatur eine Strategie, die die Schaffung eines Internet-Angebots transaktionsorientierter Dienstleistungen zurückstellt, bis eine als ausreichend angesehene Zahl von Inhabern qualifizierter elektronischer Signaturen erreicht ist, als wenig zielführend an, weil umgekehrt die Bürgerinnen und Bürger kaum bereit sein werden, eine elektronische Signatur zu erwerben, wenn dem nicht ein attraktives und vielseitiges Angebot an Dienstleistungen gegenüber steht. Deshalb ist es notwendig, auf vielseitig einsetzbare Signaturkarten zu setzen und zugleich das damit nutzbare Dienstleistungsangebot auszubauen.

Deshalb begrüßt der Landtag das Projekt "RuhrCard", das der Kommunalverband Ruhrgebiet in Kooperation mit privaten Partnern umsetzt und noch in diesem Jahr die Möglichkeit eröffnen soll, EC-Karten von Sparkassen und Genossenschaftsbanken und die elektronischen Tickets des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr zu Karten mit Bezahl-, Bestell-, Zugangs- und Signaturfunktion aufzuwerten, ohne für diese Funktionen jeweils neue Karten herstellen zu müssen. Damit werden im Ruhrgebiet innerhalb kürzester Zeit Nutzer von EC-Karten und elektronischen Tickets des VRR in einer Größenordnung von über 3 Millionen zu Inhabern elektronischer Signaturen.

Der Landtag misst in diesem Zusammenhang auch dem Vorhaben der Landesregierung, eine "Virtuelle Poststelle" einzurichten, die darauf ausgerichtet ist, alle dem Signaturgesetz entsprechenden qualifizierten elektronischen Signaturen zu akzeptieren, erhebliche Bedeutung bei, weil auch damit Insellösungen vermieden werden und das Dienstleistungsangebot für vorhandene und nicht erst auszugebende Signaturkarten erweitert wird. Die Einrichtung einer NRW-„Virtuellen Poststelle“ muss sich in die bundesdeutsche e-Government-Strategie einfügen.

Nachhaltige Fortschritte im e-Government werden den Fortschritten im e-Business folgen. e-Business, e-Government und die elektronische Signatur können den Aufbruch in das neue Jahrtausend und damit verbunden eine beschleunigte Wertschöpfung für das Land und die Bürgerinnen und Bürger unseres Landes bringen.

Deshalb begrüßt der Landtag das "Bündnis für elektronische Signaturen (Signaturbündnis), das am 3. April 2003 von mehreren Bundesministerien, von Banken und Sparkassen und weiteren öffentlichen und privaten Einrichtungen ins Leben gerufen wurde und das über die Verabredung von Konvergenzziele und gemeinsamen Standards zu einer Verbreitung von elektronischen Signaturen beitragen soll, die gleichermaßen für e-Commerce- und e-Government-Anwendungen eingesetzt werden können.

Der Landtag spricht sich dafür aus, dass das Land Nordrhein-Westfalen dem Signaturbündnis beitrifft. Er erwartet, dass die im Signaturbündnis verabredeten Vorgaben, Konvergenzziele und Standards von allen Bereichen der Landesverwaltung beachtet und umgesetzt werden.

Der Landtag fordert die Landesregierung auf,

1. eine alle Ebenen umfassende Gesamtstrategie zur Umsetzung von e-Government in NRW vorzulegen. Unter Zugrundelegung dieses Antrags und der bestehenden Aktivitäten in den Verwaltungen, soweit diese der Zielsetzung dieses Antrages dienlich sind, sollen darin Ziele definiert, die Leitlinien formuliert und Eckpunkte für eine Umsetzungsstrategie benannt werden;
2. diese e-Government-Gesamtstrategie
 - zwecks Verbesserung der allgemeinen Leistungsfähigkeit der öffentlichen Verwaltungen über die datentechnischen Belange hinaus ganzheitlich anzulegen;
 - so auszurichten, dass ihre Wirksamkeit für die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit, für die Schaffung von neuen und den Erhalt von bestehenden Arbeitsplätzen stets mit berücksichtigt wird;
3. dabei den Belangen des Datenschutzes Rechnung zu tragen;
4. beim "Bündnis für elektronische Signaturen (Signaturbündnis)" den Beitritt des Landes Nordrhein-Westfalen zu erklären;
5. die bisherigen Erfahrungen im Bereich e-Business, e-Government, e-Signatur und Trust-Center zu evaluieren und Empfehlungen für die zukünftige Entwicklung unter Berücksichtigung europaweiter Tendenzen und Entwicklungen in der Medienwirtschaft zu formulieren. Dabei soll auch der Frage nachgegangen werden, wie eine digitale Spaltung („digital divide“) der Gesellschaft vermieden werden kann;
6. die verantwortliche Steuerung der e-Government-Aktivitäten des Landes hochrangig im Sinne eines "CIO - Chief Information Officer" zu bündeln und den Landtag hierüber zu unterrichten;
7. die auf kommunaler Ebene bestehenden e-Government-Projekte auszuwerten und sicherzustellen, dass die gewonnenen Erfahrungen in diesem Bereich für alle Kommunen in unserem Land nutzbar gemacht werden können;
8. die interkommunale Zusammenarbeit, wie sie z. B. im Projekt "Digitales NRW" praktiziert wird, nachhaltig (ggf. auch durch rechtliche Instrumente) zu unterstützen;
9. über den Kooperationsausschuss e-Government auf eine stärkere Vernetzung der vorhandenen Aktivitäten und Initiativen auf den Ebenen von Bund, Land und Kommunen im Interesse einer konvergenten Umsetzungsstrategie hinzuwirken;

10. innerhalb dieses Kooperationsausschusses sicherzustellen, dass sämtliche Standard-Prozesse, die typischerweise in einer Verwaltung vorkommen, daraufhin überprüft werden, ob sie mit Hilfe von e-Government beschleunigt und kostengünstiger erledigt werden können;
11. bestehende Gesetze und Verordnungen im Hinblick auf ihre Effizienz und Effektivität im Sinne einer modern ausgerichteten und dienstleistungsorientierten öffentlichen Verwaltung zu überprüfen;
12. in einem regelmäßigen Bericht den Landtag über die Fortschritte beim e-Government, insbesondere über die Umsetzung dieses Antrages und die Arbeitsergebnisse des Kooperationsausschusses zu unterrichten.

Edgar Moron
Carina Gödecke
Frank Baranowski
Jürgen Jentsch
Werner Bischoff
Marc Jan Eumann

und Fraktion

Dr. Jürgen Rüttgers
Helmut Stahl
Theo Kruse
Lothar Hegemann
Dr. Michael Brinkmeier

und Fraktion

Dr. Ingo Wolf
Marianne Thomann-Stahl
Karl Peter Brendel
Horst Engel
Dr. Stefan Grüll

und Fraktion

Sylvia Löhrmann
Johannes Rimmel
Monika Düker
Rüdiger Sagel
Oliver Keymis

und Fraktion