



## **eGovernment - Durchgängige Antragsbearbeitung vom elektronischen Antrag im Internet bis hin zur Bescheiderstellung und der Annahmeanordnung an das Kassensystem**

**Warum sind die bisherigen eGovernment-Projekte nicht so erfolgreich wie geplant?**

**Ziel von eGovernment ist u.a. die landesweite Bereitstellung von Online-Dienstleistungen für Bürger und Wirtschaft, Behörden und anderen Einrichtungen, um Prozesse effektiver und schneller durchzuführen. Zum jetzigen Zeitpunkt erschöpft sich eGovernment neben der Informationsbereitstellung in Internetportalen oft in einem Formularservice. Online-Formulare, welche die geplanten Effekte bringen, werden aber eher selten vorgefunden. Auch werden andere Aktionen, wie z.B. Umfragen, oft noch in herkömmlicher Form durchgeführt, obwohl sich auch hier das Internet als Plattform anbietet.**

### **Warum ist das so?**

Betrachtet man die bisherige Vorgehensweise zur Bereitstellung eines Online-Formulars, dann werden folgende Fakten sichtbar:

- individuelle Programmierung der einzelnen Antragsformulare und zugehöriger Bearbeitungssoftware mit hohem Kommunikationsaufwand zwischen Fach- und IT-Abteilung,
- große Abhängigkeit vom Know-how der Entwickler des Formulars und der jeweiligen Bearbeitungssoftware bei nachfolgenden Änderungen,
- Bereitstellung von IT-Know-how bei vielen beteiligten Stellen sowie
- Effizienzsteigerung und nachhaltige Qualitätsverbesserung nicht erreicht.

Die Zentralisierung von IT-Dienstleistungen bei Bund und Ländern bringt es nun mit sich, dass der jeweilige Dienstleister mit einer großen Anzahl verschiedenster Formulare konfrontiert ist, welche sich bzgl. Inhalt, Entwicklungswerkzeug, Datenübertragungsmechanismus und angeschlossener Bearbeitungssoftware stark unterscheiden. Dabei handelt es sich üblicherweise um mehrere 100 Formulare. Bei neuen Anforderungen müssen im eigenen Haus oder bei einem externen Dienstleister die jeweils geeigneten Mitarbeiter für Anpassungen zur Verfügung stehen. Die Praxis zeigt, dass dort von der Anforderung bis zur Realisierung mehrere Monate vergehen können bzw. aus Kapazitätsgründen die Anforderung gar nicht erst angenommen wird.

## Wie kann man eGovernment auf die Erfolgsspur bringen?

Eine wichtige Voraussetzung ist, dass elektronische Formulare effektiv erzeugt und in ein Portal eingestellt werden können und dass der aus einem Formular resultierende Datenfluss optimal in den jeweiligen Geschäftsprozess der Einrichtung eingebunden wird. Dieser Prozess geht bis zur Erstellung eines Gebührenbescheids und der Übermittlung der Annahmeanordnung an das jeweilige Kassensystem. Prozessübergreifend sind effektive Auswerte- und Anschlussmöglichkeiten an ein Controllingssystem ebenfalls wichtig.

## Unsere Lösung

Wir bieten ein System an, welches den gesamten Prozess von der Planung bis zur Datenauswertung unterstützt:

1. Formularerstellung und Anpassung von der inhaltlichen Planung bis zur Aktivierung im Internetportal.
2. Die im Formular erfassten Daten sind automatisch in ein DOMEA-konformes Dokumentenmanagement- und Vorgangsbearbeitungssystem mit Workflow-Funktionen und Integrationsschnittstelle zu anderen Fachverfahren integriert.
3. Erstellung beliebiger Dokumente, wie Bescheide, Bestätigungsschreiben etc., auf Grundlage der durch den Formularnutzer im Internet erfassten Daten.
4. Automatische Datenübermittlung an das jeweilige Kassensystem in Verbindung mit der Erstellung eines Gebührenbescheides.
5. Zentrale Bereitstellung der Daten aller Anträge zur Auswertung und weiteren Bearbeitung (Standardfachverfahren).

<b>Formularerstellung von der inhaltlichen Planung bis zur Aktivierung im Internetportal</b>	
bisher	neu
Erstellung eines Pflichtenhefts durch Fachabteilung: <ul style="list-style-type: none"><li>• inhaltliche Planung des Formulars bzgl. Beschreibung, Datentypen, Datenüberprüfung, Design</li><li>• Datenintegration in eine ggf. vorhandene Fachanwendung</li><li>• Festlegung eines Workflow zur Antragsbearbeitung</li><li>• Festlegungen zur ggf. notwendigen Mittelbewirtschaftung</li></ul>	weiterhin so
Übergabe des Pflichtenheftes an IT-Abteilung	entfällt
Kommunikation zwischen IT- und Fachabteilung auf Grundlage des Pflichtenheftes (Abstimmung, Korrektur Pflichtenheft etc.)	entfällt

Erstellung eines Lösungskonzepts und ggf. notwendige Angebotseinholung von externen Dienstleistern durch IT-Abteilung	entfällt
Programmierung des Formulars durch IT-Abteilung und ggf. externen Partnern	<p>entfällt</p> <p>Der Fachabteilung stehen Werkzeuge zur Definition des Formulars, zur Workflow-Festlegung und zur Integration in die Mittelbewirtschaftung zur Verfügung.</p> <p>Dem Formular können beliebig viele Eingabezeilen (einfaches Merkmal) der Typen Text, Ganzzahl, Festkommazahl (Währung), Datum und Katalog mit den automatisch gegebenen Validierungsfunktionen hinzugefügt werden. Jedes Merkmal kann als Pflichtfeld festgelegt werden. Zu „berechneten Merkmalen“ werden Formeln festgelegt, welche die Werte anderer Merkmale einbeziehen.</p> <p>Kataloge sind in der Datenbank gespeichert.</p> <p>Neben diesen einfachen Merkmalen stehen auch komplexe Merkmale zur Verfügung, welche neben mehreren Eingabewerten auch bereits eine Programmlogik beinhalten. Dazu gehören Adresse (Name, Vorname, Straße, PLZ, Ort usw.), Bankverbindung (Bank, BLZ, Konto) und Katalog der einzureichenden Unterlagen (inkl. zugehöriger downloadbarer Dokumente).</p>
Übergabe des Formulars an die Fachabteilung und Test durch diese	<p>entfällt</p> <p>Die Fachabteilung überprüft sofort bei der Definition die Funktionen.</p>
Integration des Formulars in das jeweilige Internetportal durch die IT-Abteilung	<p>weiterhin so, soweit es sich um ein neues Formular handelt. Die Integration erfolgt durch die Hinzufügung eines Links auf den StellaFormularServer. Durch die Fachabteilung später vorgenommene Änderungen werden im Formular sofort wirksam.</p>

**Die im Formular erfassten Daten sind automatisch in ein DOMEA-konformes Dokumentenmanagement- und Vorgangsbearbeitungssystem mit Workflow-Funktionen und Integrationschnittstelle zu anderen Fachverfahren integriert**

bisher	neu
Die Daten müssen üblicherweise in einer Sitzung erfasst werden. Wird diese abgebrochen, ohne dass die Daten abgesendet wurden, gehen diese verloren.	Die Daten werden aus dem Formular direkt in einer Datenbank gespeichert. Das Ausfüllen des Formulars kann in mehreren Sitzungen erfolgen. Nach dem ersten Absenden erhält der Internetnutzer ein Ticket mit Kennwort.
Die im Formular eingegebenen Daten werden in einer XML-Datei gespeichert und per Mail versendet.	Die Daten werden abschließend bestätigt.
Der Empfänger übernimmt die Daten in ein Fachverfahren (manuell oder über eine Softwareschnittstelle), soweit dies nicht automatisch erfolgte.	Der Empfänger übernimmt per Knopfdruck die Daten in das zentrale Antragsbearbeitungssystem und damit auch in das Dokumentenmanagement- und Vorgangsbearbeitungssystem.
Weitere Bearbeitung in Fachverfahren mit unbekanntem Leitungsumfang.	Die Bearbeitung erfolgt weiter im Antragsbearbeitungssystem mit integriertem Dokumentenmanagement- und Vorgangsbearbeitungssystem (DMS/VBS). In diesem ist der Antrag mit einem eindeutigen Aktenplankennzeichen registriert/klassifiziert.
	Soweit vorgesehen, wird der Vorgang in einen im Vorgangsbearbeitungssystem definierten Workflow integriert und zu den entsprechenden Bearbeitungsstellen geleitet.

**Erstellung beliebiger Dokumente, wie z.B. Bescheide, Bestätigungsschreiben etc. auf Grundlage der durch den Formularnutzer im Internet erfassten Daten**

bisher	neu
unbekanntes Verfahren	Die Bearbeitungsstellen können aus dem Antragsbearbeitungssystem heraus beliebige Dokumente erstellen und versenden, in welche alle im Formular erfassten Daten einfließen können (Textmarken). z.B. kann ein Bescheid erstellt werden, welcher gleichzeitig im Wiedervorlagesystem des DMS/VBS für spätere Mahnungen registriert werden kann. Die für den Druck notwendigen Dokumentvorlagen können durch die verantwortlichen Mitarbeiter selbstständig ohne externe Hilfe erstellt werden.

### **Automatische Datenübermittlung an das jeweilige Kassensystem in Verbindung mit der Erstellung eines Gebührenbescheides**

bisher	neu
unbekanntes Verfahren	Im Zusammenhang mit der Erstellung eines Bescheiddokuments können im Antragsbearbeitungssystem Informationen zur Mittelbewirtschaftung, wie z.B. Haushaltstitel und Fälligkeit festgelegt werden. Die daraus resultierende Annahmeanordnung kann automatisch an das jeweilige Kassensystem übermittelt werden.

### **Zentrale Bereitstellung der Daten aller Anträge zur Auswertung und weiteren Bearbeitung**

bisher	neu
unbekanntes Verfahren	Die Daten aller Anträge, unabhängig ihres Typs, sind in der zentralen Datenbank des Antragsbearbeitungssystems abgelegt. Damit stehen alle Daten den berechtigten Mitarbeitern zur Auswertung zur Verfügung. Für direkte Auswertungen im Antragsbearbeitungssystem (Filter) oder deren Export nach Microsoft Excel oder eine anderes Programm stehen die Daten aller Antragstypen zur Verfügung.

## **Was wird erreicht?**

- Standardverfahren für beliebige einfache und komplexe Formulare in jedem Fachkontext
- landeseinheitliches System zur Verwaltung einer großen Formularanzahl (mehrere 100 Formulartypen)
- integriertes Antragsbearbeitungssystem
- integriertes DOMEA-konformes Dokumentenmanagement und Vorgangsbearbeitungssystem
- Formulare sind durch Fachabteilungen in sehr kurzer Zeit erstell- und änderbar
- keinerlei Programmierkenntnisse bei den Anwendern notwendig (in keiner Phase IT-Dienstleister notwendig)
- Formulare, welche höchsten Ansprüchen an Qualität und Stabilität genügen
- zügige und fehlerfreie Antragsbearbeitung durch datenbankbasierte Datenspeicherung und medienbruchfreie Datenübermittlung
- Anschluss an das jeweilige Kassensystem zur automatischen Datenübermittlung
- hohe Sicherheit u.a. durch reines HTML

In dem vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) herausgegebenen E-Government-Handbuch/Leitfaden für Behördenleiter sind u.a. folgende Stichworte zu eGovernment genannt:

- Optimierung bzw. Reorganisation von internen und externen Geschäftsprozessen
- Informations- und Wissensmanagement
- ein neues und verändertes Selbstverständnis der Verwaltung im Sinne zunehmender Kundenorientierung
- Effizienzsteigerung zur nachhaltigen Qualitätsverbesserung

Mit der angebotenen Lösung steht ein ganzheitliches System zur Verfügung, welches diesen Zielen folgt und diese auch erfüllt.

*Quellen:*

[www.e-government-handbuch.de](http://www.e-government-handbuch.de)

<http://www.bsi.bund.de/fachthem/egov/3.htm>

[http://www.bsi.bund.de/fachthem/egov/download/1\\_Chef.pdf](http://www.bsi.bund.de/fachthem/egov/download/1_Chef.pdf)

Stella Systemhaus GmbH  
Carolinestraße 4  
01097 Dresden

Tel.: 0351 / 829 76 - 0  
Fax: 0351 / 829 76 - 38  
E-Mail: [stella@stella-systemhaus.de](mailto:stella@stella-systemhaus.de)  
URL: <http://www.stella-systemhaus.de/>

