WiN EMSCHER-LIPPE GMBH

Institut für Kooperative Systeme

Institut für Kooperative Systeme GmbH

Auf dem Dreische 9
58119 Hagen
fon: 0 23 34-808-57 86
fax: 0 23 34-808-57 87
email: info@iks-hagen.de
www.iks-hagen.de
USt-Id-Nr.: DE 812503585

## E-Government-to-Business für die Emscher-Lippe-Region

# Handlungskonzept

## auf Grundlage einer umfassenden Bedarfs- und Potenzialermittlung „Government to Business“

**Verfasser: Tobias Augustin, IKS Hagen**
**Peter Klinger, IKS Hagen**
**Uwe Manthey, IKS Hagen**

**Version: 1.2**

**Datum: 07.12.2016**

Das Projekt wird gefördert durch:

Ministerium für Wirtschaft, Energie, Industrie, Mittelstand und Handwerk des Landes Nordrhein-Westfalen

WiN EMSCHER-LIPPE GMBH

Institut für Kooperative Systeme

## Inhalt


1. Management Summary ... 1
2. Vorbemerkungen und Ziele ... 4
   2.1. Vorgehen ... 6
3. Ausgangssituation ... 8
   3.1. Allgemeine Ausgangssituation ... 8
   3.2. Ausgangssituation kommunale Finanzausstattung ... 9
   3.3. Demografische Ausgangssituation in der Emscher – Lippe Region ... 10
   3.4. Ausgangssituation zur Kommunalen IT Organisation in der Emscher-Lippe-Region ... 14
   3.5. Zukunftsaufgaben kommunaler IT in der Emscher-Lippe-Region ... 15
      3.5.1. Allgemeine Zukunftsaufgaben ... 15
      3.5.2. Zukunftsaufgabe Ausbau von E-Government um weitere Services und Anwendungen ... 19
   3.6. Gutachten „E-Government in Deutschland – Vom Abstieg zum Aufstieg„ ... 26
4. Anforderungsprofil E-Government to Business ... 29
   4.1. Rückmeldungen ... 29
   4.2. Anforderungen der Wirtschaft / der Verwaltung an neue Online Services ... 30
   4.3. Bewertung von „Good Practices“ im Bereich von elektronischen Formularen ... 32
   4.4. Allgemeiner Blick der Wirtschaft auf E-Government ... 36
5. Datenerhebung zur IST-Situation ... 38
   5.1. Rückmeldungen ... 38
   5.2. Auswertung der Daten zu der Anzahl der unterschiedlichen Fachverfahrensanwendungen ... 39
   5.3. Auswertung über die unterschiedlichen Fachverfahren mit Herstellerangaben ... 44
   5.4. E-Government – Fragebogen ... 50
      5.4.1. Vorhandene E-Government-Strategie ... 51
      5.4.2. E-Government Basiskomponenten im Einsatz ... 53
      5.4.3. Eingesetzte Fachverfahren mit Web-Frontends ... 55
      5.4.4. Planung neuer Fachverfahren / Systeme und E-Government-Komponenten ... 57
      5.4.5. Prozesse im E-Government / Organisationsarbeit ... 59
      5.4.6. Personalentwicklung / Changemanagement ... 60
   5.5. E-Government Masterplan der GKD Recklinghausen und ihrer Gemeinden ... 60
   5.6. E-Government-Konzept der Stadt Bottrop ... 61
   5.7. E-Government-Einführungsstrategie-Konzept der Stadt Marl ... 62
   5.8. Diskrepanz zwischen Anforderungen und Angeboten ... 64
6. Gesetzliche Vorgaben für die Realisierung von E-Government ... 65

6.1. Regelungen des Landes E-Governmentgesetzes NRW (EGovG NRW) ... 65
6.2. Ziele des Landes EGovG NRW ... 65
6.3. Umsetzung des EGovG NRW ... 66
6.3.1. Umsetzung EGovG NRW für alle Behörden ... 66
6.3.2. Umsetzung EGovG NRW ausschließlich für Landesbehörden ... 67
6.3.3. Besonderheiten für Kommunen bei der E-Akte ... 67
6.4. Zusammenfassung EGovG NRW ... 68
6.5. Servicekonto NRW ... 68
6.6. Referentenentwurf des BMI zur Änderung des Personalausweisgesetzes ... 68
6.7. Unternehmens- und bürgerzentrierter Verwaltungszugang über einen Portalverbund ... 69
7. Technisches Soll-Konzept für ein Verbundportal ... 70
7.1. Technischer Lösungsansatz ... 70
7.2. Verbundportal (Arbeitstitel: Umbau21) ... 70
7.3. Zusammenfassung der Funktionen des Portals für die Region Emscher Lippe ... 74
8. E-Government - Handlungskonzept für die Emscher-Lippe-Region ... 79
8.1. Zielbereich A: Nutzen für Bürger, Unternehmen und Verwaltung ... 79
8.2. Zielbereich B: Wirtschaftlichkeit, Effizienz und Leistungsfähigkeit ... 88
8.3. Zielbereich C: Informationssicherheit und Datenschutz ... 90
8.4. Zielbereich D: Transparenz und gesellschaftliche Teilhabe ... 93
8.5. Zielbereich E: Zukunftsfähigkeit und Nachhaltigkeit ... 94
8.6. Rahmenbedingungen für Entwicklung, Aufbau und künftigen Ausbau des Portalverbundes ... 95
8.7. Interkommunale Zusammenarbeit ... 96
8.8. Organisationsentwicklung ... 96
8.9. Zusammenfassende Kurzfassung der Handlungsempfehlungen ... 97
8.10. Abgleich der Handlungsempfehlungen mit den Thesen des Normenkontrollrates zu E-Government ... 100
9. Anmerkungen zum weiteren Vorgehen ... 102
9.1. Realisierungsvoraussetzungen ... 102
9.2. Umsetzungsprämissen ... 102
9.3. Einrichtung eines Projektes zur Realisierungsvorbereitung ... 102
9.4. Kostenrahmen ... 104
10. Anhang ... 105
10.1. Details zum technischen Soll-Konzept für ein Verbundportal ... 105
10.1.1. Zentrale Basiskomponenten ... 105
10.1.2. Infrastrukturkomponenten eines E-Government-Frameworks ... 114
10.2. Weitere Komponenten ... 116

10.3. Gesamtarchitektur ..... 118
10.4. Fragebogen „Good Practices Düsseldorf“ ..... 119
10.5. Fragebogen „Kommunale Gebietskörperschaften“ ..... 142
10.6. Fragebogen „Bund und Land NRW“ ..... 159
10.7. Fragebogen „E-Government“ ..... 180
10.8. Rohdaten zur Datenerhebung „Kommunale Gebietskörperschaften“ ..... 203
10.9. Rohdaten zur Datenerhebung „Good Practices Formularservice Düsseldorf“ ..... 206

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Projektvorgehen ..... 6
Abbildung 2: Weiterentwicklung von E-Government und Maßnahmen der Digitalisierung ..... 19
Abbildung 3: Schematische Darstellung des Verbundportals ..... 73
Abbildung 4: Workflow Verbundportal ..... 74
Abbildung 5: Marketing durch Plakataktionen ..... 82
Abbildung 6: Verwaltung in Sachsen ..... 82
Abbildung 7: Schematischer Infrastrukturaufbau für zentrale Basiskomponenten ..... 106
Abbildung 8: Enterprise Service Bus ..... 112
Abbildung 9: Schematischer Aufbau: Formularserver mit eID Integration ..... 113
Abbildung 10: Schematischer Aufbau der Gesamtarchitektur ..... 118

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Durchgeführte Workshops ..... 6
Tabelle 2: Haushaltssituation der beteiligten Gemeinden ..... 9
Tabelle 3: Altersdemografie der Mitgliedsgemeinden ..... 10
Tabelle 4: Rückmeldungen zu Anforderungen der Wirtschaft ..... 29
Tabelle 5: Bewertung des Nutzens von Online Services ..... 31
Tabelle 6: Bewertung des Nutzens von online Formularen ..... 36
Tabelle 7: Rückmeldungen zur IST-Situation ..... 38
Tabelle 8: Einsatz und Betrieb von Fachverfahren ..... 43
Tabelle 9: Auswertung eingesetzter Fachverfahren ..... 50
Tabelle 10: Vorhandene E-Government-Strategie ..... 51
Tabelle 11: E-Government Basiskomponenten im Einsatz ..... 54
Tabelle 12: Eingesetzte Fachverfahren mit Web-Frontends ..... 57
Tabelle 13: Planung neuer Fachverfahren / Systeme und E-Government-Komponenten ..... 58
Tabelle 14: Prozesse im E-Government / Organisationsarbeit ..... 59
Tabelle 15: Personalentwicklung / Changemanagement ..... 60
Tabelle 16: Umsetzung EGovG NRW für alle Behörden ..... 67
Tabelle 17: Umsetzung EGovG NRW ausschließlich für Landesbehörden ..... 67
Tabelle 18: Besonderheiten für Kommunen bei der E-Akte ..... 68
Tabelle 19: Funktionen eines Verbundportals ..... 78
Tabelle 20: Erfüllung von Formerfordernissen durch E-Kommunikationsalternativen ..... 85
Tabelle 21: Zusammenfassung der Handlungsempfehlungen ..... 99

# 1. Management Summary

Im Projekt „Handlungskonzept „E-Government-to-Business“ wurden mit den Gemeinden und der Wirtschaft Wünsche nach elektronischen Verwaltungsservices insbesondere für die Wirtschaft in der Emscher-Lippe-Region ermittelt und ein Weg zur gemeinsamen Realisierung beschrieben.

Folgt man den Wünschen der Wirtschaft, dann lassen sich diese folgt zusammenfassen:

- Die Digitalisierung verändert das Arbeits- und Privatleben nachhaltig.
- Im Wirtschaftsleben führt das zu steigender Produktivität durch mehr Effizienz.
- Zwei Drittel der befragten Unternehmen wünschen einen stärkeren Ausbau von E-Government-Anwendungen.
- Ein leistungsfähiges E-Government-Angebot der Kommunen wird seitens der Wirtschaft zunehmend als Standortfaktor wahrgenommen.
- Im regionalen, wie im internationalen Standortwettbewerb werden sich die Verwaltungen dem Trend der Digitalisierung nicht entziehen können.

Diese Thesen erhärteten sich in Gesprächen und durch Befragungen in und während der zu diesem Projekt durchgeführten Workshops. Zu diesen Workshops wurden Vertreter aller beteiligten Kommunen und Wirtschaftsvertreter eingeladen. Ein weiteres Gespräch fand mit der IHK und der Handwerkskammer Münster statt.

Aus Sicht der Wirtschaft gibt es folgende Entwicklungsfelder für E-Government:

- Kommunen verfügen über ein interessantes Angebotspotenzial für unternehmensbezogenes E-Government.
- Derzeitige E-Government-Angebote der Kommunen müssen deutlich mehr auf die Unternehmen zugeschnitten werden.
- Unternehmen gestalten Innovationen gerne mit, üben aber nur bedingt Veränderungsdruck aus. Das Angebot schafft die Nachfrage.
- Schon heute muss die Zukunft in den Blick genommen werden, um im internationalen Standortwettbewerb nicht abgehängt zu werden.
- Zu den Erfolgsfaktoren gehören nutzerorientierte Bedienbarkeit, Möglichkeiten zur Individualisierung und Vernetzung von Angeboten, die passgenaue Weiterentwicklung auch für mobile Endgeräte und stets zielgruppengerechte Interaktionskonzepte.
- E-Government schafft Freiraum für den weiterhin notwendigen persönlichen Kontakt im Rathaus.

Die Wünsche der Wirtschaft konzentrieren sich auf die folgenden E-Government-Services:

- **Rang 1:** Planungs- und Baubereich
  Beschaffung von Informationen in der Vorplanungsphase, Flächenverfügbarkeit, rechtliche Fragen, digitales Planarchiv, direkte Zugriffsmöglichkeit auf aktuelle Planungsgrundlagen, Baugenehmigungen, Baubeginn anzeigen.
- **Rang 2:** Verkehr
  Zulassungen, Zollanmeldungen oder Sonderfahrerlaubnisse.
- **Rang 3:** Wirtschaft und Personalwesen
  Organisation von Arbeits- und Aufenthaltstiteln, Sicherheitsüberprüfungen auf Basis des Bundeszentralregisters, Unterstützung von Anmeldungen ausl. Arbeitskräfte;

Gewerbeanmeldungen, Informationen zu Gewerbeflächen, Vorschriften zur Beflaggung, Beleuchtung und Anbringung von Werbeflächen; Fragen zu Umweltthemen (wie Abfallentsorgung) oder zum Gesundheitsbereich.

- **Rang 4:** Online-Informationsdienste
  Online-Informationsservices zu Öffnungszeiten oder Ansprechpartnern in Behörden sowie Verkehrs- und Parkinfos.

Für jede einzelne Kommune ist die Schaffung dieses Angebotes eine Herkulesaufgabe. In der Emscher-Lippe-Region sind für die technische Entwicklung von E-Government derzeit die folgenden IT-Betriebe zuständig:

- Gemeinsame Datenzentrale Recklinghausen (GKD Recklinghausen) in Recklinghausen als Kommunales Gebietsrechenzentrum im Form eines Kommunalen Zweckverbandes mit 8 Mitgliedern.
- Neben der Mitgliedschaft bei der GKD Recklinghausen betreiben die Verbandsmitglieder in ihren jeweiligen Verwaltungen weitere IT-Bereiche für die Bereitstellung eigner Anwendungen und örtlicher Services
- GKD Emscher - Lippe (gkd-el) in Gelsenkirchen für die Kreisfreie Stadt Gelsenkirchen
- Herten, Marl und Bottrop betreiben aus unterschiedlichsten historischen Gründen eigene/andere Lösungen.

Dieser dezentrale Aufbau hat in den letzten Jahrzehnten eine sehr heterogene IT-Landschaft entstehen lassen. Für identische Aufgaben werden unterschiedliche Softwareprodukte eingesetzt. Im Zeitalter von Industrie 4.0 mit dem Paradigma der Vernetzung stoßen Kommunen mit dieser dezentralen IT an Grenzen. Haushaltskonsolidierung, altersbedingtes Ausscheiden von über 1/3 der heute Beschäftigten in den nächsten 10 Jahren, neue Integrationsaufgaben und die Herausforderungen der Digitalisierung von Staat und Gesellschaft sind besser gemeinsam in der Region durch Vernetzung lösbar. Dazu gilt es, die vorhandenen Organisations- und Technikreserven zu nutzen durch:

- Gemeinsame Entwicklung zur Planung des weiteren Ausbaus von E-Governmentleistungen, insbesondere für die Wirtschaft, um damit Ansiedlungsmöglichkeiten zu vereinfachen
- Gemeinsame Standardisierung von Verwaltungsprozessen unter Nutzung aller elektronischer Funktionen, die durch die E-Governmentgesetze von Bund und dem Land NRW ermöglicht worden sind.
- Intensivierung der Zusammenarbeit auf den Gebieten IT und Organisation.

Das vorliegende Handlungskonzept beschreibt auf der Basis der vorhandenen IT Infrastrukturen diesen kooperativen Weg zur Realisierung neuer E-Governmentangebote in der Emscher-Lippe-Region. Die favorisierte technische Lösung ist ein Verbundportal, über das zentrale Basiskomponenten für E-Government-Services nur einmal bereitgestellt werden müssen und von allen 13 Gebietskörperschaften gemeinsam genutzt werden können (z.B. Formularserver, Bezahlfunktion, elektronische Ausweisfunktion des Personalausweises, Bürger- und Unternehmenskonten u.v.m.) Diese Komponenten ermöglichen es jeder Gemeinde, webfähige Services leicht anzubieten. Dabei bleiben örtliche Services und der Web-Auftritte der Gemeinden unverändert.

Um zu entscheiden, ob in einem nächsten Schritt eine Kostenschätzung erfolgen soll, die für ein anschließendes Realisierungskonzept notwendig ist, sind jetzt die folgenden wegweisenden Entscheidungen zu treffen.

- Wird der Kooperation in den Bereichen IT und der Organisation zur Erarbeitung und Realisierung von E-Government zugestimmt?

- Soll eine gemeinsame, standardisierte E-Government-Infrastruktur aufgebaut werden, bei der die E-Government-Basisdienste nur einmal im einem Verbundportal (Arbeitstitel: Umbau21) vorhanden sind und über die bestehenden Verwaltungsnetze auch von den kommunalen Webseiten genutzt werden können?

- Ist angestrebt, priorisierte Prozesse durch gemeinsame Organisationsarbeit zu standardisieren und umzusetzen?

Diese Entscheidungen sind jetzt notwendig, um auf der Grundlage des vorliegenden Handlungskonzeptes den Ausbau von E-Government, insbesondere Government to Business Angebote, in der Emscher–Lippe-Region realisieren zu können.

## 2. Vorbemerkungen und Ziele

Das vom Ministerium für Wirtschaft, Energie, Industrie, Mittelstand und Handwerk des Landes NRW geförderte Projekt „Nachhaltige Digitalisierung Emscher-Lippe“ gliedert sich in zwei Teilprojekte:

- Breitbandausbau Emscher-Lippe
- Handlungskonzept für E-Government-to-Business.

Beide Teilprojekte wurden von der WiN Emscher-Lippe Gesellschaft zur Strukturverbesserung mbH als Zuwendungsempfänger beauftragt und zwar an die WiR Solutions GmbH (Teilprojekt Breitbandausbau) und an das Institut für Kooperative Systeme (iks), An-Institut der Fernuniversität in Hagen (Teilprojekt Handlungskonzept E-Government-to-Business).

Ziel des Teilprojektes „Breitbandausbau Emscher-Lippe“ ist, den aktuellen Stand der Breitbandversorgung zu erheben, sinnvolle Möglichkeiten des weiteren Ausbaus zu analysieren und auf ihre Wirtschaftlichkeit hin zu überprüfen. Dazu sollen Lücken und Unterversorgungen im bestehenden NGA-Netz (Next Generation Access) erfasst und geschlossen werden mit dem Ziel, unter Rückgriff auf möglichst passgenaue Zuwendungszugänge die Anschlussquote zu erhöhen und ein weitgehendes offenes Netz zu ermöglichen. Mit diesem Teilprojekt wird eine wesentliche Voraussetzung für die Erreichbarkeit digitaler Verwaltungsleistungen geschaffen.

Im zweiten Teilprojekt „Handlungskonzept „E-Government-to-Business“ soll digitaler Content für das NGA-Netz aus den Verwaltungen der Emscher-Lippe Region ermittelt und ein Weg zur gemeinsamen Realisierung beschrieben werden. Folgende Ziele werden dabei verfolgt:

> *„Ziel der Emscher-Lippe-Region ist die Entwicklung hin zu einem digitalen und vernetzten Standort. Der angestrebte hochleistungsfähige und nachhaltige NGA – Netz soll nicht nur die Wettbewerbsfähigkeit der ansässigen und ansiedlungswilligen Unternehmen stärken und Privathaushalten bessere Zugangsmöglichkeiten bieten, sondern darüber hinaus die technische Infrastruktur dafür schaffen, dass die Verwaltungen im Emscher-Lippe-Raum E-Government betreiben können.*
>
> *Durch die Organisation, den Aufbau und die Implementierung von anwenderfokussierten E-Government-Anwendungen insbesondere für Wirtschaft, aber auch für Bürger - in und mit den 13 kommunalen Gebietskörperschaften der Region – auf Basis eines gemeinsam erarbeiteten Handlungskonzeptes, soll eine Verbesserung der Wirtschaftlichkeit im öffentlichen Sektor erreicht werden. Zudem werden damit im Sinne eines Multikanalzugangs die elektronischen Zugänge zur Verwaltung ausgebaut. Virtuelle Rathäuser sollen die Organisation von Austauschprozessen mit den Verwaltungen erleichtern und vor allem die vorhandenen Standortbedingungen in Sinne einer Qualifizierung der Verwaltungsservices verbessern. Zudem soll durch E-Government auch die gesellschaftspolitische Mitgestaltung der Beziehungen zwischen Bürgern und Staat vereinfacht (E-Partizipation, Open Data) ermöglicht werden. Digitale Verwaltungsdienstleistungen sollen erweitert werden und zu einer Verbesserung der Transparenz des Verwaltungshandelns im Sinne eines Open Government führen. Weiter sollen elektronische Beteiligungsmöglichkeiten für die Wirtschaft und die Bürger gefördert werden.*
>
> Für innovative Unternehmen bietet der E-Government to Business-Ansatz massive Vorteile. Neben der höheren Transparenz ist vor allem die Zeitersparnis bei Verwaltungsvorgängen von

Bedeutung. Den Unternehmen bieten sich digital schnellere Kontaktmöglichkeiten und einfachere Zugänge zu Informationen und Leistungen. Dies führt letztlich zu einer Kostenreduzierung für alle Beteiligten – Betriebe, Behörden und Bürger - was einen positiven Einfluss auf die Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftsstandorts Emscher-Lippe hat."

Ein digitales Verwaltungsangebot an die Wirtschaft, die ihrerseits bereits an der Umsetzung der Zukunftsstrategie Industrie 4.0 arbeitet, soll insbesondere Wettbewerbsvorteile für die Wirtschaft in der Region Emscher Lippe bringen.

Die Bedeutung des Internets für die Wirtschaftsförderung beschreibt der Beitrag „Moderne Wirtschaftsförderung"[1] wie folgt:

*„Kein Bereich der Verwaltung wird durch das Internet so herausgefordert wie die kommunale Wirtschaftsförderung. Sie muss einerseits den rasanten Wandel in den Unternehmensstrukturen und den Unternehmensorganisationen antizipieren und andererseits die eigenen Aufgaben und Abläufe neu gestalten. Wirtschaftsförderung 2.0 ist nicht einfach eine kommunikative Neuausrichtung. Es ist eine grundlegende Veränderung weg von Silostrukturen hin zu Netzwerken, weg von politischen Vorgaben hin zur partnerschaftlichen Mitgestaltung von Unternehmen und Bürgerinnen und Bürger."*

Insgesamt ergänzen sich daher beide Teilprojekte und unterstützen damit den „Umbau21" der Emscher-Lippe-Region.

Das Ergebnis dieses Teilprojektes soll als Grundlage dazu dienen, die anschließend notwendige Realisierung der Handlungsvorschläge in einem weiteren Projektschritt (Realisierungskonzept) gemeinsam mit allen 13 Gebietskörperschaften der Emscher-Lippe-Region umzusetzen und dafür weitere Fördermittel beim Land einzuwerben. Insofern wurde auf den Abstimmungsprozess mit den Beteiligten großer Wert gelegt.

[1] Franz—Reinhard Habbel, Moderne Wirtschaftsförderung – Wie Kommunen aus dem Vollen schöpfen können- in Wertschöpfung für die Wirtschaft, Elisabeth Slapio/Franz-Reinhard Habbel/Andreas Huber (Hrsg), vwh Verlag Glückstadt, 2013, Seite 16

## 2.1. Vorgehen

Im Rahmen der Ausschreibung wurde das Vorgehen zur Erstellung eines Handlungskonzepts auf Grundlage einer umfassenden Bedarfs- und Potenzialermittlung wie folgt vereinbart:

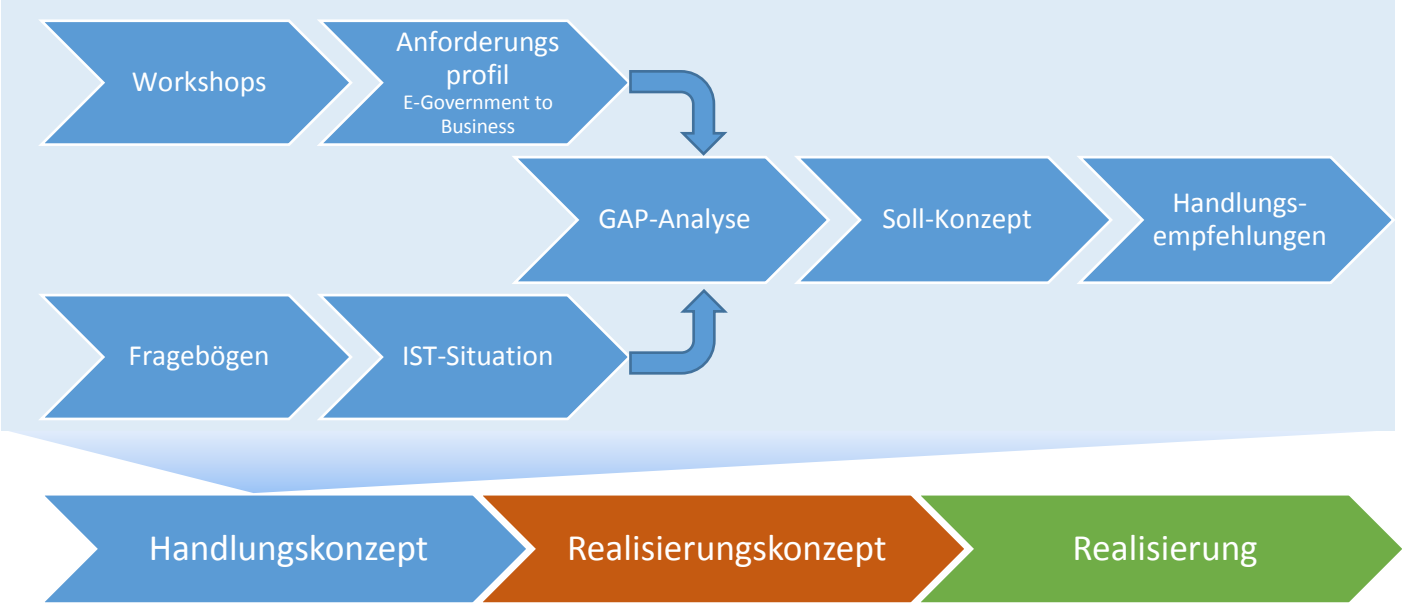



Abbildung 1: Projektvorgehen

- Im ersten Schritt wurden in Workshops mit Unternehmen, Vertretern aus Wirtschaft und Kommunen der Region die Ziele, Wünsche und Bedarfe zur passgenauen Gestaltung von E-Government-Angeboten ermittelt und durch „Good Practice"-Beispiele anderer deutscher Behörden ergänzt. Die Ergebnisse aus den Workshops wurden in einem „Anforderungsprofil E-Government-to-Business" zusammengefasst.

- Die Workshops wurden an den folgenden Terminen für die jeweiligen Zielgruppen durchgeführt.

| Zielgruppe | Termin | Ort |
|---|---|---|
| Wirtschaftsförderer der Gemeinden | **23.05.2016** | **Herten** |
| Wirtschaftsvertreter | **24.05.2016** | **Herten** |
| IHK- und Handwerkskammer Münster | **02.05.2016** | **Münster** |

Tabelle 1: Durchgeführte Workshops

- Anschließend wurde das momentane und derzeit in Planung befindliche E-Government-Angebot in den Kommunen durch die Ermittlung bestehender Serviceangebote analysiert. Hierfür ist eine standardisierte Abfrage bei den vorstehend aufgeführten Zielgruppen durchgeführt worden.

- Die Lücke (GAP-Analyse) zwischen den ermittelten Bedarfen und den bestehenden Serviceangeboten wurde dokumentiert. Über die Erarbeitung eines Handlungskonzeptes wurden dann Maß-

nahmen und Schritte zur Behebung der Lücke aufgezeigt, priorisiert und mit den Kommunen im Sinne einer regionalen Strategie abgestimmt.

- Der darauf basierende Entwurf des Handlungskonzeptes wurde mit den Vertretern der WiN, sowie mit der operativen Ebene den Gebietskörperschaften abgestimmt.

- Im Rahmen des Projektmanagements ist eine enge Abstimmung mit dem Auftraggeber und Experten der Emscher-Lippe-Region im Rahmen von Meetings/Joures fixes /Workshops sichergestellt worden.

- Das Handlungskonzept wird dann dem Vertretungsgremium der WiN GmbH vorgelegt.

- Das so erstellte Handlungskonzept ist die Grundlage für die Initiierung eines Folgeprojektes mit dem Ziel ein Realisierungskonzept zu erstellen und es anschließend umzusetzen.

# 3. Ausgangssituation

In diesem Kapitel werden zunächst die Ausgangssituation im kommunalen Bereich beschrieben und allgemeine Rahmenparameter der Region vorgestellt. Außerdem werden verpflichtende und freiwillige Anforderungen seitens des Gesetzgebers an die kommunalen Gebietskörperschafen aufgeführt.

## 3.1. Allgemeine Ausgangssituation

In der Emscher-Lippe-Region arbeiten 13 kommunale Gebietskörperschaften unter dem Dach der WiN Emscher-Lippe GmbH im Bereich der regionalen Wirtschaftsförderung zusammen und haben das gemeinsame Ziel, den Strukturwandel kreativ zu gestalten. Dabei soll die regionale Wirtschaftsstruktur gestärkt werden. Angesichts der gewaltigen Herausforderungen durch den Bergbaurückzug, den demografischen Wandel und die finanzielle Notsituation der Kommunen ist die Region weiterhin auf Landes-, Bundes- und EU-Mittel zur Realisierung des Transformationsprozesses angewiesen. Folgende kommunale Gebietskörperschaften bilden die Emscher-Lippe-Region:

- Stadt Bottrop
- Stadt Castrop-Rauxel
- Stadt Datteln
- Stadt Dorsten
- Stadt Gelsenkirchen
- Stadt Gladbeck
- Stadt Haltern am See
- Stadt Herten
- Stadt Marl
- Stadt Oer-Erkenschwick
- Stadt Recklinghausen
- Stadt Waltrop
- Kreis Recklinghausen

### 3.2. Ausgangssituation kommunale Finanzausstattung

Die Haushaltssituation der beteiligten Gemeinden stellt sich wie folgt dar[2]:

| Kommunale Gebietskörperschaft | Haushaltssicherungs-Konzept | Stärkungspakt Stufe 1 (Pflichtig) | Stärkungspakt Stufe 2 (Freiwillig) |
|---|---|---|---|
| Stadt Bottrop | X | | X |
| Stadt Castrop - Rauxel | X | X | |
| Stadt Datteln | X | X | |
| Stadt Dorsten | X | X | |
| Stadt Gelsenkirchen | X | | X |
| Stadt Gladbeck | X | | X |
| Stadt Haltern am See | X | | X |
| Stadt Herten | X | | X |
| Stadt Marl | X | X | |
| Stadt Oer-Erkenschwick | X | X | |
| Stadt Recklinghausen | X | | X |
| Stadt Waltrop | X | X | |
| Kreis Recklinghausen | X | - | - |

Tabelle 2: Haushaltssituation der beteiligten Gemeinden

In Stufe eins des Sanierungspaktes (verpflichtend) hilft das Land in besonders dringlichen Fällen: 34 Kommunen, die akut von Überschuldung betroffen sind. Für sie ist die Teilnahme am Stärkungspakt zwingend.

In einer zweiten Stufe (freiwillig) wurden ab 2012 insgesamt 27 Kommunen in den Konsolidierungspakt einbezogen, bei denen die Haushaltsdaten 2010 eine Überschuldung bis 2016 erwarten ließen.

Im Gegenzug zu der Sanierungshilfe des Landes müssen die Empfängergemeinden einen klaren Sparkurs einschlagen. Der jeweilige kommunale Haushalt muss mit dem Geld aus dem Stärkungspakt innerhalb von fünf Jahren (Stufe 1) bzw. sieben Jahren (Stufe 2) ausgeglichen sein. Bis spätestens zum Jahr 2021 muss ein Haushaltsausgleich dann aus eigener Kraft erreicht werden[3].

Das Haushaltssicherungskonzept zum Entwurf des Haushaltes 2016 des Kreises Recklinghausen führt u.a. aus:

- „Die kreisangehörigen Städte befinden sich trotz Stärkungspakt nach wie vor in einer finanziellen Notsituation“.[4]

---

[2] http://www.mik.nrw.de/fileadmin/user_upload/Redakteure/Dokumente/Themen_und_Aufgaben/Kommunales/kommunale_finanzen/Kommunen_im_Staerkungspakt_01.pdf (Abfrage: 03.08.2016)

[3] Quelle: Ministerium für Inneres und Kommunales des Landes NRW http://www.mik.nrw.de/themen-aufgaben/kommunales/kommunale-finanzen/kommunale-Haushalte/haushaltssicherung/staerkungspakt-stadtfinanzen.html (Abfrage: 03.08.2016)

[4] Quelle: Haushaltssicherungskonzept zum Entwurf des Haushaltes 2016 des Kreises Recklinghausen, Seite 3 http://eservice2.gkd-re.de/bsointer001/DokumentServlet?dokumentenname=001l7792.pdf (Abfrage: 03.08.2016)

Die Stadt Gelsenkirchen dokumentiert in ihrem Vorbericht zum Haushalt 2016[5]:

- Für 2016 werden insgesamt 29.930.000 € als Konsolidierungshilfe vom Land NRW erwartet.

**Auf Grund dieser finanziellen Notsituation ist es sinnvoll, den weiteren Ausbau von E-Government-Angeboten gemeinsam im Verbund im Rahmen eines Förderprogramms des Landes NRW anzustreben.**

### 3.3. Demografische Ausgangssituation in der Emscher – Lippe Region

Der demografische Wandel berührt alle Managementfelder einer Kommune. Kommunen sind in zweifacher Hinsicht vom Wandel betroffen. Gefordert sind nicht nur Infrastrukturanpassungen, sondern auch veränderte Leistungsangebote. Gleichzeitig muss dies mit immer älter werdenden und weniger Beschäftigten bewältigt werden. Anforderungen an arbeitsplatzbezogene Qualifikationen werden damit weiter steigen.

Die Altersdemografie der Beschäftigten bei den Gemeinden der Emscher-Lippe-Region stellt sich wie folgt dar (Da nicht alle Gemeinden die Altersstruktur der Beschäftigten dargelegt haben, wurden die Daten einer aktuellen Untersuchung der Bertelsmann Stiftung verwendet):

| Kommunale Gebietskörperschaft | Unter 30 | 55 und älter | Gesamtzahl | 55 und älter Quelle: Bertelsmann[6] |
|---|---|---|---|---|
| Stadt Bottrop | 10.6 % | 25.9 % | 1.748 | 25 % |
| Stadt Castrop - Rauxel | | | | 29 % |
| Stadt Datteln | | | | 29 % |
| Stadt Dorsten | | | | 23 % |
| Stadt Gelsenkirchen | | | | 28 % |
| Stadt Gladbeck | 14.8 % | 31.3 % | 962 | 31 % |
| Stadt Haltern am See | 7.1 % | 33.7 % | 463 | 30 % |
| Stadt Herten | | | | 28 % |
| Stadt Marl | | | | 27 % |
| Stadt Oer-Erkenschwick | | | | 30 % |
| Stadt Recklinghausen | | | | 26 % |
| Stadt Waltrop | | | | 23 % |
| Kreis Recklinghausen | | | | |

Tabelle 3: Altersdemografie der Mitgliedsgemeinden

[5] Quelle: Vorbericht zum Haushaltsplan der Stadt Gelsenkirchen für das Haushaltsjahr 2016, Seite 495 https://www.gelsenkirchen.de/de/rathaus/staedtischer_haushalt/aktueller_haushalt/_doc/Haushaltsplan_Band_2.pdf (Abfrage: 03.08.2016)

[6] Anteil ältere Beschäftigter in den Kernhaushalten (2014). Quelle: IT.NRW, Personalstatistik 2014, eigene Berechnungen der Bertelsmann Stiftung https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/Projekte/89_Kommunen_der_Zukunft/Faktenblatt_Anteil_aelterer_Beschaeftigter__in_den_Gemeinden_NRWs_20160713.pdf (Abfrage:11.08.2016)

Tabelle 1. Variablen der Altersstruktur in den kommunalen Verwaltungen

| | Deutschland | | | West | | | Ost | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2004 | 2009 | 2014 | 2004 | 2009 | 2014 | 2004 | 2009 | 2014 |
| VZÄ gesamt | 846.490 | 841.870 | 901.795 | 672.775 | 680.160 | 735.295 | 173.720 | 161.710 | 166.495 |
| Medianalter | 43,5 | 46,5 | 47,5 | 43,5 | 45,5 | 47,5 | 46,5 | 48,5 | 49,5 |
| Anteil ≤ 30 Jahre | 11,3 % | 11,7 % | 12,8 % | 12,6 % | 12,5 % | 13,0 % | 6,1 % | 8,5 % | 10,9 % |
| Anteil ≥ 55 Jahre | 14,9 % | 20,0 % | 26,5 % | 14,4 % | 19,0 % | 24,8 % | 17,0 % | 24,0 % | 32,0 % |
| Azubi-Anteil | 3,9 % | 3,8 % | 3,6 % | 4,2 % | 4,0 % | 3,9 % | 2,6 % | 2,9 % | 2,2 % |

Quelle: Statistisches Bundesamt, Personalstatistik; Wegweiser Kommune.

**Die Anzahl der Beschäftigten, die 55 Jahre und älter sind, ist damit bei den meisten Gemeinden der Emscher-Lippe-Region höher, als der Durchschnittswert (26.5 %) aller deutscher Gemeinden (Studie der Bertelsmann Stiftung[7]):**

Verschärft wird die Personalsituation in den kommenden Jahren aber nicht nur durch die hohe altersbedingte Ausscheidensrate. Hinzuzurechnen sind die „normalen" jährlichen Fluktuationsraten durch Krankheiten, Kündigungen oder Entlassungen, Tod, Stundenreduktionen, Minderung der eingesetzten Arbeitskraft aufgrund von Pflegeverpflichtungen oder Familienphasen, Altersteilzeit, Elternzeit oder Sonderurlaub.

**Unter der Annahme, dass die „normale" jährliche Fluktuationsrate 1 % beträgt, sehen wir auf einen Zeitraum von 10 Jahren eine kumulierte Ausscheidensrate von 35 % auf der Basis der heute vorhandenen Beschäftigtenzahlen.**

Bei Gemeinden mit großen Haushaltsproblemen, die keine Beförderungen vornehmen bzw. keine entsprechenden Eingruppierungen anbieten können, tritt noch der Abwerbefaktor durch besser ausgestattete Gemeinden hinzu. Aufgrund vielfältiger Haushaltskonsolidierungsnotwendigkeiten bei den Gemeinden der Emscher-Lippe-Region werden freiwerdende Stellen nur noch in Ausnahmefällen oder in Bereichen mit verpflichtender Personalausstattung (Zuwanderer, Feuerwehr, Kinderbetreuung) wiederbesetzt werden. Im Sinne der Haushaltskonsolidierung ist die vorhersehbare erhebliche Reduzierung des Personalkostenbudgets jedoch nicht nur willkommen, sondern zur Haushaltskonsolidierung auch notwendig. Die Senkung der Personalkosten schafft aber auch finanzielle Ressourcen für Investitionen in Rationalisierungsmaßnahmen.

Doch selbst wenn ausreichend kommunale Finanzmittel für die Ersatzeinstellung von Beschäftigten vorhanden wären, stehen auf dem Arbeitsmarkt nicht mehr genügend Bewerber zur Verfügung. Bereits heute hat die Allgemeine Verwaltung schon vielfältige Rekrutierungsprobleme, besonders in technischen Berufen. Dies trifft in hohem Maße auf IT-Spezialistinnen und Spezialisten zu. Eine Reaktion auf den mit dem demografischen Wandel zu verzeichnenden IT - Fachkräftemangel war bis vor kurzem die IT-Fachkräftezulage, die über einen Zahlungs-Zeitraum von 10 Jahren gezahlt werden konnte. Die Zulage betrug monatlich bis zu 1.000.00 €. Die Arbeitgeberrichtlinie sah ebenso die Möglichkeit der Vorweggewährung von Stufen vor. Die neue Eingruppierungsregelungen nach dem TVöD für IT-Fachkräfte mit EG 5 (nach eigener Ausbildung) und EG 9 (für IT Fachkräfte mit Bachelor Abschluss) wird auch nicht dazu beitragen, diese Beschäftigung attraktiv zu gestalten.

[7] Quelle: Bertelsmann Stiftung, Das Berechenbare Problem? Die Altersstruktur der Kommunalverwaltungen, Seite 7

Vor diesem Hintergrund beschreibt die KGSt die Verwaltungsentwicklung bis 2020 wie folgt:

- Die Verwaltungen werden sich mehr auf das Kerngeschäft konzentrieren (müssen).
- Zwar werden sie wie bisher ihre Leistungen den Bürgerinnen und Bürgern anbieten, aber sie werden nicht mehr alles selbst erstellen können.
- Die Kommunalverwaltung wird sich weniger als Produzent, sondern mehr als Garant, Initiator und Partner in Netzwerken verstehen.
- Die Produktion der Leistungen wird vermehrt in Netzwerken mit öffentlichen und privaten Partnern stattfinden. Dazu zählen auch die Bürger/innen und interkommunale Leistungsnetzwerke.

Die Interkommunale Zusammenarbeit ist eine bereits lange praktizierte und bewährte Ausprägung der (digital) vernetzten Kommunen. Damit eröffnen sich neue Chancen, Arbeit zwischen den Gemeinden der Emscher-Lippe-Region zu organisieren, etwa über die Bündelung der Produktion in kommunalen Leistungszentren sowie die Trennung in dezentrale Front Offices und zentrale Hintergrundbüros (Back Offices). **IT/Digitalisierung und E-Government** ermöglichen, zwischen bürger- und unternehmensnahem „Vertrieb“ von Verwaltungsleistungen und der eigentlichen „Produktion“ zu trennen. Hier liegen große Chancen für Kommunen, um leistungsfähiger und effizienter mit erheblich weniger Beschäftigten arbeiten zu können.

Die anfallenden Personalverluste können durch Organisationsmaßnahmen und die Nutzung von Technikreserven nachhaltig durch folgende Maßnahmen aufgefangen werden:

- Interkommunale Zusammenarbeit durch Bildung gemeinsamer Produktionsverbünde, Shared Service Center (SSC) oder Outsourcing und z.B. durch Nutzung von Cloudcomputing soweit wirtschaftlich
- Gemeinsame Prozessoptimierungen und Standardisierung kommunaler Verwaltungsprozesse mit Modellierung weitestgehender IT- und E-Government - Unterstützung in den Arbeitsabläufen
- Auf- und Ausbau von E-Government – Services intern und extern bis hin zu zum Einsatz von Online-Prozessen an Selbstbedienungsterminals
- Einsatz Mobiler Arbeitsplätze für Heimarbeit zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf / Pflege von Angehörigen
- Einsatz Mobiler Arbeitsplätze und Selbstbedienungsterminals für die Erledigung von Verwaltungsdienstleistungen – die Verwaltung kommt zum Bürger
- Flächendeckende Einführung von E-Verwaltungsarbeit (eAkte, eVorgangsbearbeitung, eArchivierung, eZusammenarbeit)

Die Empfehlung zur Intensivierung der interkommunalen Zusammenarbeit in vielen Aufgabengebieten wird zudem gestützt durch die Praxis in anderen Bundesländern. So werden in Bayern, Baden Württemberg und Rheinland – Pfalz durch die Länder E-Government-Infrastrukturen für die Kommunen bereitgestellt. Die Begründung zum „Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung und zur Änderung weiterer Vorschriften in Baden Württemberg, Seite 41 ff, beschreibt dies wie folgt:

- *„Zu § 15 E-Government-Infrastruktur*
  *Land und die Gemeinden und Gemeindeverbänden müssen sich bei der Gestaltung ihrer Informationsangebote, Leistungen und Verfahren an den durch die zunehmende Digitalisierung der Ge-*

*sellschaft geprägten Nutzungserwartungen orientieren. Unternehmen, Freiberufler und Gewerbetreibende erwarten wie die Bürgerinnen und Bürger zunehmend den einfachen und gebündelten Zugang zu zentral und dezentral bereit gestellten Daten, Informationen, Diensten, Anwendungen und Beteiligungsmöglichkeiten der öffentlichen Hand über alle Gebietskörperschaften des Landes hinweg. Sie wollen die für sie in ihrer jeweiligen Situation und am jeweiligen Ort relevanten Daten, Informationen, Dienste und Anwendungen ohne Kenntnis der jeweils zuständigen Stelle elektronisch suchen, einsehen und nutzen können.*

***Wollte jede Behörde diesen Erwartungen mit dem Aufbau entsprechender eigener Systeme und Dienste entsprechen, wären dafür Investitionen erforderlich, die sich in den seltensten Fällen kurz- oder mittelfristig etwa durch Rationalisierungseffekte refinanzieren ließen. Daher sollten die Behörden des Landes und der Gemeinden und Gemeindeverbände bei der Gestaltung und Nutzung der erforderlichen EGovernment-Infrastruktur möglichst weitgehend zusammenarbeiten.***

- *Zu Absatz 2*
  *Das Land verfügt mit dem Dienstleistungsportal „service-bw" über eine leistungsfähige E-Government-Plattform. Sie ist zentraler Bestandteil der E-Government-Architektur des Landes. Service-bw ist von Anfang an als gemeinsame staatlich-kommunale Lösung konzipiert. Deren Inhalte sind bis jetzt in mehr als 600 kommunale Webseiten integriert. Das Portal ist das Dienstleistungsportal nach § 4 Absatz 1 EAG BW für die von der EU-Dienstleistungsrichtlinie erfassten elektronischen Verfahren und bildet die Plattform für deren elektronische Abwicklung. Es ist Wissensbasis für das Wissensmanagement der Service-Center von aktuell nahezu 100 Landkreisen, Städten und Gemeinden in Baden-Württemberg, die an der einheitlichen Behördennummer 115 teilnehmen."*

In NRW wird es nach heutigem Stand eine vergleichsweise Hilfe für die Gemeinden durch das Land aus verfassungsrechtlichen Gründen nicht geben, da die kommunale Selbstverwaltungsgarantie dem entgegenstehen könnte. Allerdings sieht der „Entschließungsantrag der Fraktion der SPD und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN zum Gesetzentwurf der Landesregierung für ein „Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung in Nordrhein-Westfalen (E-Government-Gesetz Nordrhein-Westfalen – EGovG NRW)"[8] folgendes vor:

- *„Förderstrukturen für kommunales E-Government"*

  *Ein großer Teil der elektronischen Bürgerdienste wird von den Kommunen angeboten. Dazu soll ein Förderprogramm für Kommunen vorgelegt werden, das die Vorgaben des Gesetzes in eigener Verantwortung umsetzen soll. Darüber hinaus sollen aus diesem Programm auch modellgebende kommunale Initiativen in den Bereichen Open Data, E-Partizipation und Bürgerinformation gefördert werden können.*

  *Das Förderprogramm „Kommunales E-Government NRW" soll die Kommunen und Kreise in der Breite erreichen und insbesondere auch die kleineren Kommunen in ihren Anstrengungen bei der Umsetzung von E-Government unterstützen.*

[8] Landtags - Drucksache NRW 16/10379

*Im Rahmen seiner Unterstützung der kommunalen Anstrengungen für E-Government gewährleistet das Land außerdem:*

- *Die Einrichtung einer Plattform durch das Land zum Austausch von Best-Practice-Beispielen zwischen Land und allen Kommunen.*
- *Die Erstellung von Handlungsempfehlungen für Kommunen durch das Land.*
- *Die Durchführung einer jährlichen E-Government-Konferenz unter Leitung und nach Koordinierung durch das Land; im Rahmen dieser Konferenz sollen Erfahrungen ausgetauscht sowie aktuelle Informationen für die Kommunen durch das Land aufbereitet werden.“*

Es bleibt abzuwarten, ob damit zentrale E-Government-Strukturen in NRW geschaffen werden, oder ob lediglich wie bisher üblich Einzelmaßnahmen gefördert werden.

### 3.4. Ausgangssituation zur Kommunalen IT Organisation in der Emscher-Lippe-Region

Alle Gebietskörperschaften in der Emscher-Lippe-Region sind im Rahmen der kommunalen Selbstverwaltung eigenverantwortlich für die Entwicklung und Einführung von E-Government Diensten. Insofern wurde eine sehr heterogene Ausgangssituation in der Entwicklung von E-Govenment vorgefunden. Diese spiegelt sich auch in der IT-Struktur der beteiligten kommunalen Gebietskörperschaften. Folgende unterschiedliche kommunale IT Dienstleister gewährleisten bei den Kommunalverwaltungen die IT-Unterstützung durch die Bereitstellung von Hard-, und Software sowie IT-Beratungsleistungen:

- Gemeinsame Datenzentrale Recklinghausen (GKD Recklinghausen) in Recklinghausen Kommunales Gebietsrechenzentrum im Form eines Kommunalen Zweckverbandes mit 9 Mitgliedern, den Städten Castrop-Rauxel, Datteln, Dorsten, Gladbeck, Haltern am See, Oer-Erkenschwick, Recklinghausen, Waltrop und dem Kreis Recklinghausen.

  Neben der Mitgliedschaft bei der GKD Recklinghausen betreiben die Verbandsmitglieder in ihren jeweiligen Verwaltungen weitere IT-Bereiche für die Bereitstellung eigener Anwendungen und örtlicher Services (Details dazu sh. Kapitel 5.3):

  - Stadt Castrop-Rauxel
    Bereich Informationstechnik und zentrale Dienste
  - Stadt Datteln
    Bereich Informations- und Kommunikationstechnik
  - Stadt Dorsten
    Bereich Informationsverarbeitung und Wahlen
  - Stadt Gladbeck
    TUIV-Abteilung
  - Stadt Haltern am See
    Fachbereich Innere Dienste und EDV

- Stadt Oer-Erkenschwick
  Bereich 10/05, ADV
- Stadt Recklinghausen
  Fachdienst Personal und Organisation, Bereich IT Organisation
- Stadt Waltrop
  Bereich IuKT im Dezernat III
- Kreis Recklinghausen
  Fachdienst 16, Informations- und Kommunikationstechnik

Die folgenden Kommunen sind nicht Mitglieder im Zweckverband GKD Recklinghausen und betreiben eigene IT-Einrichtungen / Rechenzentren:

- Gelsenkirchener kommunale Datenzentrale Emscher - Lippe (gkd-el) in Gelsenkirchen
  Stadtamt der Stadt Gelsenkirchen als Einzelrechenzentrum für die Stadt Gelsenkirchen

- Amt für Informationsverarbeitung der Stadt Bottrop
  Und Mitglied im Zweckverband Kommunales Rechenzentrum Niederrhein (KRZN), Kamp-Lintfort

- Stadt Herten
  Organisation / IT – Koordination, Beteiligung an PROSOZ Herten GmbH

- Stadt Marl
  IT Abteilung des Haupt- und Personalamtes

Um Transparenz zu schaffen, wurden in zwei Datenerhebungen die derzeit verfügbaren und in Planung befindlichen E-Government Angebote aller beteiligten Gemeinden erhoben, sowie die Anforderungen, Wünsche und damit verbundene Ziele in der Region identifiziert (sh. dazu Kapitel 4 / 5).

## 3.5. Zukunftsaufgaben kommunaler IT in der Emscher-Lippe-Region

Zur Einschätzung der zukünftigen Arbeitsbelastung der vorhandenen IT-Einrichtungen werden die neben E-Government noch vorhandenen Aufgabenstellungen dargestellt.

### 3.5.1. Allgemeine Zukunftsaufgaben

Die aufgeführten kommunalen IT-Einrichtungen in der Emscher-Lippe-Region stehen neben der Aufrechterhaltung des IT-Grundbetriebes vor einer Vielzahl von Zukunftsaufgaben, die für die weitere Digitalisierung der Verwaltungsarbeit in den Behörden anstehen und in absehbarere Zeit angegangen, umgesetzt und weiterentwickelt werden müssen.

- **Geschäftsprozessoptimierung unter Einbeziehung aller Organisations- und Technikreserven**
  Verwaltungsprozesse sind vielfach nicht das Ergebnis von Organisationsüberlegungen, sondern haben sich im Verwaltungsalltag historisch entwickelt. Durch organisatorische Optimierung und den Einsatz aller IT-Möglichkeiten bis hin zu Selbstbedienungsprozessen für die Bürgerinnen und Bürgern, lassen sich erhebliche Rationalisierungspotentiale erschließen. Die KGSt schätzt die dadurch zu realisierenden Potentiale, je nach Ausgangslage, auf 20 bis

40 % des Ist-Aufwandes. Vorteile ergeben sich, wenn die Gemeinden ihre Prozesse gemeinsam optimieren und gleichzeitig auch standardisieren. Leistungsaustauschprozesse bei gleichen IT-Fachverfahren sind dann einfacher möglich.

Der Modellierung und vor allem die Standardisierung kommunaler Unterstützungs- und Leistungserstellungsprozesse kommt dabei eine besondere Bedeutung zu, die am besten im Verbund angegangen werden kann. Dies stellt sicher, dass gemeinsame Produktionen durch Interkommunale Zusammenarbeit, bzw. Shared Services realisiert werden können. Die KGSt unterstützt ihre Mitglieder bei der Prozessstandardisierung in vielfältiger Art und Weise. Neben Berichtsprojekten, der Seminarreihe "Von der Prozessoptimierung zum Prozessmanagement" und dem KGSt-Prozessnetzwerk bietet die KGSt eine umfangreiche Prozessbibliothek[9] an, in der Prozesse visualisiert und allen Mitgliedern kostenlos zugänglich gemacht werden.

Bei der Entwicklung gemeinsamer E-Government-Services im Rahmen des angestrebten Realisierungskonzeptes G2B ist der erste Schritt die gemeinsame Modellierung von E-Governmentprozessen, da diese im Sinne von Nutzerfreundlichkeit und Wirtschaftlichkeit der Realisierung zu standardisieren sind.

Es gilt folgende Regel: Schlechte Prozesse zu digitalisieren ergibt digitalisierte schlechte Prozesse. Das Ziel ist nicht vordergründig E-Govenment, sondern ein besserer Prozess, der den Verwaltungszielen folgt[10].

- **E-Verwaltungsarbeit (eAkte, eWorkflow, eZusammenarbeit, eWissensmanagement, eArchivierung).**
  Unter diesen Begriffen wird die nächste Stufe der Automatisierung der Büroarbeit zusammengefasst, insbesondere um die Papieraktenführung durch Workflow- und Dokumentenmanagementsysteme zu rationalisieren. Auch diese Vorhaben bedürfen der Prozessoptimierung.

- **Qualifizierung der telefonischen Erreichbarkeit**
  Kommunalverwaltungen bauen vielfach Multikanalzugänge auf, um der Wirtschaft sowie Bürgerinnen und Bürgern mehrere Zugangsmöglichkeiten zu ihren Services zu eröffnen. Die telefonische Erreichbarkeit und Auskunftsfähigkeit spielt dabei eine große Rolle. Auch dies kann für die Emscher-Lippe-Region im Rahmen von D 115[11] gemeinsam organisiert werden.

- **Cloudcomputing**
  Bereits heute ist es nicht mehr notwendig, Datenmengen und Anwendungen jeweils örtlich zu installieren und zu betreiben. Sie können aus dem Internet bezogen werden. „Cloud Computing ist eine Form der bedarfsgerechten und flexiblen Nutzung von IT-Leistungen. Diese werden in Echtzeit als Service über das Internet bereitgestellt und nach Nutzung abgerechnet. Damit ermöglicht Cloud Computing den Nutzern eine Umverteilung von Investitions- zu Betriebsaufwand.“[12] Aus Gründen der Datensicherheit und des Datenschutzes kommen dafür öffentliche Clouds nicht in Frage, sondern nur Clouds, die von anderen öffentlich rechtlichen

[9] https://www.kgst.de/produkteUndLeistungen/prozessbibliothek/ (Abfrage 04.08.2016)
[10] Quelle: KGSt
[11] http://www.115.de/DE/Startseite/startseite_node.html (Abruf 04.08.2016)
[12] Quelle: BITMOM, 2009, www.bitkom.de

IT-Dienstleistern betrieben werden. Auch in diesem innovativen Feld sind die GKDs gefragt, um im IT-Verbund[13] für Mengenbündelungen zu sorgen, bzw. selbst Cloud–Dienste anbieten.

- **Einsatz mobiler Endgeräte und Anwendungen zur Flexibilisierung der Arbeit innerhalb und außerhalb der Verwaltung**
  Die technische Entwicklung in der IT führt weg von stationären und temporär besetzten Arbeitsplätzen hin zu verteilten, ständig und von überall verfügbaren Diensten und Endgeräten (Mobile IT).

  „Mobile Office"-Konzepte und Home Office-Tätigkeiten gewinnen zunehmend für die Bindung von Beschäftigten an die Kommunalverwaltung an Bedeutung. Das Arbeiten in einer Verwaltung wird dadurch unabhängiger vom Raum und Zeit. Zudem können die Schnittstellen zwischen Innen- und Außendienst optimiert werden.

  Der Einsatz von Selbstbedienungsterminals und mobilen Bürgeramtskoffern tragen ebenfalls zur Flexibilisierung der Bereitstellung von Verwaltungsdiensten bei.

- **Big-Data / Business Intelligence (Führungsinformationssysteme)**

  Unter Big Data werden Schlüsseltechnologien zusammengefasst, die neue Chancen und Möglichkeiten zur Auswertung von immer größer werdenden Datenmengen bieten, um damit bessere Prognosen als Grundlage für Verwaltungsentscheidungen generieren zu können. Dies kann sich auf die Erledigung einzelner Aufgaben, aber auch auf die Steuerung von Fachbereichen, Querschnittsbereichen oder die Gesamtverwaltung beziehen.

- **EU-Verordnung E-Rechnung**
  Das Europäische Parlament hat die Richtlinie über die elektronische Rechnungsstellung bei öffentlichen Aufträgen beschlossen. Diese verpflichtet öffentliche Auftraggeber und Vergabestellen zur Annahme und Verarbeitung elektronischer Rechnungen. Das gesamte Rechnungsvolumen auf kommunaler Ebene wird auf ca. 75,8 Millionen Rechnungen jährlich geschätzt. Untersuchungen haben ergeben, dass das Einsparpotenzial pro Rechnung in der öffentlichen Verwaltung ca. 15 bis 20 Euro beträgt. Zudem kann durch eine Umstellung auf die E-Rechnung die Bearbeitungsdauer für eine Rechnung um ca. 50 Prozent verkürzt werden, so dass Skonto-Abzüge generiert werden können. Verpflichtend müssen Kommunen 2019 E-Rechnungen annehmen und verarbeiten können. Wirtschaftlichkeitserwägungen sprechen jedoch für eine umgehende Einführung. Auf den „Leitfaden Elektronische Rechnung in der öffentlichen Verwaltung" des BMI wird verwiesen.[14]

- **eIDAS-Verordnung**
  Die Verordnung über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt EG-Binnenmarkt und zur Aufhebung der Richtlinie 1999/93/EG

[13] http://www.govcloud.de/index.php/dienste (Abruf 04.08.2016)

[14] http://www.verwaltung-innovativ.de/SharedDocs/Publikationen/Organisation/e_rechnung_leitfaden_online.pdf?__blob=publicationFile&v=3 (Abfrage: 18.09.2016)

ist am 1.8.2016 in Kraft getreten. Weitere ergänzende Regelungen werden in absehbarer Zeit durch das Vertrauensdienstegesetz des Bundes hinzukommen. Wesentliche Änderungen durch die eIDAS-Verordnung sind, dass die qualifizierte Signaturerstellungseinheit nicht mehr im unmittelbaren Besitz des Signierenden sein muss, sondern auch entfernt bzw. zentral von einem Vertrauensdiensteanbieter verwaltet werden kann. Hinzu kommt ein Elektronisches Siegel zur Beglaubigung elektronischer Dokumente. Neue Gestaltungspotentiale für kommunale E-Government - Prozesse auch auf der Ausgangsseite werden dadurch ermöglicht.

- **Informations- und Datensicherheit**
  Informations- und Datensicherheit sind Voraussetzungen für die sichere Verarbeitung personenbezogener Daten durch die öffentliche Verwaltung. Die in jüngster Zeit stark zugenommene Bedrohung von Kommunen durch Verschlüsselungstrojaner macht die Bedeutung einer angemessenen IT-Sicherheit für Kommunen deutlich. Neue Herausforderungen entstehen durch die Öffnung bisher interner Datenbestände für E-Government-Services, Open Government und Open Data sowie durch mobile Anwendungen. Das Landes EGovG NRW sieht im § 20 vor, dass Beschlüsse des IT Planungsrates zur IT- und Datensicherheit auch von den Gemeinden einzuhalten sind. Die Leitlinie des IT Planungsrates für IT- und Datensicherheit in der Öffentlichen Verwaltung sieht ausdrücklich ein IT- und Datensicherheitsmanagement vergleichbar mit BSI Grundschutz vor. Dazu besteht Handlungsbedarf (IT - Sicherheitsinfrastruktur, Notfallpläne, etc.) für viele Kommunen, die eigenständige IT-Systeme betreiben.

### 3.5.2. Zukunftsaufgabe Ausbau von E-Government um weitere Services und Anwendungen

Als die größte Herausforderung[15] innerhalb der nächsten 5 Jahre wurden in einer repräsentativen Erhebung der Wegweiser GmbH Berlin Research & Strategy und der Hertie School of Governance aus 2016 bei 1.200 Behördenleitungen aus Bund, Ländern und Kommunen die *„Weiterentwicklung von E-Government und Maßnahmen der Digitalisierung“* benannt.

**Abbildung 2: Weiterentwicklung von E-Government und Maßnahmen der Digitalisierung**

Diese Bewertung zeigt deutlich, dass es noch einen großen Nachholbedarf für E-Government-Services gibt.
Der Deutsche Normenkontrollrat stellt in seinem Gutachten „E-Government in Deutschland: Wie der Aufstieg gelingen kann – ein Arbeitsprogramm[16]“ unter anderem fest:

- *„Der Normenkontrollrat sieht bereits seit Jahren mit wachsender Sorge, dass E-Government in Deutschland trotz mancher Einzelerfolge insgesamt viel zu langsam vorankommt. In den einschlägigen E-Government-Rankings ist Deutschland zuletzt weiter abgerutscht oder verharrt im hinteren Mittelfeld“[17].*

[15] Studie Wegweiserverlag, Zukunftspanel 2016, Seite 3
[16] E-Government in Deutschland: Wie der Aufstieg gelingen kann – ein Arbeitsprogramm https://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/Content/DE/Download/2016_06_14_egovernment_gutachten_2016.pdf?__blob=publicationFile&v=4 Abruf: 04.08.2016)
[17] E-Government in Deutschland: Wie der Aufstieg gelingen kann – ein Arbeitsprogramm, Seite 1

Zum Nutzen von E-Govenment führt der Normenkontrollrat weiter aus:

- *„Eine konsequente Digitalisierung hilft nicht nur, bürokratischen Aufwand abzubauen, Verwaltungsprozesse einfacher abzuwickeln und bürgerfreundlicher zu machen. Sie ist auch Voraussetzung für die Handlungsfähigkeit des Staates und die Zukunftsfähigkeit Deutschlands[18]."*

Die Begründung zum E-Governmentgesetz des Bundes[19] beschreibt den Einsatz elektronischer Dienste wie folgt:

- *„Die elektronische Kommunikation ist im privaten und im wirtschaftlichen Handeln bereits sehr verbreitet. Die Erwartungen an die Verwaltung, den Bürgerinnen und Bürgern, den Unternehmen sowie anderen Verwaltungen elektronische Dienste zu eröffnen, sind daher hoch. Es ist daher ein Gebot der Bürgernähe, dass staatliche Verwaltungen Bürgerinnen und Bürgern im privaten, ehrenamtlichen und wirtschaftlichen Alltag die Möglichkeiten zur Nutzung elektronischer Dienste erleichtern."*

**In Verwaltungswissenschaft und in der Verwaltungspraxis hat sich mittlerweile die Auffassung durchgesetzt, dass es keine Frage mehr ist, ob E-Government notwendig ist, sondern nur noch, wann und wie es realisiert wird.**

Um die Entwicklung von E-Government zu fördern, zu ermöglichen und rechtssicher zu gestalten haben Bund und Länder E-Governmentgesetze erlassen, die Verpflichtungen für kommunale Gebietskörperschaften normieren. Im Folgenden werden die Regelungen des Landes EGovG NRW dargestellt und in einem zweiten Schritt daraus abgeleitet, welche Verpflichtungen die WiN – Gebietskörperschaften erfüllen müssen.

- **Gesetzes zur Förderung der elektronischen Verwaltung in Nordrhein Westfalen (E-Governmentgesetz NRW – EGovG NRW- 2016)**

  Der Landtag NRW hat am 6. Juli 2016 das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung in Nordrhein Westfalen (EGovG NRW) beschlossen. Das Gesetz gilt für die Landesverwaltung in NRW und in einigen Bereichen verpflichtend auch für die kommunalen Gebietskörperschaften. Zur Umsetzung des EGovG NRW bereitet die Landesregierung NRW[20] derzeit einen Masterplan zur Umsetzung des E-Government-Gesetzes NRW und zur weiteren Modernisierung in der Landesverwaltung Nordrhein-Westfalen vor. Dieser wird auch wichtige Umsetzungsimpulse und Hinweise für die kommunale Ebene entfalten. Die Details dazu sind in Kapitel 6 beschrieben.

[18] Ebenda S. 1
[19] Gesetzentwurf der Bundesregierung „Entwurf eines Gesetzes zur Förderung der elektronischen Verwaltung sowie zur Änderung weiterer Vorschriften", Seite 1
[20] Beauftragter der Landesregierung NRW für Informationstechnik (CIO NRW)

**Die Anforderungen des Landes EGovG NRW an die kommunale Ebene sind im Handlungskonzept G2B zu berücksichtigen.**

- **Aufbau von Intranet-Anwendungen**

  Web-Technologien erleichtern nicht nur den Kundenkontakt zu den Bürgerinnen und Bürgern, sondern auch den internen Dienstbetrieb der Verwaltungen. Sie können eingesetzt werden als Wissensspeicher, zur Bildung einer gemeinsamen Verwaltungskultur, zur Dokumentation standardisierter Prozesse und Rechtsanwendungen und als Kommunikationsplattform für die Beschäftigten aus unterschiedlichen Kommunalverwaltungen (fachbezogene Blogs, Wikis zur Dokumentation und damit Erhalt des Verwaltungswissens und Sicherstellung gleicher Verfahrensweisen).

  Im Zusammenhang damit hat auch das Social Intranet in die Verwaltung Einzug gehalten. Es handelt sich dabei um eine Plattform, welche auf soziale Interaktivitäten setzt und weitergehend auch der Terminplanung, der Koordinierung, der Teamarbeit, der Bildung von virtuellen Arbeitsgruppen, der gemeinsamen Erarbeitung von Ergebnissen und der Vernetzung dienen kann. Damit handelt es sich um ein in sich geschlossenes, internes System, welches in seiner Funktionsweise sozialen Medien der Öffentlichkeit ähnelt ohne der Öffentlichkeit zugänglich zu sein.

**Im Handlungskonzept wird die Einrichtung von Intranetangeboten auch zur Mehrfachnutzung von technischen Infrastrukturen zu berücksichtigen sein.**

- **Open Government, Open Data, E - Partizipation**

Unter Open Government wird offenes Regierungs- und Verwaltungshandeln verstanden, das eine neue, transparente und auf Zusammenarbeit ausgelegte Verwaltungskultur einfordert[21].

Mit Open Data soll die Transparenz staatlichen Handelns verbessert werden. Dazu gehört auch die Öffnung von Datenbeständen von Politik und Verwaltung. Mit Open Data verbindet sich die Forderung nach freiem Zugang zu aktuellen öffentlichen Daten und Informationen im Internet, die jeder nutzen, zusammenführen und weiterverwenden kann[22].

E-Partizipation (Teilhabe) bedeutet die Mitwirkung an Entscheidungsprozessen der Verwaltung über das Internet. Ziel ist es, Bürgerinnen und Bürger sowie die Wirtschaft stärker in die Prozesse der Entscheidungsfindung von Politik und Verwaltung einzubeziehen[23].

Das Land NRW hat zu diesem Themenkreis die Open Government Strategie NRW[24] entwickelt. Ziel ist die Öffnung von Staat und Verwaltung durch die Bereitstellung von Sachdaten für eine interessierte Öffent-

[21] Vgl. http://www.bmi.bund.de/DE/Themen/Moderne-Verwaltung/Open-Government/open-government_node.html (Abfrage:12.08.2016)
[22] Vgl. Positionspapier DStGB, KGSt und VITAKO; Open Data in Kommunen, S. 3
[23] Vgl. Eckpunkte zur Open Government-Strategie „Open NRW“, S. 7
[24] Eckpunkte zur Open Government-Strategie „Open NRW“ https://www.land.nrw/de/pressemitteilung/regierung-und-verwaltung-wollen-offener-werden-nrw-stellt-eckpunkte-der-open (Abfrage: 12.08.2016)

lichkeit zur Herstellung von Transparenz. Elektronische Bürgerbeteiligungen runden diese neue Aufgabe ab. Die Open.NRW-Strategie verfolgt folgende Ziele[25]:

- *„Open.NRW will mit Hilfe von Open Data und Online-Beteiligungsformaten einen besseren Dialog „auf Augenhöhe" zwischen Staat und Gesellschaft etablieren und somit mehr Glaubwürdigkeit und mehr Vertrauen schaffen.*
- *Open.NRW soll die Regierungs- und Verwaltungsarbeit durch frühere und intensivere Beteiligung von Bürgerinnen und Bürgern, Wirtschaft und Wissenschaft effizienter gestalten.*
- *Open.NRW soll wirtschaftliche und wissenschaftliche Potentiale des Open Government für den Standort NRW besser nutzbar machen".*

Zielgruppen[26] der Open-NRW-Strategie sind:

- *„Im Bereich „Wirtschaft" die Bürgerinnen und Bürger als Konsumentinnen und Konsumenten, Unternehmen, Betriebe, Selbständige, Kammern, Arbeitsgeberverbände, Gewerkschaften, etc.*
- *Im Bereich „Gesellschaft" Bürgerinnen und Bürger als Privatpersonen, soziale Initiativen, (zivil-) gesellschaftliche Organisationen, Verbände und Vereine, Medien, Wissenschafts-, Forschungs-, Bildungs-, und Wohlfahrtseinrichtungen , etc.*
- *Im Bereich „Staat" die Bürgerinnen und Bürger als im weitesten Sinne politisch Interessierte und Engagierte, Mitglieder der Legislative, Judikative, Kommunen und Parteien, etc.*
- *Die Beschäftigen der Exekutive (Landesverwaltung), ob prozessual Beteiligte, Führungsverantwortliche oder auch als Nutzerinnen und Nutzer von Angeboten".*

Weiter wird u.a. ausgeführt, dass die Beteiligung des Kommunalbereiches für die Gesamtentwicklung der Open-Government-Initiative NRW wichtig ist. Dazu hat das Land ein Eckpunktepapier zum „Open Government Pakt für NRW"[27] entwickelt und mit der kommunalen Ebene (Städte- und Gemeindebund, Städtetag NRW, Landkreistag NRW und KDN) intensiv beraten. Ziel ist eine Rahmenvereinbarung mit dem kommunalen Raum, um gemeinsame Ziele und Maßnahmen für die Zusammenarbeit in den Bereichen des Open Governments anzustreben. Da eine endgültige Fassung des Papiers derzeit noch nicht vorliegt, werden im Folgenden die wichtigsten Punkte der Entwurfsfassung zusammengefasst.

Der Entwurf des Eckpunktepapiers stellt zunächst fest, dass die Umsetzung von Open Government bei den Behörden des Landes, aber auch bei den Kommunen einen Kulturwandel gegenüber den tradierten Werten und Verhaltensweisen erforderlich macht. Dazu wird ein Strategie unterschiedlicher Geschwindigkeiten angestrebt, so dass die einzelnen Verwaltungseinheiten vor Ort über Art und Umfang möglicher Open Government Projekte entscheiden können.[28]

---

[25] Eckpunkte zur Open Government-Strategie „Open NRW", S. 1
[26] Ebenda, S. 2
[27] https://open.nrw/profiles/nrw_ressort/themes/custom/nrw_base/opendatafiles/20151019%20Entwurf%20des%20Open%20Government%20Pakts.pdf (Abfrage: 12.08.2016)

[28] Vgl.: Eckpunktepapier zum „Open Government Pakt für NRW", Stand: 22.10.2015, S. 4

Folgende Bereiche sind benannt:

- Zusammenarbeit:
  NRW soll von einem lebendigen Open Government-Expertennetzwerk profitieren, in dem Erfahrung, Konzepte und Lösungen geteilt und innovative Ideen entwickelt werden können.
  - Maßnahmen[29]
    - *„Das Land NRW erarbeitet mit Vertretern der NRW-Kommunen und der Zivilgesellschaft einen Lösungsansatz für die mögliche Ausgestaltung einer Online-Zusammenarbeit in einem Open Government-Expertennetzwerk. Der Betrieb einer solchen Plattform wird voraussichtlich im Rahmen des Open.NRW-Portals erfolgen."*
    - *„Das Land NRW etabliert einen Veranstaltungskalender auf dem Open.NRW-Portal, um auf (Präsenz-)Veranstaltungen – z. B. Hackdays, Barcamps etc. – vor Ort hinzuweisen."*
    - *„Das Land NRW, die NRW-Kommunen und die Zivilgesellschaft sollen Konzepte, Leitfäden, Best-Practice-Empfehlungen, Lernmaterialien usw. zu Open Government unter einer offenen Lizenz zur Verfügung stellen."*
    - *„Das Land NRW und die NRW-Kommunen legen sich zur strukturierten und fokussierten gemeinsamen Umsetzung von Open Government regelmäßig auf jährliche Schwerpunktthemen fest. Die Abstimmung soll über das Expertennetzwerk unter Einbeziehung der Zivilgesellschaft erfolgen."*
    - *„Das Land NRW erarbeitet gemeinsam mit Vertretern der NRW-Kommunen und der Zivilgesellschaft – in Anlehnung an das Bonner Open Data Cockpit (Basisentwicklung durch das Zentrum für Verwaltungsforschung in Wien) – Instrumente zur Messung der Umsetzung der künftigen Rahmenvereinbarung. Dieses Fortschrittsmonitoring wird ergänzt durch korrespondierende Konzepte und Empfehlungen. Damit kann transparent und nachvollziehbar dargestellt werden, welche Datensätze zur Verfügung stehen, welche derzeit in der Bearbeitung sind und welche nicht bereitgestellt werden".*

- Transparenz:
  In NRW soll ein Querschnitt an offenen Verwaltungsdaten verfügbar sein, der sukzessive erweitert wird und sich am Nutzen der Öffentlichkeit orientiert.
  - Maßnahmen:
    - *„Das Land NRW bündelt alle offenen Daten aus NRW auf dem Open.NRW-Portal und leitet diese an das bundesweite Datenportal GovData weiter. Die NRW-Kommunen mit eigenen Open Data-Portalen unterstützen dieses Vorhaben. Un-*

[29] Ebenda, S. 5

*berührt hiervon bleibt die kommunale Entscheidungsfreiheit zum Betrieb eines eigenen Open Data-Portals".*

- *„Das Land NRW erarbeitet mit Vertretern der NRW-Kommunen und der Zivilgesellschaft zu Open Data Empfehlungen für jährlich festzulegende Schwerpunktthemen sowie Empfehlungen für Rohdatenstrukturen und für die Harmonisierung technischer Schnittstellen zu Fachverfahren".*

- *„Das Land NRW richtet einen OK Roundtable NRW ein mit dem Ziel, die OK Labs in NRW zu vernetzen und Raum für einen regelmäßigen Austausch zwischen den Labs und der Verwaltung zu geben".*

- *„Das Land NRW beauftragt eine rechtliche Prüfung, ob Daten, die aufgrund der vielfältigen Berichtspflichten der NRW-Kommunen erhoben und an das Land übermittelt werden, wiederum vom Land als Open Data auf dem Open.NRW-Portal bereitgestellt werden dürfen. Hierdurch können die NRW-Kommunen auf die übermittelten eigenen Daten zurückgreifen (Downharvesting) und in die eigenen Verwaltungsprozesse und Entscheidungen einfließen lassen. In diesem Zuge soll auch geprüft werden, wie mit den Daten behördennaher Institutionen umgegangen werden kann. Das Land NRW beauftragt eine rechtliche Prüfung, wie mit Verwaltungsdaten im Kontext des Datenschutzes zu verfahren ist".*

- *„Das Land NRW stellt Daten zur Nutzung des Open.NRW-Portals regelmäßig als offenen Datensatz bereit".*

- Beteiligung:
  In NRW sollen Angebote existieren, die die Umsetzung von Beteiligungsverfahren unterstützen und der Öffentlichkeit die Teilnahme erleichtern.

  - Maßnahmen:

    - *„Das Land NRW erarbeitet mit Vertretern der NRW-Kommunen und der Wissenschaft (Fortschrittskolleg NRW) Grundkriterien zur Evaluation von Beteiligungsverfahren. Das Land NRW erarbeitet mit Vertretern der NRW-Kommunen und der Wissenschaft ein Konzept für einen interaktiven Online-Leitfaden, um mit dessen Hilfe auf einfache Art und Weise Hinweise zur Ausgestaltung einer konkreten Beteiligung zu geben".*

    - *„Das Land NRW richtet auf dem Open.NRW-Portal eine Beteiligungslandkarte für NRW ein, in der freiwillig durchgeführte Beteiligungsverfahren für Bürgerinnen und Bürger dargestellt wer-den können und somit leicht auffindbar sind. Hierbei können sowohl Online- als auch Offline-Beteiligungen berücksichtigt werden. Die Inhalte der Beteiligungslandkarte sollen zudem als Open Data bereitgestellt werden".*

    - *„Das Land NRW beauftragt anhand der vorab entwickelten Kriterien eine unabhängige Evaluation der auf der Beteiligungslandkarte gemeldeten Verfahren. Die*

*Evaluation erfolgt im Einzelfall im Einvernehmen mit den betroffenen Verwaltungen".*

- Rahmenbedingungen zur Organisation und Koordination
  - Maßnahmen
    - *Das Land NRW koordiniert durch die Geschäftsstelle Open.NRW beim Beauftragten der Landesregierung für Informationstechnik (CIO) die aus der künftigen Rahmenvereinbarung resultierenden Aspekte der Zusammenarbeit".*
    - *„Das Land NRW richtet im Rahmen des IT-Fortbildungsprogrammes des Ministeriums für Inneres und Kommunales Open Government Fortbildungen für die Beschäftigten der Landes- und Kommunalverwaltung NRW ein".*
- Rahmenbedingungen zur technischen Ausrichtung
  - Maßnahmen:
    - *„Das Land NRW und die NRW-Kommunen stellen nach Möglichkeit selbst entwickelte Softwareprodukte für den Einsatz in Open Government-Projekten unter einer Open Source-Lizenz zur Verfügung und stellen diese in ein öffentliches Register ein (vgl. Open Data-Portal der Stadt Köln)".*
    - *„Das Land NRW und die NRW-Kommunen achten bei der Entwicklung von Lösungen auf Mandantenfähigkeit, um so die Nutzung regionaler Portale zu fördern und Betriebskosten auf mehrere Schultern zu verteilen (vgl. Kölner Open Data-Portal oder Niederrhein-Portal). Bei Open Source-Lösungen kann die Mandantenfähigkeit u. U. auch im Nachgang durch die weiteren Nutzenden im Rahmen der Weiterentwicklung oder Anpassung hergestellt werden.*
    - *„Das Land NRW und die NRW-Kommunen wirken gemeinsam dahingehend auf die Hersteller von Fachverfahren ein, dass diese Verfahren Open Data-Schnittstellen unterstützen".*
- Rahmenbedingungen zur gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit
  - Maßnahmen
    - *„Das Land NRW etabliert einen Veranstaltungskalender auf dem Open.NRW-Portal, um auf (Präsenz-)Veranstaltungen – z. B. Hackdays, Barcamps etc. – vor Ort hinzuweisen. Die Inhalte des Veranstaltungskalenders sollen auch als Open Data bereitgestellt werden. Das Land NRW und die NRW-Kommunen richten öffentliche Veranstaltungen kooperativ aus".*
    - *„Das Land NRW richtet regelmäßig eine NRW-weite Open Government-Veranstaltung aus und verknüpft dies mit einem Open Government-Award. Bei*

*der Vorbereitung und inhaltlichen Ausgestaltung werden die NRW-Kommunen sowie die Zivilgesellschaft eingebunden".*

**Im Realisierungskonzept wird die Einrichtung von Open Governmentangeboten unter Beachtung der Regelungen der Rahmenvereinbarung zwischen dem Land und den Kommunen zu berücksichtigen sein.**

### 3.6. Gutachten „E-Government in Deutschland – Vom Abstieg zum Aufstieg„

Das Kompetenzzentrum Öffentliche Informationstechnologie hat im Auftrag des Normenkontrollrates der Bundesregierung in 2015 das Gutachten „E-Government in Deutschland -Vom Abstieg zum Aufstieg-„ erarbeitet.[30] Darin wird gezeigt, an welchen Stellen angesetzt werden muss, damit Deutschland nicht mehr zur Nachzüglern sondern zu den E-Government-Vorreitern in Europa gehört.

Der Normenkontrollrat kommt zu dem Ergebnis, dass E-Government große Chancen bietet, rechtliche Vorgaben mit geringen Kosten und öffentliche Dienstleistungen für Bürger und Wirtschaft schneller und effizienter umzusetzen. Dessen ungeachtet ist die Entwicklung und Nutzung von E-Government in Deutschland verbesserungswürdig. Insofern geht das Gutachten folgenden Fragen nach:

- Wie sieht die E-Government-Praxis derzeit in Deutschland aus?
- Was sind die wesentlichen Herausforderungen der Nutzer und der Anbieter von E-Government-Lösungen?
- Wie müssten E-Government-Angebote ausgestaltet sein, um die vermuteten Entlastungspotenziale besser auszuschöpfen?
- Wie lassen sich die Kosten für Entwicklung und Betrieb von E-Government senken?[31]

Da die Thesen des Gutachtens für die zukünftige Ausprägung des E-Government in der Region Emscher Lippe zum Anhaltspunkt werden sollten, hier die wichtigsten Eckpunkte des Gutachtens in der Zusammenfassung:[32]:

- **These 1: E-Government in Deutschland gibt es nicht**
  - Die Bestandsaufnahme zum E-Government in Deutschland ist ernüchternd. Zwar kommt innerhalb der Verwaltung diverse IT-Unterstützung zum Einsatz, doch Bürgerinnen und Bürgern bleibt der Weg zum Amt in der Regel nicht erspart. Bislang sind in der Fläche fast nur Informationsangebote vorhanden.
  - E-Government als medienbruchfreies, vollständig digitales Transaktions- und Interaktionsangebot zur ganzheitlichen Abwicklung von Verwaltungsverfahren gibt es de facto nicht.

  Diese Feststellungen treffen aus unserer Sicht auch für Online - Dienstleistungen im Bereich der Wirtschaft zu.

[30] https://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/Content/DE/Download/2015_11_12_gutachten_egov_2015.html (Abfrage: 31.08.2016)
[31] Vgl. dazu Gutachten E-Government – Vom Abstieg zum Aufstieg -, Seite 3
[32] Die jeweiligen Langfassungen können im genannten Gutachten nachgelesen werden.

- **These 2: E-Government dreht sich im Teufelskreis.**
  - Benutzerfreundlichkeit und fehlende Mehrwerte der elektronischen Verwaltungsverfahren führen dazu, dass bestehende Angebote durch Bürgerinnen und Bürger kaum genutzt werden.
  - Es ist eine Tendenz zur rückläufigen Inanspruchnahme auszumachen. Fehlende Nutzerzahlen führen dazu, dass erhoffte Effizienzgewinne ausbleiben und E-Government für die Verwaltung nicht zu Entlastungen führt.

- **These 3: Der Bürger will mit der Verwaltung nichts zu tun haben**
  - Anträge, Formulare oder Meldepflichten werden häufig als notwendiges Übel wahrge- nommen.
  - Die elektronischen Angebote der Verwaltung müssen deshalb besonders einfach, verständlich, nützlich und vertrauensfördernd sein.

- **These 4: Der Bürger sollte mit der Verwaltung nichts zu tun haben.**
  - Aktuell sind die Bürgerinnen und Bürger häufig noch der Packesel für Daten und Nachweise zwischen Behörden.
  - Eine Optimierung des Serviceangebots liegt aber auch im eigenen Interesse der Verwaltung.
  - Gute Online-Angebote entlasten die Behörden, da sie im besten Fall eine weitgehende Automatisierung einfacher Massenverfahren ermöglichen.
  - Die Verwaltungsmitarbeiter können sich auf beratungsintensive Fälle konzentrieren und haben mehr Zeit für den persönlichen Kontakt.

- **These 5: Wirksames E-Government spart ein Drittel des derzeitigen Aufwandes.**
  - Konsequente Digitalisierung der Verwaltungsprozesse kombiniert mit einer Konsolidierung der eingesetzten E-Government-Komponenten birgt Effizienzpotenziale in Milliardenhöhe.
  - Die Hochrechnung möglicher Entlastungspotenziale zeigt: Es können 34 % der derzeitigen Aufwände von Nutzern und Verwaltung eingespart werden.

- **These 6: Das Geld ist da – auf den richtigen Mitteleinsatz kommt es an**
  - 13 Milliarden Euro gibt die öffentliche Verwaltung jährlich für IT aus – vom Arbeitsplatz-PC über das Gehalt des Administrators bis hin zum Bürgerserviceportal.
  - Wirksames E-Government durch Optimierung der TOP-60-Verwaltungsleistungen erfordert im Idealfall initiale Investitionskosten von mindestens 1,7 Milliarden Euro für Entwicklung und anschließenden fünfjährigen Betrieb.
  - Bei konsequenter Umsetzung fallen die zusätzlichen Investitionen für wirksames E-Government also bescheiden aus. Mittelfristig ist genug Geld im System – auf den richtigen Mitteleinsatz kommt es an.

- **These 7: Es gibt genug Leuchttürme – aber kein stabiles Fundament**
  - Isolierte Leuchtturmprojekte haben bisher nicht dazu geführt, die eigentlichen Probleme beim Aufbau wirksamen E-Governments zu lösen.
  - Stattdessen begünstigen Einzelprojekte die Herausbildung inkompatibler, wenig skalierbarer Insellösungen.

- Sie tragen im Zweifel eher zu einer zerklüfteten und heterogenen E-Government Landschaft bei, als zur Schaffung eines stabilen Fundaments für ein wirksames E-Government in der Fläche.

- **These 8: E-Government scheitert bei schwacher Governance**
  - Wirksames E-Government fasst IT-Komponenten über Zuständigkeitsgrenzen föderaler Ebenen und Ressorts zusammen.
  - Ohne eine starke Governance, die unter klaren Regeln eine politische, organisatorische Zusammenarbeit erlaubt, kann die Etablierung solch übergreifender Komponenten nicht gelingen.

Die Eckpunkte für ein wirksames E-Government beschreibt das Gutachten wie folgt:

Wirksames E-Government

- ermöglicht eine durchgängige, medienbruchfreie, digitale Abwicklung von Verwaltungsverfahren
- ist über einheitlich strukturierte Kanäle und Nutzerschnittstellen leicht zugänglich und einfach handhabbar
- bietet echte Mehrwerte durch ein breites Dienstleistungsangebot
- ist für alle Beteiligten verbindlich und sicher
- ist dann am effizientesten, wenn es mit einer Prozessoptimierung einhergeht
- basiert auf wiederverwendbaren Komponenten und gemeinsamen Standards
- wird von Bund, Ländern und Kommunen gemeinsam entwickelt und betrieben
- erspart die Mehrfachangabe von Daten und ermöglicht den Austausch von Nachweisen zwischen den Verwaltungen.

**Da diese Eckpunkte aus unserer Sicht zielführend für ein wirksames E-Government Angebot im Bereich der Region Emscher Lippe sind, basiert die Gliederung des Handlungskonzeptes auf diesen Empfehlungen des Nationalen Normenkontrollrates.**

# 4. Anforderungsprofil E-Government to Business

Um die Anforderungen und Wünsche der Wirtschaft zu erfassen wurden Befragungen an drei Zielgruppen vorgenommen. Die drei Zielgruppen sind:

- Vertreter der Wirtschaft
- Kommunen und Kreise (Wirtschaftsförderung/Organisation/IT)
- GKDs und weitere IT – Einrichtungen der Gemeinden

Zur Ermittlung der Bedarfe, Anforderungen und Wünsche wurden für die einzelnen Zielgruppen standardisierte Fragebögen entwickelt, die sowohl quantitative als auch qualitative Merkmale beinhalten. Die Fragebögen sind im Anhang unter 10.4 Fragebogen „Good Practices Düsseldorf“, 10.5 Fragebogen „Kommunale Gebietskörperschaften“, 10.6 Fragebogen „Bund und Land NRW“ zu finden.

## 4.1. Rückmeldungen

Die folgende Übersicht zeigt die Rückmeldungen der jeweiligen Zielgruppe zu den einzelnen Bestandteilen der Befragung.

| | **Workshop_a**<br>Online Services Bund und Land | **Workshop_b**<br>Online Services Kommunale Gebietskörperschaften | **Workshop_c**<br>Good Practices eFormulare Düsseldorf |
|---|---|---|---|
| **Anzahl der Rückmeldungen** | 1 | 10 | 3 |

Tabelle 4: Rückmeldungen zu Anforderungen der Wirtschaft

Aufgrund der geringen Resonanz zur Bewertung der angebotenen Services des Bundes und des Landes NRW (Workshop_a) wird im Weiteren auf eine Auswertung verzichtet. Der vollständige Fragebogen ist im Anhang unter 10.6 Fragebogen „Bund und Land NRW“ zu finden.

### 4.2. Anforderungen der Wirtschaft / der Verwaltung an neue Online Services

Die folgende Übersicht als Ergebnis der Befragung der WiN Gebietskörperschaften zeigt den Nutzen in den Kategorien 0 (geringer Nutzen) bis 2 (hoher Nutzen) einzelner digitaler Online Services. Die letzte Spalte gibt Auskunft über den durchschnittlichen Nutzen.

| Online-Services | Anzahl Antworten | Nutzen Summe | Nutzen Mittelwert[33] |
|---|---|---|---|
| Lkw-Navigation Ruhr | 8 | 15 | 1,88 |
| Luftbilder/Orthophotos mit Straßenname / Hausnummern | 7 | 13 | 1,86 |
| Flächennutzungsplan | 10 | 18 | 1,80 |
| Gewerbeauskunft online | 10 | 18 | 1,80 |
| eAntrag auf Erteilung einer Sondernutzungsrlaubnis an öffentlichen Straßen | 9 | 16 | 1,78 |
| eAntrag auf Sondernutzung | 9 | 16 | 1,78 |
| Haltverbot online beantragen | 9 | 16 | 1,78 |
| Handwerkerparkausweis Ruhrgebiet | 9 | 16 | 1,78 |
| Rechtsverbindliche Bebauungspläne | 8 | 14 | 1,75 |
| Bauanträge online | 10 | 17 | 1,70 |
| eGewerbe | 10 | 17 | 1,70 |
| Geothermie in NRW Standortcheck | 8 | 13 | 1,63 |
| Bebauungsplanübersicht Metropole Ruhr des Geonetz*werk.* metropoleRuhr | 10 | 16 | 1,60 |
| Bevölkerungsatlas | 10 | 16 | 1,60 |
| Automatisierte Liegenschaftskarte (ALK) | 9 | 14 | 1,56 |
| eAntrag auf Festsetzung einer Veranstaltung - Messe, Ausstellung, Spezialmarkt, Jahrmarkt | 9 | 14 | 1,56 |
| eGrundbesitzabgabenbescheid | 9 | 14 | 1,56 |
| Online-Ideen und Beschwerdebörse | 9 | 14 | 1,56 |
| Bodenrichtwertkarte | 10 | 15 | 1,50 |
| eGestattungsantrag | 10 | 15 | 1,50 |
| Geodatenmarktplatz im Kreis Recklinghausen | 10 | 15 | 1,50 |
| Interaktive Bebauungsplanübersicht | 8 | 12 | 1,50 |
| Elektronische Anhörung bei Ordnungswidrigkeiten | 9 | 13 | 1,44 |
| Geonetz*werk*.metropoleRuhr | 9 | 13 | 1,44 |
| eAuskunft aus der Altlastendatenbank | 10 | 14 | 1,40 |
| GE-meldet | 10 | 14 | 1,40 |
| Online Terminvergabe | 10 | 14 | 1,40 |
| Umweltzonen | 10 | 14 | 1,40 |
| Online Auskunft Wartezeiten KfZ-Zulassungsstelle | 8 | 11 | 1,38 |
| Gefährdungspotenziale des Untergrundes in NRW | 9 | 12 | 1,33 |
| Online Branchenbuch | 9 | 12 | 1,33 |
| Online-Antrag Feinstaubplakette /Umweltplakette | 9 | 12 | 1,33 |
| GEOdatenshop RVR | 10 | 13 | 1,30 |
| Online-Widerspruch gegen Datenübermittlungen an Adressbuchverlage | 7 | 9 | 1,29 |
| Online-Widerspruch gegen Datenübermittlungen an Mandatsträger, Presse oder Rundfunk über Alters- oder Ehejubiläen von Einwohnern | 7 | 9 | 1,29 |
| Online-Widerspruch gegen Datenübermittlungen an öffentlich-rechtliche Religionsgemeinschaften für Familienmitglieder, die nicht derselben oder keiner öffentlich-rechtlichen Religionsgesellschaft angehören | 7 | 9 | 1,29 |

[33] Der Mittelwert (Arithmetisches Mittel) wird gebildet, indem die auftretenden Messwerte aufsummiert und durch ihre Anzahl n geteilt werden.

| Online-Services | Anzahl Antworten | Nutzen Summe | Nutzen Mittelwert[34] |
|---|---|---|---|
| Online-Widerspruch gegen Datenübermittlungen an Parteien, Wählergruppen und anderen Trägern von Wahlvorschlägen im Zusammenhang mit Wahlen und Abstimmungen auf staatlicher und kommunaler Ebene | 7 | 9 | 1,29 |
| Stadtplan | 7 | 9 | 1,29 |
| Mietspiegel | 8 | 10 | 1,25 |
| Online Antrag Bewohnerparkausweis | 8 | 10 | 1,25 |
| Online-Melderegisterauskunft | 8 | 10 | 1,25 |
| Rettungswegepläne | 8 | 10 | 1,25 |
| Abo-Online | 9 | 11 | 1,22 |
| Automatisiertes Liegenschaftsbuch (ALB) | 9 | 11 | 1,22 |
| Online-Widerspruch gegen Datenübermittlungen an das Bundesamt für das Personalmanagement der Bundeswehr | 6 | 7 | 1,17 |
| FairTrade - Einkaufsführer | 7 | 8 | 1,14 |
| eAntrag Feuerwerk-Abrennanzeige | 8 | 9 | 1,13 |
| Online Veranstaltungskalender | 8 | 9 | 1,13 |
| Ratssitzung online | 8 | 9 | 1,13 |
| xSTA | 8 | 9 | 1,13 |

Tabelle 5: Bewertung des Nutzens von Online Services

Die Tabelle ist nach dem Mittelwert des Nutzens sortiert. Somit ergibt die Reihenfolge der Auflistung auch eine erste Priorisierung für die Reihenfolge der Umsetzung bzw. Einführung. Ausschnitte dieser Liste können als Vorlage für Top20 oder Top50 Listen verwendet werden. Zu berücksichtigen ist hierbei die Anzahl der Antworten, da nur bei ausreichend hoher Beteiligung in der Befragung von einer Relevanz des Ergebnisses ausgegangen werden kann.

Die Rohdatentabelle geordnet nach Fachverfahren ist im Anhang unter Kapitel 10.8 Rohdaten zur Datenerhebung „Kommunale Gebietskörperschaften“ zu finden.

Bei den ermittelten Top100 Online Services sind auch, die in der Untersuchung der Vereinigung der bayrischen Wirtschaft e.V.[35] priorisierten Services enthalten. Insofern stützt auch diese Untersuchung, die in der Umfrage gewonnenen Ergebnisse.

**Insgesamt zeigt sich, dass es eine recht einheitliche Einschätzung der Bedarfssituation an kommunalen Online Services gibt. Abgesehen von einigen Ausreißern lässt sich eine klare Struktur in den Anforderungen an Online Services erkennen. Dabei gibt die, nach eingeschätztem Nutzen, sortierte Liste der kommunalen Online Services eine Orientierung.**

[34] Der Mittelwert (Arithmetisches Mittel) wird gebildet, indem die auftretenden Messwerte aufsummiert und durch ihre Anzahl n geteilt werden.
[35] Vereinigung der Bayrischen Wirtschaft e.V.

### 4.3. Bewertung von „Good Practices“ im Bereich von elektronischen Formularen

Elektronische Formulare (eFormulare) sind ein weiterer elektronischer Zugang zur Verwaltung. Sie strukturieren Informationen auf der Eingangsseite eines Verwaltungsprozesses. Elektronische Formulare können, je nach technischer Ausgestaltung, in unterschiedlicher Ausprägung angeboten werden.

- Download von eFormularen, die der Nutzer ausdrucken und nach manuellem Ausfüllen mit der Post, oder persönlich der Verwaltung übermittelt. Dies spart dem Nutzer einen Gang zur Verwaltung durch die Möglichkeit des Downloads.
- Ausfüllbare eFormulare werden durch Anzeige am Bildschirm bereitgesellt, Übermittlung per Post oder persönlich. Auch hier spart der Nutzer einen Gang zur Verwaltung.
- eFormulare, die nach Ausfüllen am Bildschirm online plausibilisiert und übertragen werden können, um dann und aus einem elektronischen Posteingangskorb heraus von der Sachbearbeitung aufgegriffen und weiterverarbeitet werden können. In diesem Fall wird dem Nutzer der Postweg, bzw. der Gang zur Verwaltung erspart. Der Prozess hat jedoch einen Medienbruch, da die Angaben aus dem eFormular erneut manuell datenerfasst werden müssen.
- eFormular deren Felder nicht nur formal, sondern auch inhaltlich gegen das jeweilige Fachverfahren geprüft werden können. Dazu muss z.B. durch einen Formularserver ein Auslesen der Felder und die Zusammenstellung zu einem Eingabedatensatz für das jeweilige Fachverfahren als Funktion vorhanden sein. Bei Fehlerfreiheit könnte der Eingabedatensatz dann maschinell ohne Medienbruch verarbeitet werden.

eFormulare erleichtern damit den Nutzern die Arbeit durch die Eröffnung eines elektronischen Zugangs zur Verwaltung. Aber auch die Verwaltung profitiert von diesem elektronischen Zugang. Zum einen insbesondere dann, wenn eine medienbruchfreie Verarbeitung ohne erneute Datenerfassung möglich ist. Zum anderen eröffnen eFormulare den elektronischen Zugang auch dann, wenn das für die Formularverarbeitung zuständige Fachverfahren selbst keinen Web-Service oder eine Web-Schnittstelle bereitstellt. Insofern sind eFormulare ein notwendiger elektronischer Zugangskanal zur Kommunalverwaltung. Zur einheitlichen Handhabung der Vielzahl an kommunalen Formularen ist es vorteilhaft, ein Antragsmanagement-System einzusetzen.

Zur Ermittlung der häufig genutzten Formulare wurden die Gebietskörperschaften der Emscher-Lippe-Region gebeten, eine Formularübersicht zu bewerten. Diese wurde aus dem Online-Angebot der Stadt Düsseldorf entnommen, da diese sehr umfassend gestaltet ist.

Die folgende Übersicht zeigt den Nutzen in den Kategorien 0 (geringer Nutzen) bis 2 (hoher Nutzen) einzelner digitaler Formulare nach der Einschätzung der Gemeinden, die sich an der Umfrage beteiligt haben. Die letzte Spalte gibt Auskunft über den durchschnittlichen Nutzen. Die hier vorgestellte Übersicht zeigt die 131 eFormulare mit dem höchsten Nutzen und ist absteigend nach dem Mittelwert des bewerteten Nutzens sortiert. Da die Bereitstellung von Online-Services grundsätzlich viel Zustimmung findet, sind viele der vorgeschlagenen Services mit dem maximalen Nutzen bewertet worden. So wurden insgesamt 131 eFormulare mit einem Nutzen von 2 bewertet. Eine Top 50 Liste wurde nicht erstellt, da allein die ersten 131 eFormulare mit dem maximalen Nutzen bewertet wurden.

Es ist zu erkennen, dass sich die Wünsche der Wirtschaft auf die folgenden E-Government-Services konzentrieren:

- **Rang 1:** Planungs- und Baubereich
  Beschaffung von Informationen in der Vorplanungsphase, Flächenverfügbarkeit, rechtliche Fragen, digitales Planarchiv, direkte Zugriffsmöglichkeit auf aktuelle Planungsgrundlagen, Baugenehmigungen, Baubeginn anzeigen.
- **Rang 2:** Verkehr
  Zulassungen, Zollanmeldungen oder Sonderfahrerlaubnisse.
- **Rang 3:** Wirtschaft und Personalwesen
  Organisation von Arbeits- und Aufenthaltstiteln, Sicherheitsüberprüfungen auf Basis des Bundeszentralregisters, Unterstützung von Anmeldungen ausl. Arbeitskräfte;
  Gewerbeanmeldungen, Informationen zu Gewerbeflächen, Vorschriften zur Beflaggung, Beleuchtung und Anbringung von Werbeflächen; Fragen zu Umweltthemen (wie Abfallentsorgung) oder zum Gesundheitsbereich.
- **Rang 4:** Online-Informationsdienste
  Online-Informationsservices zu Öffnungszeiten oder Ansprechpartnern in Behörden sowie Verkehrs- und Parkinfos.

Eine endgültige Priorisierung der eFormulare wird Bestandteil der Arbeiten des Realisierungskonzeptes sein.

Die vollständige Liste ist als Anregung und mit samt allen Bewertungen im Anhang unter Abschnitt 10.9 sortiert nach Formularname zu finden.

| Name des eFormulars | | Anzahl Antworten | Nutzen Summe | Nutzen Mittelwert |
|---|---|---|---|---|
| Anhängerzuschlag für ein Kraftfahrzeug | | 1 | 2 | 2,00 |
| Anmeldung und Ummeldung bei der Meldebehörde | | 2 | 4 | 2,00 |
| Anregungen und Beschwerden an die Beratungs- und Prüfbehörde nach dem WTG (ehemals Heimaufsicht) der Stadt Düsseldorf | | 1 | 2 | 2,00 |
| Artenschutz Bestandsmeldung | | 2 | 4 | 2,00 |
| Ausbildungsbewerbung | | 2 | 4 | 2,00 |
| Auskunft aus dem Melderegister | | 2 | 4 | 2,00 |
| Auskunft über den abholbereiten Personalausweis / Reisepass | | 2 | 4 | 2,00 |
| Ausnahmegenehmigung - Schleppen von Kraftfahrzeugen | | 2 | 4 | 2,00 |
| Ausnahmegenehmigung für Handwerker und andere Dienstleister | | 3 | 6 | 2,00 |
| Ausnahmegenehmigung mit Erhebung von Sondernutzungsgebühren | | 2 | 4 | 2,00 |
| Ausnahmegenehmigung vom Fahrverbot in der Umweltzone Düsseldorf | | 2 | 4 | 2,00 |
| Ausnahmegenehmigung von Vorschriften der Straßenverkehrs-Ordnung | | 2 | 4 | 2,00 |
| BAFöG - Formulare des Bundesverwaltungsamtes | | 2 | 4 | 2,00 |
| Bauabgänge | | 3 | 6 | 2,00 |
| Bauantrag / Vorbescheid | | 3 | 6 | 2,00 |
| Bauantrag / Vorbescheid - Sonderbau | | 3 | 6 | 2,00 |
| Bauantrag für gewerbliche Anlagen | | 3 | 6 | 2,00 |
| Bauantrag für land- und forstwirtschaftliche Vorhaben; Betriebsbeschreibung | | 3 | 6 | 2,00 |
| Bauantrag für Werbeanlagen / Vorbescheid | | 3 | 6 | 2,00 |

| Name des eFormulars | Anzahl Antworten | Nutzen Summe | Nutzen Mittelwert |
|---|---|---|---|
| Baubeschreibung zum Bauantrag | 3 | 6 | 2,00 |
| Baugenehmigungen und Bauabgänge, Erhebungsvordrucke | 3 | 6 | 2,00 |
| Baulastantrag | 3 | 6 | 2,00 |
| Baumfällung | 2 | 4 | 2,00 |
| Baustelleneinrichtungsfläche | 3 | 6 | 2,00 |
| Bauträgererlaubnis; Erteilung einer Erlaubnis nach § 34c Gewerbeordnung | 2 | 4 | 2,00 |
| Befahren eines gesperrten Bereich | 2 | 4 | 2,00 |
| Beschwerdeausschuss | 2 | 4 | 2,00 |
| Beschwerden und Anregungen | 2 | 4 | 2,00 |
| Bürgerbüro | 2 | 4 | 2,00 |
| Bundeszentralamt für Steuern - Formulare | 2 | 4 | 2,00 |
| Deutsche Rentenversicherung - Formulare | 2 | 4 | 2,00 |
| Eigentümerwechsel - Grundsteuer | 2 | 4 | 2,00 |
| Elternbeitrag, Kindergartenbeitrag | 2 | 4 | 2,00 |
| Fahrzeugzulassung; Vollmacht | 2 | 4 | 2,00 |
| Fernsehen | 2 | 4 | 2,00 |
| Finanzverwaltung NRW - Formulare | 2 | 4 | 2,00 |
| Führungszeugnis; Erteilung | 2 | 4 | 2,00 |
| Fundbüro | 2 | 4 | 2,00 |
| Fußgängerschutztunnel | 1 | 2 | 2,00 |
| Geburtsurkunden, internationale; Bestellung | 2 | 4 | 2,00 |
| Geburtsurkunden; Bestellung | 2 | 4 | 2,00 |
| Gewerbeabmeldung | 3 | 6 | 2,00 |
| Gewerbeanmeldung | 3 | 6 | 2,00 |
| Gewerbeummeldung | 3 | 6 | 2,00 |
| Grundwasserbenutzung - Versickerung | 2 | 4 | 2,00 |
| Haltverbotszone | 3 | 6 | 2,00 |
| Handwerksbetriebe | 3 | 6 | 2,00 |
| Immobilienangebote | 2 | 4 | 2,00 |
| Kanal | 2 | 4 | 2,00 |
| Karten, Pläne und Luftbilder - Bestellung | 2 | 4 | 2,00 |
| Katasterauskunft - Altlasten | 2 | 4 | 2,00 |
| Katasterunterlagen Online | 2 | 4 | 2,00 |
| Körperschaftsteuererklärung | 2 | 4 | 2,00 |
| KompetenzCenter e-Goverment | 2 | 4 | 2,00 |
| Kontaktformular Stadtplanungsamt | 2 | 4 | 2,00 |
| Kurzarbeitergeld | 2 | 4 | 2,00 |
| Lärmaktionsplanung Düsseldorf - Mitwirkung | 2 | 4 | 2,00 |
| Landschaftsplan | 2 | 4 | 2,00 |
| Melderegisterauskunft | 2 | 4 | 2,00 |
| Müllabfuhr | 2 | 4 | 2,00 |
| Negativattest - Grundstücke | 2 | 4 | 2,00 |
| Negativzeugnis | 2 | 4 | 2,00 |
| Ombudsleute | 1 | 2 | 2,00 |
| Online-Bewerbung auf Immobilienangebote | 2 | 4 | 2,00 |
| Online-Zugriff auf das Verfahren LinkBase-Web | 1 | 2 | 2,00 |
| Schrotträder melden | 1 | 2 | 2,00 |
| Schuttcontainern | 1 | 2 | 2,00 |
| SEPA-Lastschriftmandat | 1 | 2 | 2,00 |
| Sickerbauwerk | 1 | 2 | 2,00 |
| Sommerterrassen | 1 | 2 | 2,00 |
| Sozialgeld | 1 | 2 | 2,00 |

| Name des eFormulars | Anzahl Antworten | Nutzen Summe | Nutzen Mittelwert |
|---|---|---|---|
| Sozialhilfe - Antrag | 1 | 2 | 2,00 |
| Sozialwohnung | 1 | 2 | 2,00 |
| Sperrmüll-Anmeldung | 1 | 2 | 2,00 |
| Spielgeräte in geschlossene Räumen; Erlaubnisantrag | 1 | 2 | 2,00 |
| Spielhalle: Inbetriebnahme | 1 | 2 | 2,00 |
| Sprengstoff: Antrag auf Erlaubnis nach § 27 Sprengstoffgesetz | 1 | 2 | 2,00 |
| Sprengstoff: Unbedenklichkeitsbescheinigung nach § 34 Sprengstoffgesetz | 1 | 2 | 2,00 |
| Staatsangehörigkeitsausweis; Ausstellung | 1 | 2 | 2,00 |
| Stadtplanungsamt | 1 | 2 | 2,00 |
| Statistik und Wahlen - Online-Bestellung von Veröffentlichungen | 1 | 2 | 2,00 |
| Stellenbeschreibung (Vermittlungsauftrag) für Personen aus Nicht-EU-Staaten | 1 | 2 | 2,00 |
| Sterbeurkunde | 1 | 2 | 2,00 |
| Sterbeurkunden, internationale; Bestellung | 1 | 2 | 2,00 |
| Steuern | 1 | 2 | 2,00 |
| Straßenverkehrs-Ordnung | 1 | 2 | 2,00 |
| Taxi-Konzession; Anlage Vermögensübersicht | 1 | 2 | 2,00 |
| Terminvergabe bei der Kommunalen Ausländerbehörde | 1 | 2 | 2,00 |
| Terminvergabe Bürgerbüro - Dienstleistungszentrum | 1 | 2 | 2,00 |
| Tierbestand | 1 | 2 | 2,00 |
| Tiere | 1 | 2 | 2,00 |
| Transporte | 1 | 2 | 2,00 |
| Ummeldung | 1 | 2 | 2,00 |
| Umweltpreis | 1 | 2 | 2,00 |
| Umweltpreis - Bewerbung/ Vorschlag im Rahmen des Teilprogrammes | 1 | 2 | 2,00 |
| Umweltprojekte | 1 | 2 | 2,00 |
| Unschädlichkeitszeugnis | 1 | 2 | 2,00 |
| Unterhaltsvorschuss | 1 | 2 | 2,00 |
| Vergnügungssteuer-Erklärung für Apparate an sonstigen Stellplätzen | 1 | 2 | 2,00 |
| Vergnügungssteuer-Erklärung für Spielhallen | 1 | 2 | 2,00 |
| Verlängerung der Ausbildungszeit zur Rettungshelferin/ zum Rettungshelfer | 1 | 2 | 2,00 |
| Vermessungsunterlagen | 1 | 2 | 2,00 |
| Vermittlung einer Sozialwohnung | 1 | 2 | 2,00 |
| Verpfändungsanzeige für Steueransprüche | 1 | 2 | 2,00 |
| Vertretungsvollmacht von Steuerangelegenheiten | 1 | 2 | 2,00 |
| Viehverkehrsverordnung | 1 | 2 | 2,00 |
| Visum; Antrag auf Verlängerung eines Schengen-Visums | 1 | 2 | 2,00 |
| Vollmacht - Anlage zum Sterbefall | 1 | 2 | 2,00 |
| Vollmacht für Vertreter in Steuerangelegenheiten | 1 | 2 | 2,00 |
| Vollmacht um eine gerichtliche Einsetzung einer Betreuerin/eines Betreuers zu vermeiden | 1 | 2 | 2,00 |
| Vollmacht zur Anmeldung der Eheschließung bzw. zur Begründung einer gleichgeschlechtlichen Lebenspartnerschaft (Beitrittserklärung) | 1 | 2 | 2,00 |
| Vollmacht zur Vorlage bei der Meldebehörde | 1 | 2 | 2,00 |
| Warenauslagen | 1 | 2 | 2,00 |
| Wasser An-, Ab-, Ummeldung | 1 | 2 | 2,00 |
| WBS | 1 | 2 | 2,00 |
| Werbeveranstaltungen | 1 | 2 | 2,00 |
| Werkstasttwagen | 1 | 2 | 2,00 |
| Widerspruch und Einwilligung nach dem Bundesmeldegesetz (BMG) | 1 | 2 | 2,00 |
| Wirtschaftsförderung - Schneller Kontakt | 2 | 4 | 2,00 |
| Wohnberechtigungsschein für die Einkommensgruppe B | 1 | 2 | 2,00 |
| Wohngeld (Mietzuschuss/Lastenzuschuss) | 1 | 2 | 2,00 |
| Wohnungen: Angebot einer freifinanzierten Wohnung durch Vermieter | 1 | 2 | 2,00 |

| Name des eFormulars | Anzahl Antworten | Nutzen Summe | Nutzen Mittelwert |
|---|---|---|---|
| Wohnungsangebot für die Unterbringung von Flüchtlingen | 1 | 2 | 2,00 |
| Wohnungsgeberbestätigung | 1 | 2 | 2,00 |
| Wohnungsumzug | 1 | 2 | 2,00 |
| Zahnärzte | 1 | 2 | 2,00 |
| Zulassung eines Fahrzeuges auf eine minderjährige Person | 1 | 2 | 2,00 |
| Zulassungsbescheinigung Teil I (Kfz-Schein); Neuausstellung bei Verlust, Diebstahl, Beschädigung | 1 | 2 | 2,00 |
| Zusatzfragebogen Lernförderung | 1 | 2 | 2,00 |
| Zuschuss aus dem Kulturetat - Verwendungsnachweis | 1 | 2 | 2,00 |
| Zwischenzähler | 1 | 2 | 2,00 |

Tabelle 6: Bewertung des Nutzens von online Formularen

### 4.4. Allgemeiner Blick der Wirtschaft auf E-Government[36]

In diesem Abschnitt wird anhand einer Studie aufgezeigt, wie die Anforderungen der Wirtschaft überregional einzuordnen sind. Dabei zeigt sich, dass der Großteil der Einschätzungen in der Emscher-Lippe-Region auch in anderen Regionen zum Tragen kommt und die gewonnenen Ergebnisse somit gestützt werden. Dies ist insbesondere für Ergebnisse mit mäßiger Teilnahme eine relevante Ergänzung.

Die Studie der Vereinigung der Bayrischen Wirtschaft e.V. kommt zu dem Ergebnis, dass die Gemeinden ihre Rathäuser in digitaler Form neu erfinden müssen. Die gibt Empfehlungen, wie aus unternehmerischer Sicht, standortgerechte E-Government-Services gestaltet sein sollten. Die Sicht der Wirtschaft auf die Digitalisierung lässt sich wie folgt zusammenfassen:

- Die Digitalisierung verändert das Privat- und Arbeitsleben nachhaltig
- Im Wirtschaftsleben führt das zu steigender Produktivität durch mehr Effizienz. „Zwei Drittel der befragten bayerischen Unternehmen wünschen einen stärkeren Ausbau von eGovernment-Anwendungen“.
- Ein leistungsfähiges E-Government-Angebot der Kommunen wird seitens der Wirtschaft zunehmend als Standortfaktor wahrgenommen.
- Im regionalen wie im internationalen Standortwettbewerb werden sich die Verwaltungen dem Trend der Digitalisierung nicht entziehen können.

[36] Vereinigung der Bayrischen Wirtschaft e.V.
https://www.vbw-bayern.de/vbw/Aktionsfelder/Standort/Infrastruktur/VB-Das-digitale-Rathaus.jsp

Die Anwendungswünsche der Wirtschaft konzentrieren sich auf die folgenden E-Government-Services:

- Rang 1: Planungs- und Baubereich
  Beschaffung von Informationen in der Vorplanungsphase, Flächenverfügbarkeit, rechtliche Fragen, digitales Planarchiv, direkte Zugriffsmöglichkeit auf aktuelle Planungsgrundlagen, Baugenehmigungen, Baubeginnanzeigen.

- Rang 2: Verkehr
  Zulassungen, Zollanmeldungen oder Sonderfahrerlaubnisse.

- Rang 3: Wirtschaft und Personalwesen
  Organisation von Arbeits- und Aufenthaltstiteln, Sicherheitsüberprüfungen auf Basis des Bundeszentralregisters, Unterstützung von Anmeldungen ausl. Arbeitskräfte; Gewerbeanmeldungen, Informationen zu Gewerbeflächen, Vorschriften zur Beflaggung, Beleuchtung und Anbringung von Werbeflächen; Fragen zu Umweltthemen (wie Abfallentsorgung) oder zum Gesundheitsbereich.

- Rang 4: Online-Informationsdienste
  Online-Informationsservices zu Öffnungszeiten oder Ansprechpartnern in Behörden sowie Verkehrs- und Parkinfos.

Aus Sicht der Wirtschaft gibt es folgende strategische Entwicklungsfelder für eGovernment:

- Kommunen verfügen über ein interessantes Angebotspotenzial für unternehmensbezogenes E-Government.

- Derzeitige eGovernment-Angebote der Kommunen sind kaum spezifisch auf die Nutzung durch Unternehmen zugeschnitten.

- Unternehmen gestalten Innovationen gerne mit, üben aber nur bedingt Veränderungsdruck aus. Das Angebot schafft die Nachfrage.

- Schon heute muss die Zukunft in den Blick genommen werden, um im internationalen Standortwettbewerb nicht abgehängt zu werden.

- Zu den Erfolgsfaktoren gehören nutzerorientierte Bedienbarkeit, Möglichkeiten zur Individualisierung und Vernetzung von Angeboten, die passgenaue Weiterentwicklung auch für mobile Endgeräte und stets zielgruppengerechte Interaktionskonzepte.

- E-Government schafft Freiraum für den weiterhin notwendigen persönlichen Kontakt im Rathaus.

# 5. Datenerhebung zur IST-Situation

Teilweise bestehen bereits E-Government-Angebote der einzelnen Gebietskörperschaften der Emscher-Lippe-Region, die jedoch unterschiedlich umgesetzt und genutzt werden. Um das derzeit verfügbare Angebot an E-Government-Infrastrukturen und Online-Services zu erfassen wurden Befragungen an drei Zielgruppen vorgenommen. Die drei Zielgruppen waren:

- Vertreter der Wirtschaft
- Kommunen und Kreise (Wirtschaftsförderung/Organisation/IT)
- GKDs und weitere IT – Einrichtungen der Gemeinden

Zur Ermittlung der Bedarfe, Anforderungen und Wünsche wurden für die einzelnen Zielgruppen standardisierte Fragebögen entwickelt, die sowohl quantitative als auch qualitative Merkmale beinhalten. Die Fragebögen sind im Anhang unter Fragebogen „Good Practices Düsseldorf“, 10.5 Fragebogen „Kommunale Gebietskörperschaften“, 10.6 Fragebogen „Bund und Land NRW“ zu finden.

## 5.1. Rückmeldungen

Die folgende Übersicht zeigt die Rückmeldungen zu den einzelnen Bestandteilen der Befragung.

| | Bestandserhebung Fachverfahren Gemeinden | E-Government Fragebogen |
|---|---|---|
| **Anzahl der Rückmeldungen** | 8 | 13 |

Tabelle 7: Rückmeldungen zur IST-Situation

## 5.2. Auswertung der Daten zu der Anzahl der unterschiedlichen Fachverfahrensanwendungen

Die folgende Auswertung zeigt den Einsatz von Fachanwendungen nach Funktionsbereich für die einzelnen Gemeinden der Emscher-Lippe-Region unterteilt nach Eigen- und Fremdbetrieb. Aus der Summe eigenständig und fremd betriebener Installationen je Verfahren wird in der letzten Spalte die Eigenbetriebsquote bestimmt. Die Spalte Gesamteinsatz gibt Auskunft darüber, wie häufig ein Verfahren unabhängig von der Betriebsart eingesetzt wird und kann als Indikator für die Relevanz des jeweiligen Verfahrens interpretiert werden.

| | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Anzahl (abs.) E.B. | Anzahl (abs.) F.B. | Gesamteinsatz (abs.) | Eigenbetriebsquote |
| 1 | Ausschreibungsunterstützung | X | | X | | | | X | | | | X | | | X | | | 4 | 1 | 5 | 80% |
| 2 | Kommunalbeiträge | X | | | X | | | | | | | | | | X | | | 1 | 2 | 3 | 33% |
| 3 | Baumkataster | X | | X | | X | | | | X | | X | | X | | | | 6 | 0 | 6 | 100% |
| 4 | Grünflächenkataster | | | X | | X | | | | X | | X | | X | | | | 5 | 0 | 5 | 100% |
| 5 | 3D Bauplanung, Baukostenmanagement, Prüfstatik | X | | X | | X | | | | | | X | | X | | | | 5 | 0 | 5 | 100% |
| 6 | Abfall Auskunfts- und Erstellungstool für Abfuhrtermine der Abfallwirtschaft | | | | | | X | X | | X | | | | X | | | | 3 | 1 | 4 | 75% |
| 7 | Abfallentsorgung | | | | | | | | | X | | | | | | | | 1 | 0 | 1 | 100% |
| 8 | Abfallverwaltung und Gebührenabrechnung | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 9 | Abfallwirtschaft- | | | | | | | | | | X | | | X | | | | 1 | 1 | 2 | 50% |
| 10 | Abfallwirtschaft (Deponien) | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 11 | Alarmierungs- und Sicherheitsinformations für Brand- und Katastrophenschutz | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 12 | ALK ALB | X | | X | | | | X | | | | | X | | X | | | 3 | 2 | 5 | 60% |
| 13 | Allgemeine Verwaltung der Feuerwehren - landeseinheitliches Programm | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 14 | Ratsinformationssystem | X | | X | | X | | X | | | X | X | | X | | X | | 6 | 1 | 7 | 86% |
| 15 | Schriftgut- und Dokumentenverwaltung | | | X | | | X | X | | | X | | | | | | X | 2 | 2 | 4 | 50% |
| 16 | Wahlen, Ergebnisse | X | | X | | | | X | | | X | | X | | | | X | 3 | 2 | 5 | 60% |
| 17 | Wahlen, Wahlhelferunterstützung | | | X | | | | X | | | | | X | | | | X | 2 | 1 | 3 | 67% |
| 18 | Abwasserbeseitigung | | | X | | | | | | X | | X | | | | | | 3 | 0 | 3 | 100% |
| 19 | Ausschreibung nach VOL/VOB | X | | | | | X | X | | | | | | X | | X | | 3 | 1 | 4 | 75% |
| 20 | Beseitigung von Straßenaufbrüchen | | | X | | | | | | | | X | | | | | | 2 | 0 | 2 | 100% |

| | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Anzahl (abs.) E.B. | Anzahl (abs.) F.B. | Gesamteinsatz (abs.) | Eigenbetriebsquote |
| 21 | Gebäudemanagement | X | | X | | | | X | | X | | X | | X | | X | | 6 | 0 | 6 | 100% |
| 22 | Analyse Finanzdaten | | X | | X | | | X | | | | | | | | X | | 1 | 2 | 3 | 33% |
| 23 | Analyse Finanzdaten-Daten-Informations-System (Trink-wasser) | X | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 0 | 1 | 100% |
| 24 | Anträge auf Leistungen der Rentenversicherung | | | | X | X | | | | X | | X | X | X | | | | 4 | 2 | 6 | 67% |
| 25 | Archivsystem | | X | X | | | | | | | | X | | | | X | | 2 | 1 | 3 | 67% |
| 26 | Auftragsbearbeitung Bauhof | | | X | | X | | | | | | X | | | | | | 3 | 0 | 3 | 100% |
| 27 | Auftragsvergabe | X | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 0 | 1 | 100% |
| 28 | Auskunft Liegenschaftskataster | X | | | | | | X | | | | | X | | X | | | 2 | 2 | 4 | 50% |
| 29 | Einbürgerung | | X | | | | | X | | | | | | | X | | | 1 | 2 | 3 | 33% |
| 30 | Ausländerwesen | | X | | | | | X | | | X | | | | X | | | 1 | 3 | 4 | 25% |
| 31 | Ausschreibung Bau | X | | X | | X | | X | | X | | | X | | | X | | 5 | 1 | 6 | 83% |
| 32 | Auswertesystem Geschwindig-keits- und Rotlichtverstöße | X | | | | | | X | | | X | | | X | | | | 3 | 1 | 4 | 75% |
| 33 | Auswertungsmodul u. a. für Untere Wasserbehörden für digitale Wartungsprotokolle | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 34 | AVA (Ausschreibung, Vergabe, Abrechnung) | X | | | | X | | X | | | | X | | | | | | 4 | 0 | 4 | 100% |
| 35 | Banking | | | | | | | X | | | | | | | | | X | 1 | 0 | 1 | 100% |
| 36 | Barkassenabrechnung | X | | | | X | | X | | X | | X | | | | X | | 5 | 0 | 5 | 100% |
| 37 | Baugenehmigungen, Bauord-nung | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | 7 | 0 | 7 | 100% |
| 38 | Bauhofabrechnung | | | | | X | | X | | | | X | | | | | | 3 | 0 | 3 | 100% |
| 39 | Bauhofsverwaltung | | | | | X | | | | | | | | | | | | 1 | 0 | 1 | 100% |
| 40 | Berechnung/Zahlbarmachung von BaföG | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 41 | Bereitstellen Kinderbetreu-ungsmöglichkeiten | | | | | | X | | | | | | | X | | | X | 1 | 1 | 2 | 50% |
| 42 | Berichtswesen | | | | X | | | | | | | | | | | X | | 0 | 1 | 1 | 0% |
| 43 | Betriebssystemsoftware Prüfge-räte | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 44 | Bibliothekswesen | X | | | X | | X | X | | | X | | | X | X | X | | 3 | 4 | 7 | 43% |
| 45 | Buchführung | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | | 0 | 6 | 6 | 0% |
| 46 | Buchungen bei der Sparkasse | | | | X | | | X | | | | | X | X | | | | 2 | 2 | 4 | 50% |
| 47 | Fundsachen | X | | | X | | X | | | | X | | X | X | | | X | 2 | 4 | 6 | 33% |
| 48 | Gewerbedatei | | X | X | | X | | X | | | X | X | | | | | X | 4 | 2 | 6 | 67% |
| 49 | Führerscheinwesen | | X | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 1 | 0% |

| | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Anzahl (abs.) E.B. | Anzahl (abs.) F.B. | Gesamteinsatz (abs.) | Eigenbetriebsquote |
| 50 | CAD Gebäudeplanung | X | | X | | | | | | X | | | | X | | | | 4 | 0 | 4 | 100% |
| 51 | CMS (Intrant) | X | | | X | X | | X | | X | | | | | | X | | 4 | 1 | 5 | 80% |
| 52 | Darlehensverwaltung | | | | | | | | X | | | | | X | | | | 1 | 1 | 2 | 50% |
| 53 | Datenaustausch mit KBA | | X | | X | X | | | | | X | | X | | | | | 1 | 4 | 5 | 20% |
| 54 | Digitales Dokumentenmanagement- und Archivsystem (ämterübergreifend) | | | | X | | X | X | | | | | | | | | X | 1 | 2 | 3 | 33% |
| 55 | Elterngeld | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 56 | Energieeffizienz Gebäude - Energieausweise | | | | | | | X | | | | | | | | | | 1 | 0 | 1 | 100% |
| 57 | Energie-Verbrauchs-Controlling Betriebstechnik | X | | | | | | X | | | | | | | | | | 2 | 0 | 2 | 100% |
| 58 | Erstellung kommunaler Energie- und CO2-Bilanzen (Klimaschutz) | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 59 | Erziehungsberatung | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 60 | Fahrlehrerverwaltung | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 61 | Feuerwehreinsatzleitstelle | X | | | X | | | | | | | | | | | X | | 1 | 1 | 2 | 50% |
| 62 | Feuerwehrverwaltungssystem | | | X | | X | | | | X | | X | | | | X | | 4 | 0 | 4 | 100% |
| 63 | Finanz- und Kassenwesen | | X | | X | | X | | X | | | | X | | X | X | | 0 | 6 | 6 | 0% |
| 64 | Forstverwaltung / Holzverkauf | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 65 | Friedhofmanagement Geodaten-Infrastruktur | | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | 6 | 0 | 6 | 100% |
| 66 | Gebäude-/Facilitymanagement | X | | X | | | | X | | | | X | | X | | X | | 5 | 0 | 5 | 100% |
| 67 | Gebührenkasse | | | | | | X | | | X | | X | | X | | X | | 3 | 1 | 4 | 75% |
| 68 | Gemeinsames Verbraucherschutzinformationssystem | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 69 | Geografisches Informationssystem (ämterübergreigend) | X | | X | | | X | X | | | X | | X | X | | X | | 4 | 3 | 7 | 57% |
| 70 | GIS Kanalhaltung | X | | X | | X | | | | | | X | | X | | | | 5 | 0 | 5 | 100% |
| 71 | GIS-ALB | X | | X | | | | X | | | | | X | | X | | | 3 | 2 | 5 | 60% |
| 72 | GIS-ALK | X | | X | | | | X | | | | | X | | X | | | 3 | 2 | 5 | 60% |
| 73 | GIS-Plattform | X | | X | | X | | | | X | | | X | X | | | X | 5 | 1 | 6 | 83% |
| 74 | Homepage/ Internetauftritt/Portal | X | | | X | | X | X | | | | | | X | | | X | 3 | 2 | 5 | 60% |
| 75 | Intranet | X | | | X | X | | X | | | | | | | | X | | 3 | 1 | 4 | 75% |
| 76 | Jagdverwaltung inkl. BZR-Anbindung | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 77 | Kinder- und Jugendhilfe, Allgemeine Verwaltung, ASD, JGH, KiTA, ... | | X | X | | X | | | | | X | X | | X | | X | | 4 | 2 | 6 | 67% |

| | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Anzahl (abs.) E.B. | Anzahl (abs.) F.B. | Gesamteinsatz (abs.) | Eigenbetriebsquote |
| 78 | Kindergartenverwaltungssoft-ware | | X | | | X | | | | | X | | | | | X | | 1 | 2 | 3 | 33% |
| 79 | Museumsverwaltung | X | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 0 | 1 | 100% |
| 80 | Musikschulverwaltung | X | | | | | | | | X | | | | X | | | | 3 | 0 | 3 | 100% |
| 81 | Onlinebanking | | | | | | | X | | | | | | | | | X | 1 | 0 | 1 | 100% |
| 82 | Online-Rechtsportal | X | | | | X | | | | | X | | | X | | | X | 3 | 1 | 4 | 75% |
| 83 | Optionskommune (Fallma-nagement u. Leistungssacvhbe-arbeitung) SGB II u. XII | | | | X | | X | X | | | | | X | X | | | | 2 | 3 | 5 | 40% |
| 84 | Ordnungswidrigkeiten | X | | | X | X | | X | | | | X | X | X | | X | | 5 | 2 | 7 | 71% |
| 85 | Owi Verfahren | | X | | | X | | X | | | | X | X | X | | | X | 4 | 2 | 6 | 67% |
| 86 | PDF-Formularserverdienst | | X | | X | | | | | | X | | X | | | | X | 0 | 4 | 4 | 0% |
| 87 | Personalabrechnung | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | 0 | 7 | 7 | 0% |
| 88 | Personaleinsatzplanung | | | X | | | | X | | | | | | | | | | 2 | 0 | 2 | 100% |
| 89 | Personalmanagement | | X | | | | | | | | | | | | | X | | 0 | 1 | 1 | 0% |
| 90 | Personenstandswesen | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | X | 0 | 6 | 6 | 0% |
| 91 | Prüf-/ Baustatik | X | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 0 | 1 | 100% |
| 92 | Raumverwaltung | | | | | X | | X | | | | | | | | X | | 2 | 0 | 2 | 100% |
| 93 | Regel- und Verkehrszeichen-pläne | X | | X | | | | | | | | X | | | | | | 3 | 0 | 3 | 100% |
| 94 | Schul-/Schülerverwaltung | X | | | X | X | | | | | | | | | | X | | 2 | 1 | 3 | 67% |
| 95 | Schülerbeförderung | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 96 | SGB XII - Hilfe innerhalb von Einrichtungen | | X | | X | | X | X | | | | | X | X | | | | 2 | 4 | 6 | 33% |
| 97 | Sozialhilfe | | X | | X | | X | X | | | X | | X | | | X | | 1 | 5 | 6 | 17% |
| 98 | Standesamt | | | | | | | | X | | | | X | X | X | | X | 1 | 3 | 4 | 25% |
| 99 | Statikberechnung | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 100 | Stellenplan | | | | | | | | X | | | | | | | X | | 0 | 1 | 1 | 0% |
| 101 | Straßemmanagement, Brücken-bauwerks-Verwaltung, Straßen-aufbruchsverwaltung | X | | X | | X | | | | | | X | | | | | | 4 | 0 | 4 | 100% |
| 102 | Straßenverkehr, Großraum- und Schwerverkehr | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 103 | Straßenverzeichnis / Bauakten-verzeichnis | X | | | | | | | | | | | X | | | | | 1 | 1 | 2 | 50% |
| 104 | Ticketsoftware | X | | | | | | | | | X | | | X | | X | | 2 | 1 | 3 | 67% |
| 105 | Tiefbauplanung | X | | X | | X | | | | | | X | | | | | | 4 | 0 | 4 | 100% |
| 106 | Umwelt/Abwasser | | | | | | | | | | | | | X | | | | 1 | 0 | 1 | 100% |
| 107 | Umweltaufgaben | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |

| | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Eigenbetrieb | Fremdbetrieb | Anzahl (abs.) E.B. | Anzahl (abs.) F.B. | Gesamteinsatz (abs.) | Eigenbetriebsquote |
| 108 | Umweltinformationen nach EU-Umweltinformationsrichtlinie | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 109 | Verfahrensabwicklung von umweltrechtlichen Vorgängen | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 110 | Verkehrsbehördliche Angelegenheiten | X | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 0 | 1 | 100% |
| 111 | Verkehrswegeplanung | | | | | | | | | | | | | | | X | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 112 | Verkehrszeichen | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 113 | Vermietungsmanagement | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 114 | Verwaltung Aufgabenstellungen der Unteren Naturschutzbehörde | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 115 | Verwaltung der Kindertagespflege | | X | X | | X | | | | | | | | X | | | | 3 | 1 | 4 | 75% |
| 116 | Verwaltung von Anlagen und Lagerung wassergefährdender Stoffe | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 117 | Verwaltung von Anlagen und Lagerung wassergefährdender Stoffe | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 118 | Vollstreckungsverwaltung | | X | | | | X | | X | | X | | X | | | | | 0 | 5 | 5 | 0% |
| 119 | Wärmeschutzberechnungsprogramm | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| 120 | Wissensmanagement | | | X | | | | | | | | | | | | | | 1 | 0 | 1 | 100% |
| 121 | Wohngeld | X | | X | | X | | | | X | | X | | X | | X | | 6 | 0 | 6 | 100% |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | 11 | 6 | 17 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | 65% | 35% | 100% | |

Tabelle 8: Einsatz und Betrieb von Fachverfahren

## 5.3. Auswertung über die unterschiedlichen Fachverfahren mit Herstellerangaben[37]

| Nr. | Funktionsbereich | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Ausschreibungs-unterstützung | G&W / California Pro | Fa. Bechmann / AVA-Script (3) | | RIB / Vergabemarktplatz Metrole Ruhr / Cip - AVA (3) | Deutsches Ausschreibungsblatt, Düsseldorf / Vergabemanager | ORCA (3) | ORCA AVA + Vergabemanagement Onlineplattform (3) | |
| 2 | Kommunalbeiträge | isp-kommunal / KKG Beitragssachbearbeitung | MPS Public Solutions / MPS NF | | | | | MSzins Darlehensverwaltung (Kämmerei und ZBH); mps NF | |
| 3 | Baumkataster | IP Syscon GmbH / pit-Kommunal (2) | FA. IPSYSCON / Pit Kommunal (2) | Tifosy | | QGIS | GISME / GISME | d.b.g Baum | |
| 4 | Grünflächenkataster | | Fa. IPSYSCON / Pit Kommunal | Tifosy | | QGIS | GISME / GISME | CAIGOS | |
| 5 | 3D Bauplanung, Baukostenmanagement, Prüfstatik | CWSM GmbH / Auto Desk Building Design Suite Standard | Fa.Nemetschek / Allplan | Stadt CAD (2) | | | StadtCAD / EURO (2) | Auto CAD | |
| 6 | Abfall Auskunfts- und Erstellungstool für Abfuhrtermine der Abfallwirtschaft | Aufgabe der Bottroper Entsorgung und Stadtreinigung AöR (BEST) | entfällt | Abfuhr-kalender | Infa DSPE (2) | Insert Information Technologies GmbH, Witten / AIS | | INFA / DSP-E (2) | |
| 7 | Abfallentsorgung | | Zedal | | | Insert Information Technologies GmbH, Witten / AIS | | | |
| 8 | Abfallverwaltung und Gebührenabrechnung | | entfällt | | | | | | |
| 9 | Abfallwirtschaft- | | entfällt | | | ZEDAL AG / ZEDAL | | DSP-E und DSP-S | |
| 10 | Abfallwirtschaft (Deponien) | | entfällt | | | | | | |
| 11 | Alarmierungs- und Sicherheitsinformations für Brand- und Katastrophenschutz | Siemens / Siveillance Command | Siehe Punkt 61 | | | | | | |
| 12 | ALK ALB | AED-Sicad / Alkis | Fa. IPSYSCON / Pit Kommunal | | ALKIS (2) | Kreisaufgabe | ALKIS (2) | ALKIS® NRW - Amtliches Liegenschaftskataster | |
| 13 | Allgemeine Verwaltung der Feuerwehren - landeseinheitliches Programm | ? | Siehe Punkt 62 | | | | | | |
| 14 | Ratsinformationssystem | Somacos / Session | More Software GmbH / More Rubin (6) | More (6) | More.rubin (6) | more! software GmbH & Co. KG, Selters / more! Rubin (6) | MORE / MORE Software (6) | More Rubin (6) | RIS von More Software |
| 15 | Schriftgut- und Dokumentenverwaltung | | FA. PDV / VIS Kompakt (5) | VIS Kompakt (ab2017) (5) | VIS (5) | PDV-Systeme GmbH, Erfurt / VIS (5) | | | VISKompakt (5) |

[37] Die nicht genannten Gemeinden haben sich an der Umfrage nicht beteiligt.

| Nr. | Funktionsbereich | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 16 | Wahlen, Ergebnisse | KRZN / IWA<br><br>Berninger / PC-Wahl | Regio IT / Votemanager (5) | | PC-Wahl / votemanager (5) | ab 2017: vote iT GmbH, Aachen, / Votemangaer (5) | VOTEMANAGER / VOTE IT (5) | | PC_Wahl zuk. Votemanager (5) |
| 17 | Wahlen, Wahlhelferunterstützung | | Regio IT / Votemanager (5) | | PC-Wahl / votemanager (5) | Siehe lfd. Nr. 16 (5) | VOTEMANAGER / VOTE IT (5) | | PC_Wahl zuk. Votemanager (5) |
| 18 | Abwasserbeseitigung | | D&W Informationssystem(2) SK-Tifanny | | | DW-InformationssystGmbH, Schwerte / TIFFANY (2) | Regelwerk Online / DWA | | |
| 19 | Ausschreibung nach VOL/VOB | G&W / California Pro (nur VOB) | Siehe Punkt 1 | Vergabemarktplatz NRW (2) | RIB / Vergabemarkt Metrole Ruhr (2) | Siehe lfd. Nr. 1 | ORCA (2) | ORCA AVA (2) | |
| 20 | Beseitigung von Straßenaufbrüchen | | Nts Ingenieurgesellschaft / Tifosy | | | | GISME / GISME | | |
| 21 | Gebäudemanagement | Infoma / FM-Tools | Speedikon FM AG / Speedikon | | Speedikon | INFOMA Software Consulting GmbH, Ulm / FM- Tools | WINRSP / M&M | Spartacus Facility Management | Eigene Accesslösung |
| 22 | Analyse Finanzdaten | IBM / Cognos | RBI Solutions GmbH 7 Finazwesen | | ProFIS | | | | Crystal Reports |
| 23 | Analyse Finanzdaten-Daten-Informations-System | IWW Zentrum Wasser / TEIS | Was soll das sein??? | | | | | | |
| 24 | Anträge auf Leistungen der Rentenversicherung | DRV / Rente Online (6) | eAntrag (6) | eAntrag (6) | | Deutsche Rentenversicherung / Antrag Online (6) | E-ANTRAG (6) | E/Antrag (6) Expertenversion | |
| 25 | Archivsystem | Lexmark / Saperion | Augias Archiv | | | Siehe lfd. Nr. 15 | LINKBASE / Rosenberger | | Augias und eigene Web-Verwaltungslösung |
| 26 | Auftragsbearbeitung Bauhof | | MPS Ares | Regie 68 | | | REBIE &( / MEZ | | |
| 27 | Auftragsvergabe | G&W / California Pro (nur VOB) | Siehe Punkt 1 | | | | | | |
| 28 | Auskunft Liegenschaftskataster | AED-Sicad / Alkis (3) | | | ALKIS (3) | Kreisaufgabe | ALB | Über ALKIS (3) | |
| 29 | Einbürgerung | KRZN / Einbürgerung | Entfällt - Kreisaufgabe | | Advis / OK.EWO (2) | | | OK.EWO (2) | OSIP Einbürgerungsverfahren |
| 30 | Ausländerwesen | Kommunix / ADVIS und VisitVIS (5) | entfällt | | Advis (5) | Kommunix GmbH, Unna / ADVIS (5) | | ADVIS (5) | Advis (5) |
| 31 | Ausschreibung Bau | G&W / California Pro (2) | Siehe Punkt 1 | AVA Orca /Heinze Bauoffice | RIB / (2) Vergabemarktplatz Metrole Ruhr / Cip - AVA | RIB Software AG, Berlin / ARRIBA | Vergabemarktplatz / d-NRW | | California2000 (2) |
| 32 | Auswertesystem Geschwindigkeits- und Rotlichtverstöße | JenOptik / TraffiDesk | entfällt | | SC.Owi | NAGARRO GmbH, München / SC-OWI | | WinOWiG | |
| 33 | Auswertungsmodul u. a. für Untere Wasserbehörden für digitale Wartungsprotokolle | | entfällt | | | | | | |
| 34 | AVA (Ausschreibung, Vergabe, Abrechnung) | G&W / California Pro | Siehe Punkt 1 | AVA ORCA (3) | CIP AVA | Siehe lfd. Nr. 31 | ORCA (3) | ORCA AVA (3) | |

| Nr. | Funktionsbereich | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 35 | Banking | | was ist damit konkret gemeint? | Multicash (4) | Mulitcash (4) | Omikron Systemhaus GmbH & Co. KG, Köln / MultiCash (4) | | | Multicash (4) |
| 36 | Barkassenabrechnung | VR Zahlungssysteme eG / ProfiCash | entfällt | Topcash / MOKAS (5) | Topcash (5) | EDV Ermtraud GmbH, Rheinbrohl / TopCash (5) | TOPCASH / EDV-Ermtraud (5) | | TopCash, EDV Ermtraud (5) |
| 37 | Baugenehmigungen, Bauordnung | Prosoz / ProBauG (6) | Prosoz Institut Herten / ProBaug (6) | ProBauG (6) | Gekos BauWIN | Prosoz Herten GmbH / ProBAUG (6) | BGV / Profi AG | ProBaug (6) | ProBaug(6) |
| 38 | Bauhofabrechnung | | Siehe Punkt 124 | Regie 68 (2) | DATEV | | REGIE 68 / MEZ (2) | | |
| 39 | Bauhofsverwaltung | | entfällt | Regie 68 | | | | | |
| 40 | Berechnung/Zahlbarmachung von BaföG | IT NRW / BaFöG | keine städtische Aufgabe | | | Kreisaufgabe | | | |
| 41 | Bereitstellen Kinderbetreuungsmöglichkeiten | | entfällt | Kibeon | Kita-Navigator | | | OK.JUG | Kibeon |
| 42 | Berichtswesen | ? | RBI Solutions GmbH / Finanzwesen | | | | | | Crystal Reports |
| 43 | Betriebssystemsoftware Prüfgeräte | | entfällt | | | | | | |
| 44 | Bibliothekswesen | Biber / Bibdia | OCLC GmbH / Bibliotheka 2000 (7) | Bibliotheca 2000 (7) | Bibliotheca (7) | OCLC / BIBLIOTHECA 2000 (7) | BIBLIOTHEKA (7) | Bond / Bibliotheca (7) | BIBLIOTHECA plus (7) |
| 45 | Buchführung | SAP / DZ-Kommunalmaster | MPS Public Solutions /MPS NF (4) | MPS-NF (4) | KIRP | mps public solutions gmbh, Koblenz / mpsNF (4) | mpsNF / mps Solutions (4) | | |
| 46 | Buchungen bei der Sparkasse | | Multicash (4) | Multicash (4) | Multicash (4) | | MultiCash (4) | sFirm | |
| 47 | Fundsachen | GMS / FunduS | Nexus (4) | NEXUS Fundbüro (4) | Virtuelles Fundbüro | Nexus IT-Systeme, Hüllhorst / NEXUS-Fundbüro (4) | NEXUS (4) | FundVis | Vifo |
| 48 | Gewerbedatei | Naviga / migewa (8) | Migewa (8) | Migewa (8) | Migewa (8) | naviga GmbH, Bremen / (8) migewa | MIGEWA / Naviga (8) | migewa (8) | Migewa (8) |
| 49 | Führerscheinwesen | Prokommunal / FSW | entfällt | | | Kreisaufgabe | | | |
| 50 | CAD Gebäudeplanung | Autodesk / Autocad (3) | Siehe Punkt 5 | | | Autodesk, Inc. / AutoCAD (3) | | AutoCAD Architecture (3) | |
| 51 | CMS (Intrant) | Sitepark / infosite6 | Pansite,Panflow | Sharepoint Foundation 2013 | Pansite | Typo3 | | | MisOnline |
| 52 | Darlehensverwaltung | | entfällt | | Komminform | | | MZins | |
| 53 | Datenaustausch mit KBA | AKDB / OK-Vorfahrt | Fa.Softcon / SCOWI | Open FT /privatewire | | | SC-OWI | | |
| 54 | Digitales Dokumentenmanagement- und Archivsystem (ämterübergreifend) | | Fa. PDV / VIS Kompakt (4) | VIS Kompakt (ab 2017) (4) | VIS (4) | | | | VISkompakt (4) |
| 55 | Elterngeld | IT NRW / Elterngeld | keine städtische Aufgabe | | | Kreisaufgabe | | | |
| 56 | Energieeffizienz Gebäude - Energieausweise | | entfällt | | WiriTec | | | | |
| 57 | Energie-Verbrauchs-Controlling Betriebstechnik | Infoma / FM-Tools | entfällt | | WiriTec | | | | |
| 58 | Erstellung kommunaler Energie- und CO2-Bilanzen (Klimaschutz) | | entfällt | | | | | | |

| Nr. | Funktionsbereich | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 59 | Erziehungsberatung | | entfällt | | | | | | |
| 60 | Fahrlehrerverwaltung | | entfällt | | | Kreisaufgabe | | | |
| 61 | Feuerwehreinsatzleitstelle | Siemens / Siveillance Command | ISE | | | Kreisaufgabe | | | Cobra, Fa. ISE |
| 62 | Feuerwehrverwaltungs-system | | MPSoft4U / MP Feuer | AME Fire | | KUNERT BRANDSCHUTZDATENTECHNIK, BGergisch Gladbach / Florian II | DSM-Ware / Sieda | | Drägerware, Fa. Dräger |
| 63 | Finanz- und Kassenwesen | SAP / DZ-Kommunamaster | MPS Public Solutions / MPS NF (5) | MPS-NF (5) | KIRP | Siehe lfd. Nr. 45 | mpsNF / mps Solutions (5) | MPS NF (5) | mpsNF (5) |
| 64 | Forstverwaltung / Holzverkauf | | entfällt | | | | | | |
| 65 | Friedhofmanagement Geodaten-Infrastruktur | | Fa. Incom / Winfried (4) | WinFried / GISFried (4) | Winfried (4) | Fa. CTS, Hanau / Elfried | WINFRIED / INCOM (4) | ELFRIED (3) | ElFried (3) |
| 66 | Gebäude-/Facilitymanagement | Infoma / FM-Tools | Siehe Punkt 21 | | Speedikon / INFOSYS | Siehe lfd. Nr. 21 | WINRSP / M&M | Spartacus Facility | Eigenent-wicklung |
| 67 | Gebührenkasse | | entfällt | Topcash / MOKAS /ELBe direkt (5) | | EDV Ermtraud GmbH, Rheinbrohl / TopCash (5) | TOPCASH / EDV-Ermtraud (5) | TopCash (5) | TopCash, EDV Ermtraud (5) |
| 68 | Gemeinsames Verbraucherschutzinformationssystem | | entfällt | | | | | | |
| 69 | Geografisches Informationssystem (ämterübergreigend) | ESRI / ArcGis | FA. IPSYSCON / Pit Kommunal | GTIS Arbeitsplatz (4) | GTIS-AAP (4) | Map-Info | MAPINFO / GTISAAP (4) | CAIGOS & MAPINFO | Auskunftsarbeitsplatz (GTIS-AAP) (4) |
| 70 | GIS Kanalhaltung | Geograt / GIS X | Ameris (wird abgelöst) | Tiffany (5) | S & K Tiffany (5) | Siehe lfd. Nr. 18 (5) | TIFFANY / DW-(5)Infosysteme | S&K Tiffany (5) | |
| 71 | GIS-ALB | AED-SICAD / Alkis (3) | FA. IPSYSCON /Pit Kommunal | | ALKIS (3) | Kreisaufgabe | MAPINFO / GTISAAP (2) | ALKIS® NRW (3) | GTIS-AAP (2) |
| 72 | GIS-ALK | AED-Sicad / Alkis (3) | FA. IPSYSCON /Pit Kommunal | | ALKIS (3) | Kreisaufgabe | MAPINFO / GTISAAP | ALKIS® NRW (3) | |
| 73 | GIS-Plattform | ESRI / ArcGis | FA. IPSYSCON /Pit Kommunal | MAPInfo (3) | MapInfo (3) | CPA Geo-Information, Siegen / SupportGIS | MAPINFO / GTISAAP (3) | CAIGOS-Globe | GRAPPA/ OnLine, graphservice |
| 74 | Homepage/ Internetauftritt/Portal | Sitepark / infosite6 | Pansite - SelfDB (5) | Pansite /Panflow (5) | Pansite/ Panflow (5) | Panvision GmbH, Essen / Pansite (5) | | www.marl.de | Pansite (5) |
| 75 | Intranet | Sitepark / infosite6 | Pansite /demnächst Sharepoint (2) | Sharepoint Foundation 2013 (2) | Pansite | Siehe lfd. Nr. 51 | | | Individualsoftware |
| 76 | Jagdverwaltung inkl. BZR-Anbindung | | entfällt | | | Kreisaufgabe | | | |
| 77 | Kinder- und Jugendhilfe, Allgemeine Verwaltung, ASD, JGH, KiTA, ... | KRZN / Jugis | Prosoz Institut Herten / Prosoz 14 Plus (2) | Logodata / Winkita | OK.Jug (3) | AKDB , München / OK.JUG + OK.KIWO (3) | WINKITA / Meinhard; Prosoz14 / Prosoz (2) | OK.JUG (3) | LogoData |
| 78 | Kindergartenverwaltungssoftware | KRZN / Jugis | entfällt | Kitathek | OK.Jug (3) | AKDB , München / OK.KOMM (3) | | OK.JUG (3) | WinKITA |

| Nr. | Funktionsbereich | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 79 | Museumsverwaltung | Zetcom / MuseumPlus | entfällt | | | Landschaftsverband Rheinland / KiBiz-Rechner | | | |
| 80 | Musikschulverwaltung | Amadee / Amadee (3) | Fa. Amadee / Amadee (3) | | Virtuoso (2) | | | Virtuoso (2) | |
| 81 | Onlinebanking | | Siehe Punkt 46 | | ELBe | AMADEE Software UG , Bad Oeynhausen / AMADEE (3) | | | Multicash |
| 82 | Online-Rechtsportal | Verlag CH. Beck / beck.online | entfällt | Lexisnexis Wissensmanagement | | Siehe lfd. Nr. 35 | | Juris und Beck | Juris |
| 83 | Optionskommune (Fallmanagement u. Leistungssachbearbeitung ) SGB II u. XII | | Open/PROSOZ / Prosoz Institut Herten (3) | Prosoz (3) | Open.Prososz (3) | JURIS | OK-Sozius/ AKDB (2) | OK.Sozius (2) | |
| 84 | Ordnungswidrigkeiten | BeisterSoftware / OWI | SCOWI (3) | WinOWIG (2) | SC-OWI (3) | Kreisaufgabe | OWIGO / S&R; SCOWI (3) | WinOWiG (2) | OWI GO |
| 85 | Owi Verfahren | Schelhorn / Winowig | Siehe Punkt 84 (5) | WinOWIG (2) | SC-OWI (5) | Siehe lfd. Nr. 32 (5) | OWIGO / S&R; SCOWI (5) | WinOWiG (2) | SC OWI (5) |
| 86 | PDF-Formularserverdienst | FormSolutions / Formularserver (6) | Form Solutions (6) | Form-Solutions (6) | FormSolutions (6) | Siehe lfd. Nr. 32 | FORMSolutions (6) | | FormSolutions (6) |
| 87 | Personalabrechnung | P&I / P&I Plus, LoGa (7) | LOGA (7) | Loga (7) | LOGA (7) | Form-Solutions e.K., Karlsruhe / Form Solutions | LOGA / KRZ (7) | LOGA (7) | Loga P&I (7) |
| 88 | Personaleinsatzplanung | | Bei der Feuerwache SIEDA | | SP Expert | P&I, Wiesbaden / Loga | | | |
| 89 | Personalmanagement | P&I / P&I Plus | Siehe Punkt 87 | | | Siehe lfd. Nr. 87 | | | Eigenent-wicklung Caysi |
| 90 | Personenstandswesen | VfSW / Autista (6) | Verlag für (6) Standesamtswesen / Autista | Autista (6) | Autista (6) | Siehe lfd. Nr. 87 | AUTISTA (6) | | Autista (6) |
| 91 | Prüf-/ Baustatik | Nemetschek / FriLo | entfällt | | | Verlag für Standesamtswesen / AUTISTA | | | |
| 92 | Raumverwaltung | | entfällt | Exchange | Speedikon | | | Spartacus Facility Management | Individual-software |
| 93 | Regel- und Verkehrszeichenpläne | Dr. Haller / VMS | Tenado/Tenado(2)Traffic | | | | TENADO Traffic(2) TENADO | | |
| 94 | Schul-/Schülerverwaltung | Pedav / Mosis | GKD /Schüler-Online | Schild NRW (2) | | | | | SchildNRW (2) |
| 95 | Schülerbeförderung | | entfällt | | | | | | |
| 96 | SGB XII - Hilfe innerhalb von Einrichtungen | AKDNsozial | AKDB /OK Sozius (4) | OK-Sozius (4) | OK.Sozius (4) | | OK-Sozius / AKDB (4) | OK.SGB XII der AKDB | |
| 97 | Sozialhilfe | AKDNsozial | AKDB / OK Sozius (4) | OK-Sozius (4) | OK.Sozius (4) | | OK-Sozius / AKDB (4) | | OK Sozius |
| 98 | Standesamt | Wie 90 (7) | Siehe Punkt 90 (7) | Siehe 90 (7) | Autista (7) | AKDB , München / OK.Sozius | AUTISTA (7) | Autista (7) | Autista (7) |
| 99 | Statikberechnung | Wie 91 | Siehe Punkt 91 | | | Siehe lfd. Nr. 90 | | | |
| 100 | Stellenplan | | Siehe Punkt 87 | | LOGA | | | | Eigenent-wicklung Caysi |

| Nr. | Funktionsbereich | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 101 | Straßemmanagement, Brückenbauwerks-Verwaltung, Straßenaufbruchsverwaltung | Bockermann Fritze GmbH / BFI | (ohne Brückenbauwerksverwaltung) NTS Ingenieurgesellschaft / Tifosy | Tifosy | | Siehe lfd. Nr. 87 | GISME / GISME | | |
| 102 | Straßenverkehr, Großraum- und Schwerverkehr | | entfällt | | | | | | |
| 103 | Straßenverzeichnis/Bauaktenverzeichnis | Rosenberger / LinkBase | entfällt | | | Siehe lfd. Nr. 37 | | | |
| | | | | | | | LINKBASE / Rosenberger | | |
| 104 | Ticketsoftware | OTRS / OTRS4 | entfällt | | | CTS EVENTIM AG & Co. KGaA, Bremen / Westticket | | NetCallUp | oSTicket |
| 105 | Tiefbauplanung | MuM acadGraph / AutoCAD Civil 3D(3) MJA | AutoCad Civil 3D (3) | AutoCAD (3) | | | TIFFANY | | |
| 106 | Umwelt/Abwasser | | entfällt | | | | | Itwh Hystem Extran, Autodesk, AutoCAD, BWK VERENA, HYDRO TEC LWA-Flut, N-A Model, Itwh, GIPS | |
| 107 | Umweltaufgaben | | entfällt | | | | | | |
| 108 | Umweltinformationen nach EU-Umweltinformationsrichtlinie | | entfällt | | | | | | |
| 109 | Verfahrensabwicklung von umweltrechtlichen Vorgängen | | entfällt | | | | | | |
| 110 | Verkehrsbehördliche Angelegenheiten | Dr. Haller / VMS | entfällt | | | | | | |
| 111 | Verkehrswegeplanung | | Deichmann& Fuchs / Top Collection | | | | | | Knosimo (Verkehrsplanung) |
| 112 | Verkehrszeichen | Wie 93 | Deichmann& Fuchs / Top Collection | | | | | | |
| 113 | Vermietungsmanagement | | entfällt | | | | | | |
| 114 | Verwaltung Aufgabenstellungen der Unteren Naturschutzbehörde | | entfällt | | | | | | |
| 115 | Verwaltung der Kindertagespflege | KRZN / Jugis | Meinhard Software GmbH / Win-Kita | Logodata | OK.Jug (2) | | | OK.JUG (2) | |
| 116 | Verwaltung von Anlagen und Lagerung wassergefährdender Stoffe | | entfällt | | | | | | |
| 117 | Verwaltung von Anlagen und Lagerung wassergefährdender Stoffe | | Siehe Punkt 117 | | | | | | |

| Nr. | Funktionsbereich | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 118 | Vollstreckungsverwaltung | Abit / phinAVV | entfällt | MPS-NF (2) | Vollkomm (2) | Schiller Software, Bad Endbach / vollkomm (2) | mpsNF / mps Solutions (2) | | |
| 119 | Wärmeschutzberechnungs programm | | entfällt | | | | | | |
| 120 | Wissensmanagement | | Microsoft / Sharepoint | | | | | | |
| 121 | Wohngeld | Aucoteam / WG-Plus (8) | Aucoteam / WG Plus (8) | WG Plus (8) | WG Plus (8) | AUCOTEAM GmbH, Berlin / Wwplus (8) | WGplus / Aucoteam (8) | WG-Plus (8) | WGPLus5 (8) |

Tabelle 9: Auswertung eingesetzter Fachverfahren

**Die Auswertung der eingesetzten Fachverfahrenslösung zeigt ein heterogenes Bild. Nur in wenigen Fällen ist zu erkennen, dass die Mehrheit der Gemeinden einen einheitlichen Anbieter für eine Fachverfahrenslösung einsetzt.**

In der Bestandserhebung zeigt sich weiter, dass eine Vielzahl von Verfahren in Eigenverantwortung der Gemeinden betrieben wird.

**Die vorstehenden Tabellen machen deutlich, dass zum Aufbau eines Portalverbundes insgesamt 15 IT - Betriebsstätten vernetzt werden müssen und aufgabenabhängig aus unterschiedlichen Fachverfahren zur gleichen Aufgabenstellung mehrere Online-Angebote ohne Medienbruch (bei Vorhandensein von Web-Services) und mit Medienbruch (bei elektronischen Formularen) modelliert werden müssen. Dies erhöht den Aufwand und ist deshalb im Realisierungskonzept zu berücksichtigen.**

Zusätzlich zu den hier aufgeführten Befragungen wurde eine Befragung auf Grundlage der bereits bestehenden Services vorbereitet, die vom Land NRW und vom Bund angeboten werden. Auf eine Auswertung dieser Daten wurde verzichtet, da es zu dieser Befragung nur eine Rückmeldung gab (siehe Übersicht in Kapitel 5.1). Der Fragebogen, gleichzeitig Verzeichnis der vorhandenen überörtlichen Online Services, ist im Anhang in Kapitel 10.6 Fragebogen „Bund und Land NRW“ zu finden.

## 5.4. E-Government – Fragebogen

Um neben den in den Workshops gewonnenen Erkenntnissen auch einen Gesamtüberblick über den Stand des derzeitigen E-Government-Einsatzes, und die aktuellen Anwendungen und Planungen bei den WiN-Gebietskörperschaften zu dokumentieren, wurden alle Beteiligten gebeten, den als Anlage beigefügten E-Government – Fragebogen (10.7 Fragebogen „E-Government“) auszufüllen. Das gesamte Umfragematerial ist dem Anlagenband zu diesem Handlungskonzept beigefügt. Die daraus gewonnenen wesentlichen Ergebnisse stellen sich wie folgt dar:

### 5.4.1. Vorhandene E-Government-Strategie [38]

| Stadt / GKD<br>Inhalt | GKD Re. | Cas | Dat | Gla | Hal | Oer | Re Stadt | Re Kreis | Wal | GE GKD el | Bot | Her | Mar |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **E-Government-Strategie vorhanden** | J | J | J | J | J | J | J | J | J | - | - | - | J |
| Gemeinsame E-Government Strategie erarbeitet mit GKDre und den Gemeinden vom 14.04.2016 | X | X | X | X | X | X | X | | X | - | - | - | - |
| E-Government-Strategie der Stadt Bottrop vom 8.1.2015 | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | X | - | - |
| E-Government Einführungsstrategie vom 09.09.2011 | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | | X | - |
| | | | | | | | | | | | | | |
| Informationen zur Kundenzufriedenheit vorhanden | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Anregungen und Kritik, Service auf der Homepage | - | - | X | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Feedback über Bürgerhaushalt, Beschwerdetele# fon, Auswertung der Anrufer – Zeiten der Bürgerservice-Hotline | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| Prüfberichte mit Anhaltspunkten zur Verbesserung der Organisatiton / IT | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Bericht Kommunalagentur zur Personalreduzierung im Baudezernet | - | - | X | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| GPA Kennzahlenset | - | - | - | - | X | - | - | | - | - | - | - | - |
| **Ziele für E-Government** | | | | | | | | | | | | | |
| Bürger- und Kundenorientierung | X | - | X | X | X | X | X | | X | X | X | X | X |
| Bürgernutzen steigern | X | X | X | X | X | X | X | | X | X | X | X | X |
| Image-Gewinn | X | X | - | X | - | X | X | | - | X | X | - | X |
| Qualitätsverbesserung | X | - | X | X | X | - | X | | X | X | X | - | X |
| Service für Unternehmen | X | - | - | X | X | - | X | | X | X | X | - | - |
| Standort Marketing | X | - | - | X | - | - | X | | X | X | X | - | - |
| Konsolidierung der IT Struktur | X | - | - | X | X | - | X | | - | - | - | X | X |
| Angebot für andere Verwaltungen | X | X | - | - | - | - | X | | - | X | - | - | - |
| Einsatz Angebote anderer Verwaltungen/ IT Dienstleister | X | X | - | X | X | - | X | | - | - | - | X | - |
| Rationalisierung/Kostensenkung | X | X | X | X | X | X | X | | X | X | X | X | X |
| Bessere Kommunikation/Zusammenarbeit | X | X | - | X | X | - | X | | X | - | X | X | X |
| Public-Private-Partnership | - | - | - | X | - | - | X | | - | - | - | X | X |
| Umsetzung EG-Dienstleistungsrichtlinie | - | - | - | X | - | - | - | | - | - | - | X | X |
| Lösung der Personalprobleme der Verwaltung durch hohe Altersausscheidensraten | X | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | X | - |
| | | | | | | | | | | | | | |
| **Fach-, Grob- oder Feinkonzepte für eine E-Government-Architektur** | | | | | | | | | | | | | |
| Skizze für eine generische E-Government-ment-Architektur ist im E-Government-Masterplan der GKDre vorhanden | X | - | - | - | - | - | - | | - | - | X | - | - |

Tabelle 10: Vorhandene E-Government-Strategie

**Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse:**
Eine dokumentierte und beschlossene E-Government-Strategie besteht, gemeinsam erarbeitet von der GKD Recklinghausen[39] mit ihren Mitgliedsgemeinden, bei den kommunalen Gebietskörperschaften

[38] Ausfüllhinweise zur Tabelle: Leer = keine Antwort; „-„ = trifft nicht zu; X = trifft zu
[39] Im Folgenden GKDre genannt

Castrop-Rauxel, Datteln, Dorsten, Gladbeck, Haltern am See, Oer-Erkenschwick, Stadt Recklinghausen, Waltrop, Kreis Recklinghausen. Die Details dazu sind unter Kapitel 8 beschrieben.

Die Gemeinsame Kommunale Datenzentrale (GKD) Recklinghausen ist ein Zweckverband, der sich als modernes Dienstleistungs- und Beratungsunternehmen auf dem Markt behauptet. Im Verbandsgebiet, das am Nordrand des Ruhrgebiets liegt und unmittelbar an das Münsterland grenzt, leben insgesamt mehr als eine halbe Million Einwohner. Um den Reformprozess der öffentlichen Verwaltung nachhaltig zu unterstützen, hat die GKD erfolgreich moderne Internet-Anwendungen im Bereich des E-Governments zum festen Bestandteil ihres Leistungsprofils gemacht. Diese Anwendungen finden auch überregional Beachtung, sodass die GKD Recklinghausen im Bereich der E-Government-Lösungen zu den etablierten Anbietern zählt.

Die gkd-el Gelsenkirchen[40] ist der interne IT-Dienstleister und IT-Steuerer der Stadt Gelsenkirchen. Als ein moderner und leistungsfähiger kommunaler IT-Dienstleister mit den Leistungsschwerpunkten Betrieb und Betreuung kommunaler Anwendungen unter SAP ERP sowie spezieller kommunaler Fachverfahren, Entwicklung und Betrieb moderner Websites und Online-Anwendungen, dem Support für die gesamte IT-Infrastruktur in Verwaltung und Schulen, die Geo-IT sowie der Betrieb der innerstädtischen Datennetze und Telekommunikationssysteme besteht ein umfangreiches Portfolio. Für die Stadt Gelsenkirchen hat die gkd-el dargestellt, dass eine festgeschriebene und politisch verabschiedete E-Government-Strategie nicht besteht. Die gkd-el wählt dazu ein pragmatisches Vorgehen. Sie betreibt die Einführung, Umsetzung oder Entwicklung von E-Government-Anwendungen dort, wo dies schnell und effektiv umsetzbar ist.

Die Stadt Bottrop hat in 2015 eine E-Government-Strategie beschlossen. Die Details dazu sind unter Kapitel 5.6 beschrieben. Die Stadt Marl hat im Jahre 2011 eine E-Government Einführungsstrategie entwickelt. Die Stadt Herten hat keine E-Government-Strategie vorgelegt.

Aus den E-Government-Fragebögen geht hervor, dass im Mittelpunkt der E-Government-Ziele der kommunalen Gebietskörperschaften die Bürger- und Kundenorientierung, der Bürgernutzen, die Rationalisierung und Kostensenkung der städt. Dienstleistungen, die Qualitätsverbesserungen der Dienstleistungen sowie der Image-Gewinn, die Verbesserung der Kommunikation und der Zusammenarbeit mit den Verwaltungskunden sowie die Services für Unternehmen stehen. Nachrangige Ziele sind die Konsolidierung der IT-Struktur, der Einsatz von Angeboten anderer Verwaltungen/IT-Dienstleister, das Erstellen von Angeboten auch für andere Verwaltungen, Angebote mit PPP-Charakter und die Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie.

[40] Im Folgenden GKDel genannt

### 5.4.2. E-Government Basiskomponenten im Einsatz[41]

| Stadt / GKD<br>Inhalt | GKD<br>Re. | Cas | Dat | Gla | Hal | Oer | Re<br>Stadt | Re<br>Kreis | Wal | GE<br>GKD<br>el | Bot | Her | Mar |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **E-Government Basiskomponenten im Einsatz** | | | | | | | | | | | | | |
| **Content Managment System (CMS)**<br>PANSITE / PANVISION von der GKDre betrieben | X | X | X | X | X | - | X | | X | - | - | - | - |
| TYPO 3 betrieben von der Stadt selbst | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | X |
| CMS PANSITE von der Gkd-el betrieben | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| Infosite 6 von Sitepark selbst betrieben von der Gemeinde | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | X | - | - |
| Kein CMS im Einsatz | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | X | - |
| **Dokumentenmanagement / DMS**<br>VIS / PDV von GKDre betrieben | X | X | X | X | X | X<br>in PI | X | | X | | - | - | - |
| DMS Easy betrieben von der Gkd-el | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| DOXiS4 betrieben für die Stadt Herten von den Stadtwerken Herten | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | X | - |
| **Workflow-Management-System**<br>VIS / PDV von GKDre betrieben | X | - | - | X | - | - | X | | - | - | - | - | - |
| Rosenberger Data LinkBase betrieben von der Gemeinde selbst | - | - | - | - | - | X | - | | - | - | - | - | - |
| Easy DMS von der Gkd-el betreiben | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| Sharepoint für Intranet | - | - | - | - | X | - | - | | - | - | - | - | - |
| Eigenentwicklung der Stadtwerke Herten | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | X | - |
| **Langzeitarchiv**<br>DA NRW, voraussichtlich KDN | X<br>Pla-<br>nung | - | - | X | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| EasyARCHIV von der GKD-el betrieben | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| Saperion betrieben von KRZN Kamp-Lintfort | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | X | - | - |
| DOXiS 4, betrieben von den Stadtwerken Herten | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | X | - |
| **Formularserver**<br>Form Solution, betrieben von Form Solition | X | X | X | X | X | X | X | | X | - | - | - | - |
| Form Solution, betrieben vom KRZN Kamp-Lintfort | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | X | - | - |
| **Scansystem für eAkte**<br>KOFAX selbst betrieben (GKDre) | X | X | - | X | - | - | X | | X | - | - | - | - |
| ScanAllPro / Easy Enterprise | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| DOXiS Capture Scan | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | X | - |
| **Elektronische Signatur** | - | X | X | X<br>D-Trust | X<br>D-<br>Trust | - | - | | - | - | X<br>D-Trust | - | - |
| ProGov-Suite betreiben von der GKD el | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| **Standesamt mit Elektronischer Signatur**<br>AUTISTA, betrieben von dosys Dortmund | - | X | X | X | X | X | X | | X | - | X | X | X |
| AUTISTA, betrieben von der GKD-el | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| **Identity Management / Authentifizierungsdienste** | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| **Virtuelle Poststelle** | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | X<br>KRZN | X | - |
| VPS ProGovSuite betrieben von der Gkd-el | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| **E-Payment**<br>ELBe entwickelt und betrieben von der GKDre | X | X | X | X | X | X | X | | X | | | - | - |

[41] Ausfüllhinweise zur Tabelle: Leer = keine Antwort; „-„ = trifft nicht zu; X = trifft zu

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Topcash | - | - | - | - | X | - | X | | - | - | - | - | - |
| TeleCash IPG | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | | - | - |
| Giropay von GiroSolutions betrieben von KRZN Kamp Lintfort | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | X | - | - |
| Elektronisches Verwaltungs- und Gerichtspostfach (EGVP) | - | - | - | X Gover-rnikus | X | - | X | | - | - | - | - | X |
| De-Mail- Gateway betrieben von der GKDre u. Telekom | - | X | X | X | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| ePost–Business-Box Output, betrieben von Post AG | - | X | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Open Data Portal betrieben von der Gkd-el | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |

Tabelle 11: E-Government Basiskomponenten im Einsatz

**Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse:**

**Es sind bereits eine Reihe von E-Government-Basiskomponenten im Einsatz. Allerdings nicht flächendeckend und zudem von unterschiedlichen Softwareherstellern.**

Eine Portalsoftware zur Bündelung von E-Government-Services und zur zentralen Bereitstellung von E-Government-Basiskomponenten ist derzeit noch nicht im Einsatz. Einzelne Basiskomponenten sind jedoch vorhanden. Dies betrifft zunächst das Content Managementsystem für die Bereitstellung statischer Informationen. Einschränkend dazu ist jedoch festzustellen, dass insgesamt bei den 13 Gebietskörperschaften in der Emscher-Lippe-Region drei unterschiedliche Produkte im Einsatz sind. Das am häufigsten genutzte Produkt (8 x) dabei ist PANSITE.

Bei den Dokumentenmanagementsystemen dominiert das Software-Produkt VIS (8 x). Workflow-Systeme sind bei sechs Gemeinden im Einsatz, allerdings mit vier unterschiedlichen Produkten. Bei der Langzeitarchivierung sind vier unterschiedliche Softwareprodukte im Einsatz, die bei von 4 kommunalen IT Dienstleistern für die Gemeinden betrieben werden.

Bei der Formularserver-Software dominiert Form Solution (9 x), die von zwei kommunalen IT Dienstleistern betrieben werden.

Scansysteme für eAkten werden von sieben Gemeinden eingesetzt. Es finden drei unterschiedliche Softwarelösungen Verwendung.

Elektronische Signaturen sind bei den Gemeinden flächendeckend auf Grund einer gesetzlichen Regelung im Standesamtswesen im Einsatz. Weitere Anwendungen beschränken sich auf das Elektronische Verwaltungs- und Gerichtspostfach (EGVP) insbesondere für den Rechtsverkehr und Justizeinrichtungen.

Anwendungen für das Identitymanagement, wie z.B. das elektronische Identitätskennzeichen aus dem Personalausweis, sind noch nicht im Einsatz.

E-Payment-Systeme sind bereits bei zehn Gemeinden im Einsatz, wobei dafür vier unterschiedliche Softwaresysteme verwendet werden.

Drei Gemeinden haben einen elektronischen Zugang auch über De-Mail eingerichtet. Die Stadt Gelsenkirchen betreibt zudem ein Open Data Portal.

### 5.4.3. Eingesetzte Fachverfahren mit Web-Frontends

| Stadt / GKD<br>Inhalt | GKD Re. | Cas | Dat | Gla | Hal | Oer | Re Stadt | Re Kreis | Wal | GE GKD el | Bot | Her | Mar |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Eingesetzte Fachverfahren mit Web-Frontends** | | | | | | | | | | | | | |
| Wunschkennzeichenreservierung<br>OK-Vorfahrt (AKDB), betrieben durch GKDre | X | - | X | - | - | - | - | | X | - | - | - | - |
| Wunschkennzeichen betreiben durch Gkd-el | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| Ratsinformationssystem<br>more Rubin betrieben von GKDre | X | - | - | - | X | X | X | | X | - | - | - | - |
| more Rubin von der Gemeinde selbst betrieben | - | X | X | - | - | - | - | | - | - | - | X | X |
| more rubin betrieben vom Hersteller | - | - | - | X | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| PV/Rat Provox betrieben von der Gkd-el | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| Session Somacos, von der Gemeinde selbst betrieben | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | X | - | - |
| eVergabe<br>Vergabemarktplatz d-NRW/cosinex | X | - | - | - | X | X | - | | X | - | X | X | - |
| In Planung | - | X | - | - | - | - | - | | - | | - | - | - |
| eVergabe betrieben von der Gkd-el | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| Über DMS VIS-Kompakt von der Gemeinde selbst betrieben | - | - | X | | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Deutsches Ausschreibungsblatt, Düsseldorf / Vergabemanager | | | | X | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Meldewesen<br>OK EWO (AKDB), betrieben von GKDre<br>eMAB (d-NRW)<br>EMRA Melderegisterauskunft | X<br><br>X<br>X | -<br><br>-<br>- | X<br><br>X<br>X | X<br><br>-<br>- | X<br><br>-<br>X | X<br><br>-<br>X | X<br><br>-<br>- | | X | - | - | | - |
| OK EWO (AKDB) betrieben vom KRZN Kamp Lintfort | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | X | - | - |
| Kfz-Wesen<br>OK Vorfahrt (AKDB) | X | - | - | - | X | - | - | | - | | - | - | - |
| KM-Fahrzeug/DZBW | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| Führerscheinwesen<br>OK EFA (AKDB) | X | - | - | - | X | - | - | | - | - | - | - | - |
| Prokommunal / FSW, betrieben vom KRZN Kamp Lintfort | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | X | - | - |
| Gewerbewesen, Migewa eMeldung (naviga), betrieben von GKDre | X | - | X | X | X | X | - | | X | - | - | - | - |
| Migewa Naviga, betrieben voM KRZN Kamp Lintfort | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | X | - | - |
| Gewerberegisterauskunft | - | - | - | X | - | - | - | | X | - | - | - | - |
| Gewerbewesen, Migewa Naviga incl. Gewerbeauskunft betrieben von der Gkd-el | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| Baugenehmigungsverfahren, GeKos<br>Von den Gemeinden selbst betrieben | - | X | - | | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Baugenehmigungsverfahren, GeKos Online / Von GKDre betrieben | - | - | - | - | - | - | X | | - | - | - | - | - |
| Prosoz Herten GmbH / ProBAUG, Eigenbetrieb durch Gemeinde | - | - | - | X | - | - | - | | - | - | X | - | - |
| BVG Profi betrieben von der Gemeinde selbst | - | - | - | - | - | X | - | | - | - | - | - | - |
| ProBauG betrieben von der Gkd-el | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| Geo-Informationssysteme<br>Grappa-Online / MapXtreme (Graphservice-IT), Support-GIS (CPA), Geoshop (CISS) | X | - | - | - | - | - | - | | X | - | - | - | - |
| Map-info durch GKDre | - | X | - | X | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| PIT.Kommunal, IPSYSCON | - | - | X | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| GeoHornett | - | - | - | - | - | - | X | | - | - | - | - | - |
| ESRI betrieben von der GKDel | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | | - | - |

| Stadt / GKD<br>Inhalt | GKD<br>Re. | Cas | Dat | Gla | Hal | Oer | Re<br>Stadt | Re<br>Kreis | Wal | GE<br>GKD<br>el | Bot | Her | Mar |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | |
| ESRI / ArcGis, betrieben von der Gemeinde selbst | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | X | - | - |
| Liegenschaftsbuch / Liegenschaftskarte | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | | | - |
| Liegenschaftsbuch / Liegenschaftskarte AED-SICAD / Alkis, betrieben von der Gemeinde selbst | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | X | - | - |
| Büchereiwesen<br>eAusleihe | X | - | - | | | - | - | | - | - | - | - | - |
| OCLC / BIBLIOTHECA 2000, betrieben von der GKDre | - | - | - | X | X | - | - | | - | - | - | - | - |
| OCLC betrieben von der Stadt Herten | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | X | - |
| BIBDIA BiBer betrieben von der Gkd-el | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| Biber / Bibdia betrieben von der Gemeinde selbst | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| Fundsachen (Datenhaltung), Nexus, betrieben von der GKDre | X | X | X | X | X | X | X | | X | - | - | - | - |
| Virtuelles Fundbüro, Web-Anwendung, auf Nexus-Basis, betrieben von KDVZ Citkomm, | - | X | X | X | X | X | X | | X | - | - | - | - |
| Fundus / GMS, betrieben von der Gkd-el | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| FunduS / GMS, betrieben von der Gemeinde selbst | - | - | - | - | - | - | - | | - | | X | - | - |
| Bewohnerparken | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Bewohnerparken regio IT betrieben von der Gkd-el | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| Handwerkerparken | - | - | - | - | - | - | - | | - | | - | - | - |
| Handwerkerparken betrieben von der Gkd-el | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| Handyparken | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Handyparken Mobil eCity | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| Haushalts- Kassen und Rechnungswesen | | | | | | | | | | | | | |
| mps public solutions gmbh, Koblenz / mpsNF, betrieben von der GKDre | - | - | - | X | - | - | - | | X | - | - | - | - |
| Finanzauskunftssystem Individuell | - | X | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| KIRP | - | - | - | - | - | - | X | | - | - | - | - | - |
| SAP / DZ-Kommunamaster | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | X | - | - |
| SAP | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | X | - |
| Wahlen / Statistiken<br>Votemanager, betrieben von der GKDre | X | X | X | X | X | X | X | | X | - | X | - | - |
| Voteplus / WRS betrieben von der Gkd-el | - | - | - | - | - | - | - | - | - | X | - | - | - |
| IWA Wahlen betrieben vom KRZN Kamp Lintfort | - | - | - | - | - | - | - | - | - | X | - | - | - |
| IWA betrieben von der Stadt Herten | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | X | - |
| Standesamt, AUTISTA, betrieben von dosys Dortmund | - | X | X | X | X | X | X | X | X | - | - | - | X |
| Standesamt AUTISTA, betrieben von der Gkd-el | - | - | - | - | - | - | - | - | - | X | - | - | - |
| Standesamt AUTISTA, betrieben vom KRZN Kamp Lintfort | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | X | - | - |
| Standesamt AUTISTA, betrieben von der Stadt Herten | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | X | - |
| VHS<br>VHS Online betrieben von der GKDre | X | - | - | X | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Kindergartenverfahren, Kita Navigator | - | X | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Zeiterfassung, P6I Time | - | X | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Gebäudeverwaltung, Individualsoftware | - | X | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Web-Umfrage-Tool, LimeSurvey | - | X | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Software Jugendamt, LogoData | - | X | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |

| Stadt / GKD<br>Inhalt | GKD Re. | Cas | Dat | Gla | Hal | Oer | Re Stadt | Re Kreis | Wal | GE GKD el | Bot | Her | Mar |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | |
| Software Jugis, Kinder- und Jugendhilfe, Allgemeine Verwaltung, ASD, JGH, KiTA, betrieben vom KRZN Kamp Lintfort | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | X | - | - |
| Kindergartenverwaltungssoftware Jugis, betrie ben vom KRZN Kamp Lintfort | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | X | - | - |
| Beschwerdemanagement, Melde-App Olbisoft GmbH, Georgsmarienhütte / tellme“ betrieben beim Hersteller | - | - | - | X | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| eRechnung | - | - | - | X Pla-nung | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Online Verwarngelder (OWIG) | - | - | - | - | X Pla-nung | - | - | | - | - | - | - | - |
| Schelhorn / Winowig, betrieben vom KRZN Kamp Lintfort | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | X | - | - |
| Online Buchungssystem Hotels/Ferienwohnungen | - | - | - | - | X | - | - | | - | - | - | - | - |
| Bewerbermanagement SAP HCM | - | - | - | - | - | - | - | - | - | X | - | - | - |

Tabelle 12: Eingesetzte Fachverfahren mit Web-Frontends

**Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse:**

**Festzustellen ist, dass die Softwarelandschaft der eingesetzten Fachverfahren mit Web-Frontends sehr unterschiedlich ist. Dies sowohl in Bezug auf die eingesetzten verschiedenen Softwareprodukte pro Aufgabenstellung, als auch in Bezug auf die Betreibermodelle. Diese reichen vom Selbstbetrieb in der Gemeinde bis hin zum Betrieb bei drei verschiedenen kommunalen IT Dienstleister, der GKD Recklinghausen, der GKD Emscher-Lippe in Gelsenkichen und dem Kommunalen Rechenzentrum Niederrhein in Kamp Lintfort. Insgesamt sind damit 15 IT-Betriebsstätten in ein Realisierungskonzept einzubeziehen und miteinander zu vernetzen.**

Es sind eine ganze Reihe von kommunalen Fachverfahren im Einsatz, die über ein Web-Frontend verfügen und deshalb grundsätzlich E-Government-tauglich sind. Dies betrifft insbesondere das Kfz-Wesen, das Einwohnerwesen, das Gewerbewesen, die Ratsinformationssysteme, die eVergabe, das Führerscheinwesen, das Baugenehmigungsverfahren, die Geo-informationssysteme, das Büchereiwesen, das Fundbüro, die Wahlergebnisbeauskunftung und das Ordnungswidrigkeitsverfahren.

Auf die Details zur Softwarelandschaft wird insbesondere auf die Zusammenstellung der eingesetzten Softwareprodukte unter, Ziffer 5.3, hingewiesen.

### 5.4.4. Planung neuer Fachverfahren / Systeme und E-Government-Komponenten

| Stadt / GKD<br>Inhalt | GKD Re. | Cas | Dat | Gla | Hal | Oer | Re Stadt | Re Kreis | Wal | GE GKD el | Bot | Her | Mar |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Planung neuer Fachverfahren /Systeme** | | | | | | | | | | | | | |
| Finanzwesen durch mpsNF (mps public solution) | X | - | - | X | X | - | - | | - | - | - | - | - |
| Kindergartenanmeldeverfahren, KitaNavigator | - | X | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Finanzwesen, Kanaldatenbank, Archivwesen | - | - | X | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Infoma New Systems kommunal | - | - | - | - | - | - | X | | - | - | - | - | - |
| Kfz-Zulassung KM-Fahrzeug DZBW | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| **Planung neuere E-Governmentkomponenten** | | | | | | | | | | | | | |
| Portalsoftware bei der GKDre) | X | - | - | - | - | - | - | | | - | - | - | - |
| Sharepoint | - | - | - | - | - | - | - | | X | - | - | - | - |
| Digitaler Steuerbescheid (mit GKDre) | X | - | X | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Servicekonto NRW durch GKDre | X | - | X | - | - | - | - | | - | | - | - | - |
| Servicekonto NRW durch Gkd-el | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| **Integrationssoftware für Fachverfahrensservices (ESB/EAI)/ SOA – Architekturen** | X | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| **Planung personalisierter Dienste** | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| **Planung wiederverwendbarer Basisdienste** | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| **Migration auf neue Betriebssysteme** | | | | | | | | | | | | | |
| APL-PCs auf Windows 10 | X | - | - | - | X | - | X | | - | X | - | | - |
| MS Office Migration | - | X | - | - | - | - | - | | - | - | - | X | - |
| **Einsatz weiterer XÖV-Schnittstellen** | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | X | - |
| **Mobile E-Governmentlösungen** | - | - | - | - | - | X | - | | - | - | - | - | - |
| OwbCloud, Ticketsystem mit Mobilzugriff, APP mit Mängelmelder | - | X | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Mängelmelder | - | - | - | - | X | - | - | | - | - | - | X | - |
| Ratsinformationssystem mobil | - | - | X | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| VIS mobil | - | - | - | - | - | - | X | | - | - | - | - | - |
| Gelsenkirchen App | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| **Werkzeuge zur Prozessmodel-lierung** | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| **Werkzeuge zu integrierten Softwareentwicklung** | - | - | | - | - | - | | | - | - | - | - | - |
| **Lernmanagementsyteme** | - | - | | - | - | - | | | - | | - | - | - |
| MNS plus, Logineo betrieben von der GDKel | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | |
| **Open Data Plattformen** | - | - | | - | - | - | | | - | | | - | - |
| Testpilot Software Stadt Köln betrieben von der Gkd-el | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | |
| **ePartizipations-Plattformen** | | - | - | - | - | - | - | | - | | - | - | - |
| Bürgerhaushalt der citeq Münster betrieben von der Gkd-el | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |

Tabelle 13: Planung neuer Fachverfahren / Systeme und E-Government-Komponenten

### Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse zu den geplanten Fachverfahren:

Die Anschaffung neuer Fachverfahren ist nach den Angaben in den E-Goernment-Fragebögen nicht in großem Umfang vorgesehen. Wir empfehlen, zukünftig die Webfähigkeit und die Virtualisierbarkeit von neuen Softwaresystemen in den Vordergrund der Pflichtenhefte zu rücken.

Die Planungen von neuen E-Government-Komponenten, bzw. Web-Anwendungen sind überschaubar. Hervorzuheben sind die Aktivitäten der Stadt Gelsenkirchen zum Aufbau eines Open Data Portals und einer ePartizipations-Plattform, die allen Gebietskörperschaften der Emscher-Lippe-Region zu Gute kommen sollten. Zur Notwendigkeit von Open Data wird auf Kapitel 3.5.2 verwiesen.

### 5.4.5. Prozesse im E-Government / Organisationsarbeit

| Stadt / GKD<br>Inhalt | GKD Re. | Cas | Dat | Gla | Hal | Oer | Re Stadt | Re Kreis | Wal | GE GKD el | Bot | Her | Mar |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Prozesse im E-Government / Organisationsarbeit** | | | | | | | | | | | | | |
| Systematische Erfassung kommunaler Prozesse | - | - | - | - | - | - | - | | - | X | - | - | - |
| E-Government-Potential-Analyse vorhanden | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | -. |
| Prioritätenliste für die Umsetzung von Leistungs-, Hilfs- und Unterstützungs-prozessen | - | - | - | X | X | X | - | | - | - | - | - | - |
| Kassenauskünfte, Einsicht in Haushaltsstellen, EWO-Auskünfte, Zeiterfassung | - | - | - | - | - | X | - | | - | - | - | - | - |
| Vorschläge für die Umsetzung von elektro-nischen Leistungsprozessen vorhanden | - | - | - | | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Melderegisterauskünfte, Bestellung von Personen-standsurkunden, Ab-/Abmeldung Hund, Online-Anhörungen OWI, Meldebescheinigungen, Bauge-nehmigungsverfahren | - | - | - | - | - | X | - | | - | - | - | - | - |
| Digitaler Bauantrag | - | - | - | X | - | X | - | | - | - | - | - | - |
| Vorschläge für die Umsetzung von internen eProzessen vorhanden | - | - | - | | - | X | | | - | - | - | - | - |
| Elektronischer Rechnungseingangs-Workflow | - | | - | X | - | - | - | | - | - | - | X | - |
| Einschätzung des verwaltungsinternen Know-How für Aufgaben der Verwaltungs-prozessoptimierung | - | - | - | - | x | - | X | | ge-ring | X Hoch bei GKD el | X aus-reich end | - | - |
| Keine personellen Kapazitäten | - | X | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Verwendung von Werkzeugen zur Prozess-Modellierung | - | - | - | X | - | - | - | | - | - | X Ado-nis | - | - |
| 2008/2009 Prozessuntersuchungen im Bereich Finanzen mit PICTURE | X | - | - | | - | - | - | | X | - | - | - | - |
| VISIO | - | - | - | - | - | - | X | | - | - | - | - | - |

Tabelle 14: Prozesse im E-Government / Organisationsarbeit

**Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse:**

Eine systematische Erfassung der kommunalen Prozesse, E-Government-Potential-Analysen bzw. Prioritätenlisten zur Umsetzung von E-Government-Services hat bisher nur in geringem Umfang stattgefunden. Projekte zur Verwaltungsprozessoptimierung und Standardisierung sind eher die Ausnahme, als die Regel. Nur in einer Gemeinde ist ein Werkzeug zur Prozessmodellierung (ADONIS) vorhanden, eine weitere Gemeinde verwendet als Modellierungswerkzeug VISIO.

### 5.4.6. Personalentwicklung / Changemanagement

| Stadt / GKD<br>Inhalt | GKD Re. | Cas | Dat | Gla | Hal | Oer | Re Stadt | Re Kreis | Wal | Gel GKD el | Bot | Her | Mar |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Personalentwicklung / Changemanagement** | | | | | | | | | | | | | |
| Personalentwicklungskonzept zum Ausgleich der Altersdemografie der Beschäftigten vorhanden | - | X | - | X | - | - | - | | - | Nur intern | X | X | - |
| Haushaltssicherungskonzept vorhanden | - | X | X | X | X | X | X | | X | X | X | X | X |
| Qualifizierungskonzept für E-Government vorhanden | - | X | X | X | - | - | - | | - | Nicht erforderlich | X | - | - |

Tabelle 15: Personalentwicklung / Changemanagement

**Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse:**

Es zeigt sich ein unterschiedliches Bild zur Ausprägung örtlicher Personalentwicklungskonzepte und Qualifizierungsmaßnahmen zu E-Government. Verbindend ist, dass die WiN Gebietskörperschaften (bis auf den Kreis) Haushaltssicherungskonzepte befolgen müssen.

## 5.5. E-Government Masterplan der GKD Recklinghausen und ihrer Gemeinden[42]

**Für bereits neun Gebietskörperschaften der Emscher-Lippe-Region besteht seitens der GKD Recklinghausen ein beschlossener E-Government-Masterplan, der derzeit aktualisiert wird und sich an der Nationalen E-Governmentstrategie des IT – Planungsrates (NEGS) ausrichtet. Da wir dieses Vorgehen für die Planung von E-Government für sehr zielführend halten, werden wir zur Vermeidung von Dopplungen unsere Überlegungen im Soll-Konzept, bis auf wenige Aktualisierungen, daran anlehnen und auch das Handlungskonzept danach gliedern. Die wichtigsten Eckpunkte des Masterplans in einer kurzen Übersicht:**

Der gemeinsam mit den Mitgliedsgemeinden der GKD Recklinghausen entwickelte E-Government Masterplan stellt eine zukunftsorientierte, wirtschaftliche und nachhaltige Verwaltungsmodernisierung durch enge Kooperation aller Verbandsmitglieder beim E-Government in den Mittelpunkt der Überlegungen. Die Ziele orientieren sich an der Nationalen E-Government-Strategie[43] des IT – Planungsrates:

- Wirtschaftliche und effiziente Planung und Umsetzung
- Schaffung zukunftsfähiger und nachhaltiger Lösungen
- Realisierung einer leistungsfähigen IT - Unterstützung

[42] E-Government Masterplan GKD Recklinghausen, Zwischenbericht und Fortschreibung 2016, Stand 14.04.2016
[43] Nationale E-Government-Strategie Fortschreibung 2015 Stand 1. Oktober 2015 http://www.it-planungsrat.de/SharedDocs/Downloads/DE/NEGS/NEGS_Fortschreibung.pdf?__blob=publicationFile& (Abfrage: 02.09.2016)

- Abstimmung aller E-Government-Projekte im Zweckverband und gemeinsame effiziente Umsetzung
- Orientierung am Nutzen für Bürger, Unternehmen, Verwaltung und Mitarbeitern
- Sicherstellung der Transparenz über Daten und Verwaltungshandeln sowie den Datenschutz
- Unterstützung der gesellschaftlichen Teilhabe der Bürger und Unternehmen

Im Rahmen der Fortschreibung des Masterplanes haben die Gremien der GKD eine „Gemeinsame Strategie für die IT im Kreis Recklinghausen“ mit folgenden Zielschwerpunkten fortgeschrieben:

- Im Zweckverband mehr erreichen
- Stärkung der Verwaltung durch IT mit mehr Durchschlagskraft
- Zurückhaltende Kostenentwicklung bei steigender Qualität

Mit der gemeinsamen IT-Strategie im Zweckverband GKD Recklinghausen wurde ein besonderer Fokus auf die Stärkung der Verwaltung durch IT und E-Government gelegt. Ziel ist es, eine höhere Wirkung der einzelnen E-Government-Maßnahmen durch eine abgestimmte und übergreifende Projektplanung innerhalb der beschlossenen E-Government-Programme zu erreichen.

- **Handlungsfelder des E-Government-Masterplanes der GKDre abgeleitet aus der NEGS**

  - Nutzen für Bürger, Unternehmen und Verwaltung
  - Wirtschaftlichkeit, Effizienz und Leistungsfähigkeit
  - Informationssicherheit und Datenschutz
  - Transparenz und gesellschaftliche Teilhabe
  - Zukunftsfähigkeit und Nachhaltigkeit.

Die E-Government - Einzelmaßnahmen im Bereich der GKD Recklinghausen wurden bereits an diesen Grundsätzen ausgerichtet.

### 5.6. E-Government-Konzept der Stadt Bottrop

Die Stadt Bottrop hat mit Datum vom 28.1.2015 eine Strategie zur elektronischen Information, Kommunikation und Transaktion unter dem Titel „Mit E-Government zu mehr Wirtschaftlichkeit und Bürgerfreundlichkeit“ beschlossen.

Im Folgenden werden die wichtigsten Eckpunkte des E-Government-Konzeptes zusammenfassend dargestellt.

Zunächst stellt die Stadt Bottrop fest: *„Die Attraktivität einer Stadt, ihre Positionierung im Wettbewerb der Kommunen, wird zukünftig davon abhängen, wie zeitgemäß und modern sich die Verwaltung mit ihrem Dienstleistungsangebot aufstellt. Die Bürgerinnen und Bürger erwarten nicht nur bequem mit ihrer Verwaltung zu kommunizieren, sondern wollen zunehmend auch auf diesem Weg öffentliche Dienstleistungen nutzen. Eine zentrale Rolle nehmen dabei die Bereiche E-Government sowie Öffentlichkeitsarbeit ein“*[44].

[44] E-Government-Konzept der Stadt Bottrop, Seite 3

Die Angebote des E-Government werden dann beschrieben mit Informationen, elektronischer Kommunikation und Transaktionen. Es wird festgestellt, dass E-Government zu einem Leitthema der strategischen Ausrichtung der Stadt Bottrop in den nächsten Jahren wird, zumal elektronisch unterstützte E-Governmentprozesse der wachsenden Arbeitsverdichtung entgegenwirken und die Produktivität erhöht. Der darauffolgende rechtliche Rahmen kann hier übergangen werden, da er in diesem Handlungskonzpet aktuell dargestellt ist und auch in der E-Government-Strategie der GKD Recklinghausen dokumentiert worden ist.

Die Stadt Bottrop bietet bereits heute eine Reihe von Dienstleistungen auf elektronischem Wege an. Dabei stehen elektronische Informations- und Kommunikationsverarbeitung im Vordergrund. Elektronisch unterstützte Transaktionen sind bislang nur in geringem Maße eingesetzt. Dies ist vergleichbar mit anderen Kommunen der gleichen Größenordnung.

Schwerpunkte der zukünftigen Maßnahmen zur Realisierung von E-Govenment-Services sind:

- Einsatz von E-Payment
- Entwicklung von Angeboten für Open Data
- Einsatz des elektronischen Identitätskennzeichens als Schriftformersatz und zur Identifikation in Online-Services
- Eröffnung des elektronischen Zugangs mit verschiedenen Kanälen
- Einführung der elektronischen Rechnungsabwicklung
- Einstieg bei D115 über das Dienstleistungsangebot von „Call-Duisburg“
- Ausbau der eAkten-Führung
- Entwicklung einer Bottop APP für mobile Endgeräte
- Intensivierung der Geschäftsprozessoptimierung (erst Organisieren, dann Digitalisieren)

Die Stadt Bottrop ist Mitglied im Zweckverband KRZN Niederrhein. Dazu wird ausgeführt, dass das Angebot des KRZN Niederrhein im Bereich des E-Govenment für die Stadt Bottrop nicht zielführend ist. Insofern bietet sich hier die Chance, auch eine Lösung für die Stadt Bottrop erstellen zu können.

Ein weiterer Bereich des E-Government-Konzeptes befasst sich mit der Öffentlichkeitsarbeit im Internet. Dazu gehören Social-Media Angebote und die mobile Angebote (mobile first). Zudem sollen die städt. Angebote auf Facebook, Twitter, Youtube, Flickr, Google+, Yelp, Airbnb durch ein städtisches Social Media Konzept intensiviert werden.

Als zukünftige Trends werden beschrieben die Bildlastigkeit des Internetauftritts, der Einsatz von QR-Codes für städtische Angebote, die Nutzung von Werbebannern im Internetauftritt und den Aufbau eines internen Wikis im Intranet, um das Wissen der Beschäftigten zu dokumentieren. Dieser Teil des Bottroper E-Government Konzeptes findet im Realisierungskonzept Berücksichtigung.

### 5.7. E-Government-Einführungsstrategie-Konzept der Stadt Marl

Die Stadt Marl hat sich im Jahre 2011 mit einer E-Government-Einführungsstrategie befasst, die auch heute noch, bis auf diverse rechtliche Weiterentwicklungen und Ergebnisse des IT Planungsrates im Bereich des E-Government noch immer Aktualität besitzt.

Zunächst werden die Rahmenbedingungen und Notwendigkeiten von kommunalem E-Government dargestellt und die Potentiale für die Kommunalverwaltung dokumentiert. Es folgt die Beschreibung eines technischen E-Government-Frameworks zur Realisierung von transaktionsorientierten E-Government-Services. Es folgt die Beschreibung der Ausgangssituation für E-Government bei der Stadt Marl und die Darstellung der Notwendigkeit zur Organisationsarbeit in Bezug auf die Modellierung der kommunalen Prozesse. Das Sollkonzept beschreibt die notwendige E-Government-Architektur und den Stufenplan zum Aufbau der Infrastruktur und die Integration der E-Government-Services.

Eine Umsetzung dieser Einführungsstrategie hat bisher nicht stattgefunden.

**Die vorstehend beschriebenen E-Governmentstrategien der GKD Recklinghausen und der Mitgliedsstädte im IT-Zweckverband und der Städte Bottrop und Marl lassen sich ohne weiteres in die Nationale E-Government-Strategie einordnen. Deshalb wird diese Gliederung im weiteren Verlauf der Handlungsempfehlungen verwendet.**

### 5.8. Diskrepanz zwischen Anforderungen und Angeboten

Die Auswertung der erhobenen Daten zur Erstellung eines Anforderungsprofils aus Sicht der Wirtschaft und Berücksichtigung weiterer Datenquellen (siehe Kapitel 4) auf der einen Seite und die Erhebung der bestehenden Angebote auf der anderen Seite zeigt eine Diskrepanz zwischen den Anforderungen und Angeboten.
Insgesamt zeigt sich, dass es der Wirtschaft nicht an einzelnen und klar zu benennenden Angeboten mangelt. Vielmehr ist die Forderung nach einem breiten Angebot klar zu erkennen. So wurden etwa die meisten der vorgeschlagenen eFormulare einstimmig mit dem maximalen Nutzen bewertet. Es fehlt der Wirtschaft also nicht an einzelnen Services, sondern an einem umfassenden Angebot für alle Unternehmenslagen.
Gruppiert man die bewerteten Dienste, konzentrieren die Wünsche der Wirtschaft sich auf E-Government-Services in den Bereichen Planung und Bau, Verkehr, Wirtschaft und Personalwesen, sowie Online Informationsdienste.

# 6. Gesetzliche Vorgaben für die Realisierung von E-Government

Neben den Ergebnissen der Workshops, den Bestandserhebungen und den Umfragen zu den Priorisierungen der Services sind für die Handlungsempfehlungen auch eine Reihe von gesetzlichen Regelungen und weiteren Rahmenbedingungen beachtlich.

## 6.1. Regelungen des Landes E-Governmentgesetzes NRW (EGovG NRW)

Der Landtag NRW hat am 6. Juli 2016 das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung in Nordrhein Westfalen (EGovG NRW)[45] beschlossen. Das Gesetz gilt für die Landesverwaltung in NRW und in Teilbereichen auch für die kommunalen Gebietskörperschaften und sind insofern bei der Konzipierung von kommunalem E-Government zu beachten.

Im Zusammenhang mit dem Beschluss des EGovG NRW hat der Landtag NRW am 6. Juli 2016 einen Entschließungsantrag der Fraktion der SPD und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN zum Gesetzentwurf der Landesregierung für ein „Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung in Nordrhein-Westfalen (E-Government-Gesetz Nordrhein-Westfalen – EGovG NRW)“[46], beschlossen. Die wichtigsten Eckpunkte daraus sind ebenfalls dargestellt. Es bleibt abzuwarten, ob die angekündigte finanzielle Unterstützung für das kommunale E-Government dem WiN – Projekt zu Gute kommen kann.

Zur Umsetzung des EGovG NRW bereitet die Landesregierung NRW[47] derzeit einen Masterplan zur Umsetzung des E-Government-Gesetzes NRW und zur weiteren Modernisierung in der Landesverwaltung Nordrhein-Westfalen vor. Dieser wird zwar keine unmittelbare Auswirkungen auf die Kommunen haben, kann aber Hinweise geben auch für die Gestaltung der kommunalen Angebote.

## 6.2. Ziele des Landes EGovG NRW

- Bereitstellung umfassender Informationsangebote der Verwaltung im Netz
- Einrichtung sicherer elektronischer Zugänge zur Verwaltung für Bürgerinnen, Bürger, Unternehmen und Verbände
- Elektronische (medienbruchfreien) Abwicklung von Verwaltungsdienstleistungen
- Beseitigung rechtlicher Hindernisse für E-Government durch Normenscreening des Landesrechts
- Verfahrensbeschleunigung durch elektronische Aktenführung und Vorgangsbearbeitung
- Optimierung von Prozessen (verbindlich nur für Landesverwaltung)

[45] https://recht.nrw.de/lmi/owa/br_vbl_detail_text?anw_nr=6&vd_id=15719
[46] Landtags-Drucksache 16/10379 vom 28.6.2016
[47] Beauftragter der Landesregierung NRW für Informationstechnik (CIO NRW)

- Stärkung der (ebenenübergreifenden) Zusammenarbeit in der Informationstechnik (Bildung eines IT-Kooperationsrat mit kommunaler Beteiligung)

## 6.3. Umsetzung des EGovG NRW

- Vorgaben aus dem Gesetz sind durch Muss-, Soll- und Kann- Definitionen[48] gekennzeichnet und mit Fristen verbunden.
- Für die Landesverwaltung wird ein Masterplan zur Umsetzung des EGovG NRW abgestimmt.
- Für die Kommunen ist ein Mehr an interkommunaler Zusammenarbeit wünschenswert und notwendig.

### 6.3.1. Umsetzung EGovG NRW für alle Behörden

| Handlungsfelder | Bezug im EGovG NRW | Fristen | Verbindlich-keit |
|---|---|---|---|
| Elektronischer Behördenzugang gem. § 3a Abs.1 VwVfG NRW (Einsatz von Verschlüsselungsverfahren bei einfacher E-Mail) | § 3 (1)<br>§ 26 (2) | 01.01.2018 | muss |
| Elektronischer Behördenzugang durch De-Mail | § 3 (2)<br>§ 26 (2) | 01.01.2018 | muss |
| Einsatz Elektronischer Identitätsnachweis | § 3 (3);<br>§ 26 (2) | 01.01.2018 | muss |
| Elektronische Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen | § 4 | sofort | soll |
| Angebot elektronischer Abwicklung von Verwaltungsverfahren | § 5 | 01.01.2021 | soll |
| Informationsangebote der Behörden im Netz | § 6 | sofort | muss |
| Elektronische Bezahlmöglichkeiten (Gebühren u. sonstige Forderungen) | § 7 | 01.01.2019 | muss |
| Verarbeitung elektronischer Nachweise | § 8 | 01.01.2018 | muss |
| Elektronische Behördenkommunikation und | § 14 (1) | sofort | soll |

[48] Muss-Vorschrift = Ist zu erfüllen; Soll-Vorschrift = Ist zu erfüllen, es sei denn, es gibt für die Nicht - Erfüllung hinreichende Gründe; Kann-Vorschrift = Nicht verpflichtend, aber ermöglichend.

| | | | |
|---|---|---|---|
| Datenaustausch | | | |
| Elektronische Abwicklung von Petitionsverfahren | § 15 | sofort | soll |
| Georeferenzierung (bei neuen Registern, bzw. bei Überarbeitung | § 17 | sofort | muss |
| Elektronische Beteiligung der Öffentlichkeit | § 18 | sofort | kann |
| Elektronische Publikation in amtlichen Mitteilungs-und Verkündungsblättern | § 19 | sofort | kann |

Tabelle 16: Umsetzung EGovG NRW für alle Behörden

### 6.3.2. Umsetzung EGovG NRW ausschließlich für Landesbehörden

| Handlungsfelder | Bezug im EGovG NRW | Fristen | Verbindlichkeit |
|---|---|---|---|
| Einführung der elektronischen Akte | § 9, Abs. 3 | 01.01.2022 | soll |
| Einführung der elektronischen Vorgangsbearbeitung | § 12, Abs.1 | 01.01.2031 | soll |
| Prozessanalyse und Prozessoptimierung | § 12, Abs. 2 | Vor Einführung der E-Vorgangsbearbeitung | soll |

Tabelle 17: Umsetzung EGovG NRW ausschließlich für Landesbehörden

### 6.3.3. Besonderheiten für Kommunen bei der E-Akte

| Handlungsfelder | Bezug im EGovG NRW | Verbindlichkeit |
|---|---|---|
| E-Akte als Angebot für Kommunen | § 9, Abs. 1 | kann |
| Wenn E-Akte, dann Verzicht auf Papier einschl. „ersetzen- dem Scannen“) | § 10, Abs. 1**soll** | soll |
| Wenn E-Akte, dann auch „digitale Akteneinsicht“ zulässig | § 13 | kann |

| | | |
|---|---|---|
| Wenn E-Akte, dann elektronischer Aktenaustausch zwischen Behörden auf gesicherten Übertragungswegen | § 14, Abs. 1soll | soll |

Tabelle 18: Besonderheiten für Kommunen bei der E-Akte

### 6.4. Zusammenfassung EGovG NRW

Im Vordergrund des Gesetzes steht mehr die Ermöglichung von E-Government. Verpflichtend (muss) sind die Eröffnung eines elektronischen Behördenzugangs, der Einsatz von Verschlüsselungsverfahren bei Zugangseröffnung durch einfache E-Mail, Einsatz von De-Mail, Verwendung des elektronischen Identitätsnachweises aus dem Personalausweis bei Schriftform- und Identitätsfeststellungsnotwendigkeiten, Informationsangebote zu den Behördendienstleistungen im Netz, elektronische Bezahlmöglichkeiten für Gebühren u. sonstige Forderungen, Anerkennung elektronischer Nachweise, Georeferenzierung bei neuen Registern, bzw. bei Überarbeitungen.

Soll-Regelungen bestehen zur elektronischen Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen, Angebot elektronischer Abwicklung von Verwaltungsverfahren, elektronische Behördenkommunikation und Datenaustausch, bei Einsatz der E-Akte, dann Verzicht auf Papier und Beachtung der Regelungen für das ersetzende Scannen.

### 6.5. Servicekonto NRW

Zwingend nach § 3, Abs. 3 des Landes EGovG NRW ist ab 1.1.2018 das Angebot nur Nutzung des elektronischen Identitätsnachweises aus dem Personalausweis in Online Prozessen mit Schriftform- bzw. Identifikationsnotwendigkeiten. Um diesen nutzen zu können, werden derzeit elektronische Bürger- und Unternehmenskonten (auch Servicekonto genannt) für die Identifizierung der jeweiligen Bürgerinnen und Bürgern oder Unternehmen entwickelt und interoperabel so ausgestaltet, dass sie für alle Dienstleistungen aus Bund, Ländern und Kommunen genutzt werden können. Dieses interoperable Identitätsmanagement ist vom Land NRW beauftragt worden. Es wird gemeinsam entwickelt von den kommunalen IT Dienstleistern citeq und KRZN und steht dann allen Gemeinden in NRW zur Verfügung.

### 6.6. Referentenentwurf des BMI zur Änderung des Personalausweisgesetzes

Der Referentenentwurf vom 22.08.2016 sieht einige wesentliche Änderung des bisherigen Personalausweisrechts und weiterer Vorschriften vor. So entfällt zukünftig die Möglichkeit für den Personalausweisinhaber das Elektronische Identitätskennzeichen auszuschalten. Damit wird nicht nur die Arbeit in Bürgerämtern erleichtert, sondern auch die Nutzungsmöglichkeiten durch Bürgerinnen und Bürger erhöht. Weiter ist u. a. vorgesehen, dass zur medienbruchfreien Übermittlung von Ausweisdaten unter Anwesenden (z. B. im Bürgeramt) nach § 18 a des Entwurfes der Ausweisinhaber dies auch in Behörden nutzen können soll. Daraus ergibt sich eine weitere elektronische Zugangssituation für den Nutzer, die ihm die Anschaffung eines Personalausweislesegerätes erspart. Um Ausweisdaten nach § 18 a medienbruchfrei unter Anwesenden auslesen zu dürfen, ist die vorherige Erteilung einer Vor-Ort-

Berechtigung samt eines Vor – Ort - Zertifikats erforderlich. Nach Inkrafttreten des Gesetzes sollte diese Möglichkeit im Realisierungskonzept berücksichtigt werden.

### 6.7. Unternehmens- und bürgerzentrierter Verwaltungszugang über einen Portalverbund

Der IT Planungsrat hat in seiner 20. Sitzung am 16. Juni 2016 in Berlin einen Beschluss in Bezug auf den Portalverbund[49] von E-Government-Portalen in Deutschland gefasst. Danach sollen Serviceportale zukünftig von Bund, Ländern und Kommunen über einen sogenannten Portalverbund miteinander verknüpft werden. Ziel ist, dass Unternehmen und Bürger unabhängig vom genutzten Portal Verwaltungsdienstleistungen benutzerfreundlich suchen und abrufen können, egal bei welcher Behörde und egal von welchem Ort. Kernelemente der Verbundportale dabei sind Bürger- und Unternehmenskonten zur Realisierung des interoperablen Identitätsmanagements zwischen landesspezifischen Bürger- und Unternehmenskonten.

Interoperable Bürger- und Unternehmenskonten ermöglichen es dem Nutzer, Identitätsdaten die an einer Stelle gespeichert sind in Verwaltungsprozessen anderer Behörden deutschlandweit nutzen zu können. Dabei kann der Nutzer entscheiden, ob er seine Daten freigeben möchte oder nicht.

Klaus Vitt, amtierender Vorsitzender des IT-Planungsrats und IT-Staatssekretär im Bundesministerium des Innern, sieht den IT-Planungsrat auf einem guten Weg: *"Es gibt bereits viele vergleichbare Portale in der öffentlichen Verwaltung. Wichtig ist nun, sie so miteinander zu verknüpfen, dass jeder Nutzer über das ihm bekannte Portal Zugriff auf sämtliche Dienstleistungsangebote hat."*

**Dieser zukunftsweisende Beschluss des IT Planungsrates wird in den Handlungsempfehlungen aufgegriffen.**

[49] http://www.it-planungsrat.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2016/PM18_20_Sitzung.html (Abfrage: 02.09.2016)

# 7. Technisches Soll-Konzept für ein Verbundportal

## 7.1. Technischer Lösungsansatz

Ziel des technischen Lösungsansatzes ist es, für die Wirtschaftsregion Emscher-Lippe ein E-Government-Verbundportal (Arbeitstitel: Umbau21) aufzubauen, das die folgenden Funktionen erfüllt:

- Einheitliche Repräsentanz der Wirtschaftsregion Emscher Lippe im Internet und damit Branding der Region auch in den digitalen Medien.
- Bereitstellung von E-Government-Basis-Funktionen (wie etwa Identitätsmanagement, Formularserver oder E-Payment-Komponenten. Details siehe Kapitel 7.3) zentral nur an einer Stelle und nicht in allen Webauftritten der WiN-Gebietskörperschaften.
- Unabhängiger Weiterbetrieb und Ausbau der individuellen Web-Auftritte der Gemeinden.
- Aufbau eines Portalverbundes zwischen dem Verbundportal der Wirtschaftsregion Emscher Lippe und den kommunalen Web-Auftritten. Damit Sicherstellung der Erreichbarkeit aller Online-Services für die Nutzer über die kommunalen Web-Auftritte, aber auch über das Verbundportal der Wirtschaftsregion Emscher Lippe.

Dazu greifen wir den zukunftsweisenden Beschluss des IT Planungsrates vom 13.10.2016 zum Koordinierungsprojekt „Portalverbund“ als Lösungsansatz auf.

## 7.2. Verbundportal (Arbeitstitel: Umbau21)

Den Beschluss der IT Planungsrates zum Portalverbund aufgreifend beschreiben wir im Folgenden als Sollkonzeption ein Verbundportal für eine gemeinsame E-Government-Infrastruktur in der Emscher-Lippe-Region. Grundlage dafür sind neben technischen Standardisierungen auch gemeinsame Organisationsarbeit, um E-Government-Services für die Wirtschaft (G2B) sowie für Bürgerinnen und Bürger (G2C) gemeinsam zu modellieren und damit zu standardisieren, damit diese in der Region nach den gleichen Regeln ablaufen.

Notwendige E-Government-Basisfunktionen werden damit nicht mehr bei allen 13 WiN Gebietskörperschaften erforderlich. Das Verbundportal und die Vernetzung mit den Web-Auftritten der WiN-Gebietskörperschaften sowie den jeweiligen örtlich betriebenen Fachverfahren stellen sicher, dass nur noch an einer Stelle, nämlich im Verbundportal, E-Government-Basisfunktionen zur Verfügung gestellt werden müssen, die dann von allen genutzt werden können. Zu den notwendigen Basiskomponenten wird auf die Tabelle in Kapitel 7.3 verwiesen. Dies spart jeweils 12 mal Investitionskosten, Personalauswand für Konzeption und Realisierung sowie Betriebskosten.

Ein derartiges Verbundportal ist nur durch interkommunale Zusammenarbeit im Bereich des E-Government möglich. Ein Blick in die E-Governmentangebote anderer Bundesländer zeigt, dass es dafür bereits erfolgreiche Anwendungen gibt. So werden in Bayern, Baden Württemberg und Rheinland – Pfalz aus Kosten- und Aufwandsgründen bereits gemeinsame E-Government-Infrastrukturen mit nur einmal vorhandenen Basisdiensten betrieben.

In NRW ist nach derzeitigem Stand eine vergleichsweise Hilfe für die Gemeinden durch das Land nicht zu erwarten. Allerdings sieht der „Entschließungsantrag der Fraktion der SPD und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN zum Gesetzentwurf der Landesregierung für ein „Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung in Nordrhein-Westfalen (E-Government-Gesetz Nordrhein-Westfalen – EGovG NRW)“[50] folgendes vor:

- *„Förderstrukturen für kommunales E-Government“*

  *Ein großer Teil der elektronischen Bürgerdienste wird von den Kommunen angeboten. Dazu soll ein Förderprogramm für Kommunen vorgelegt werden, das die Vorgaben des Gesetzes in eigener Verantwortung umsetzen soll. Darüber hinaus sollen aus diesem Programm auch modellgebende kommunale Initiativen in den Bereichen Open Data, E-Partizipation und Bürgerinformation gefördert werden können.*

  *Das Förderprogramm „Kommunales E-Government NRW“ soll die Kommunen und Kreise in der Breite erreichen und insbesondere auch die kleineren Kommunen in ihren Anstrengungen bei der Umsetzung von E-Government unterstützen.*

  *Im Rahmen seiner Unterstützung der kommunalen Anstrengungen für E-Government gewährleistet das Land außerdem:*

  - *Die Einrichtung einer Plattform durch das Land zum Austausch von Best-Practice-Beispielen zwischen Land und allen Kommunen.*
  - *Die Erstellung von Handlungsempfehlungen für Kommunen durch das Land.*
  - *Die Durchführung einer jährlichen E-Government-Konferenz unter Leitung und nach Koordinierung durch das Land; im Rahmen dieser Konferenz sollen Erfahrungen ausgetauscht sowie aktuelle Informationen für die Kommunen durch das Land aufbereitet werden.“*

Als konkrete Maßnahme ist geplant, als eine notwendige E-Government-Basiskomponente ein einheitliches, interoperables Service-/Unternehmenskonto bereitzustellen, um so eine sichere Identifizierung von Nutzern zu erreichen und bei Schriftformnotwendigkeiten unterschriftsersetzend arbeiten zu können.

Für die Wirtschaft und Bürgerinnen und Bürger können je nach Ausgestaltung zwei Einstiegsmöglichkeiten mit dem Verbundportal bereitgestellt werden:

- **Variante 1 ohne Außenwirkung**

  Technisches Verbundportal , das nach außen nicht sichtbar wird. Im Falle des Aufrufes eines Online-Services einer kommunalen Webseite werden je nach organisatorischen Notwendigkeiten aus der Prozessgestaltung die entsprechenden E-Government-Basisfunktionen im Hintergrund bereitgestellt. Es besteht damit nur ein Zugang zu den Online-Services.

[50] Landtags - Drucksache NRW 16/10379

- **Variante 2 mit Außenwirkung**

  Das Verbundportal wird mit eignen Inhalten nach außen sichtbar. Durch die Vernetzung mit den örtlichen Angeboten bestehen damit zwei Einstiegsmöglichkeiten für den Zugang zu den Online-Services. Zur Personalisierung auf die einzelnen Kommunen kann als sicheres Unterscheidungsmerkmal die Postleitzahl oder der Gemeindename genutzt werden. Die Ziele dieses technischen Lösungsansatzes wird wie folgt beschreiben:

  - Einheitliche Repräsentanz der Wirtschaftsregion Emscher Lippe im Internet und damit Brandig der Region auch in den digitalen Medien.
  - Bereitstellung von E-Government-Basis-Funktionen zentral nur an einer Stelle und nicht in allen Webauftritten der 13 WiN Gebietskörperschaften.
  - Unabhängiger Weiterbetrieb und Ausbau der individuellen Web-Auftritte der Gemeinden.
  - Aufbau eines Portalverbundes zwischen dem Verbundportal der Wirtschaftsregion Emscher Lippe und den kommunalen Web-Auftritten. Damit Sicherstellung der Erreichbarkeit aller Online-Services für die Nutzer über die kommunalen Web-Auftritte, aber auch über das Verbundportal der Wirtschaftsregion Emscher Lippe.

Für das Soll-Konzept gehen wir im Folgenden von der Variante 2 aus, da diese die technisch umfassendere ist. Insofern kommt als technologische Basis für die Umsetzung ein Internetportal mit den entsprechenden Modulen und Funktionen in Frage, um die Bündelung vieler unterschiedlicher Online-Services zu gewährleisten. Dieses Portal sollte ein Content-Management-System (CMS) beinhalten, da diese Systeme eine einfache Verwaltung und Pflege der Inhalte, sowie eine kontinuierliche Erweiterbarkeit über Plug-Ins und offene Schnittstellen ermöglichen. Durch die Verwendung eines CMS ist es außerdem möglich, unterschiedliche Benutzerrollen bei der Rechtevergabe zu verwenden. Dadurch können redaktionell gefertigte Inhalte wie z.B. Einträge auf einer Seite mit aktuellen Themen ausschließlich nur von den dafür vorgesehenen Stellen verfasst und bearbeitet werden.

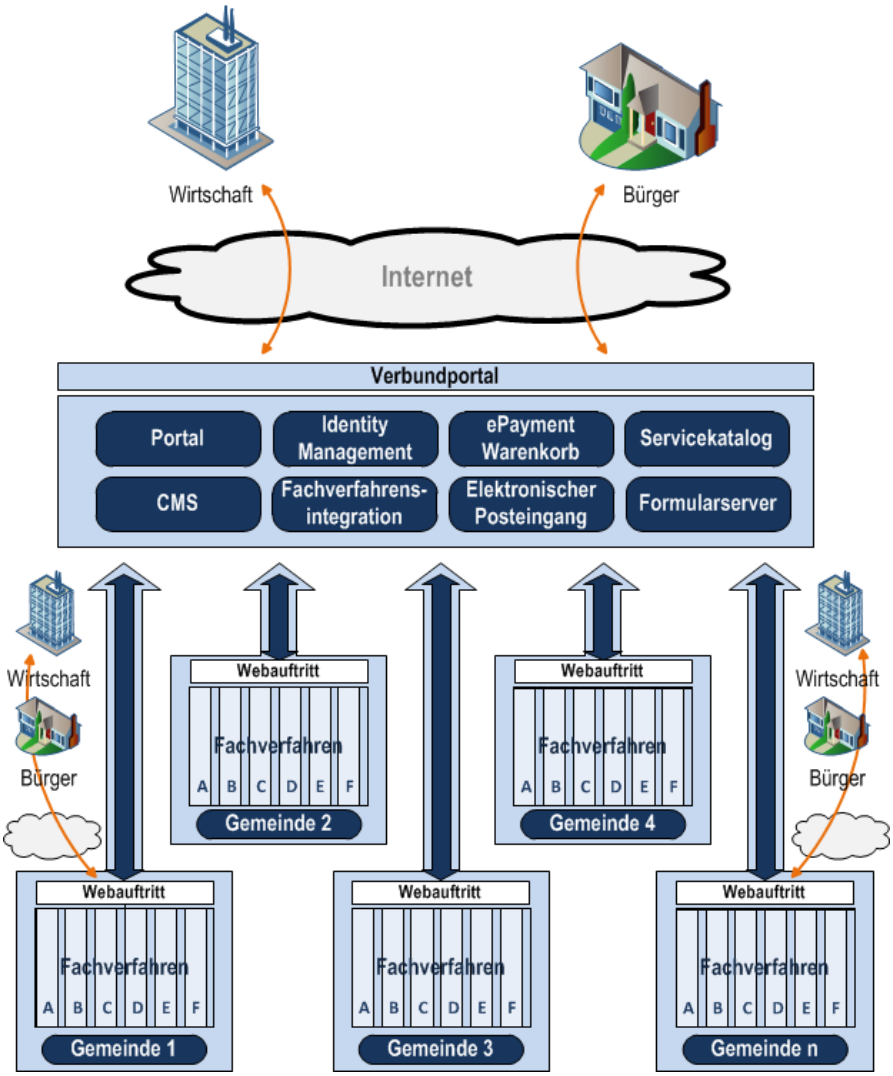


Abbildung 3: Schematische Darstellung des Verbundportals

Das Portal selbst beinhaltet einen Service-Katalog, der die von den einzelnen Kommunen zur Verfügung gestellten E-Government Dienste verzeichnet. Mit den zentralen Komponenten des Verbundportals können sowohl Fachverfahren der jeweiligen GKD visualisiert werden, als auch Fachverfahren eingebunden werden, die von den einzelnen angeschlossenen Kommunen zur Verfügung gestellt werden. Damit wird dem faktischen, dezentralen Aufbau der IT Rechnung getragen. Um die heterogene Umgebung aus Verfahren unterschiedlicher Anbieter, Prozessmodellierungen und Front-Ends hin zu einem einheitlichen Look-and-Feel zu harmonisieren, kann ein Style-Guide mit der Möglichkeit zur HTML-Manipulation für alle im Portal eingesetzten Services eingesetzt werden. Die Einbindung unterschiedlichster Verfahren unter Nutzung eines einheitlichen (oder zumindest ähnlichen) Look-and-Feels kann entweder durch Manipulation der Cascading Style Sheets während der Einbindung in das Portal erreicht werden, oder durch die Bereitstellung eines modifizierten Front-Ends durch den Betreiber.

Wird das Verfahren klassisch von der Web-Seite der jeweiligen Gemeinde aufgerufen, wird es im jeweiligen Design der Kommune dargestellt. Die nachfolgende Abbildung veranschaulicht die hier dargestellten Zusammenhänge schematisch.

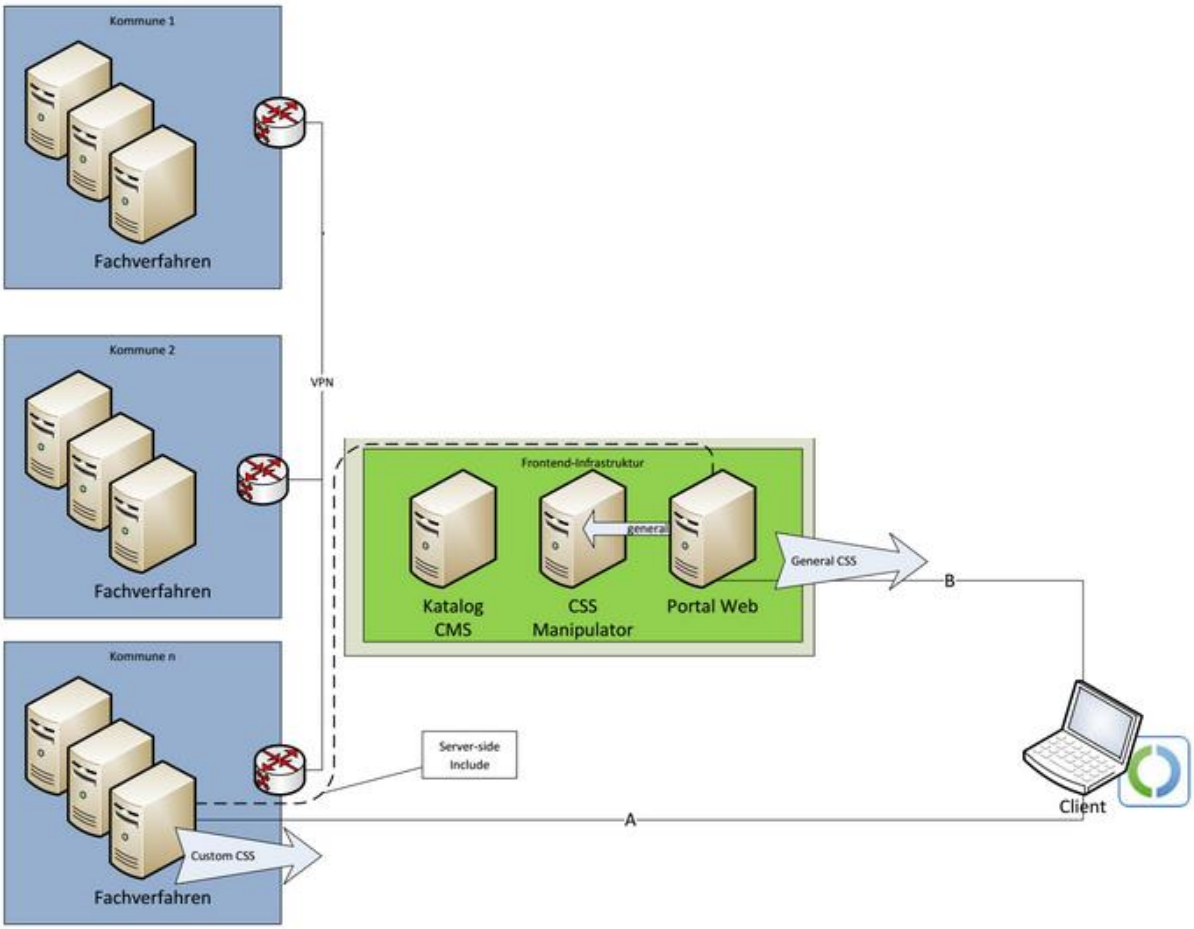



Abbildung 4: Workflow Verbundportal

Aus Sicht des Nutzers sind zur schnellen Navigation innerhalb des Portals zwei primäre Einstiegspunkte vorgesehen. Zum einen soll eine Navigation über die jeweilige Kommune, etwa durch Eingabe der Postleitzahl direkt zu allen verfügbaren Diensten erfolgen. Zum anderen kann die Navigation über Lebenslagen erfolgen.

Die Definition von Unternehmens- und Lebenslagen sollte Teil des Realisierungskonzeptes sein. Gute Beispiele aus dem kommunalen Bereich finden sich in den Bürgerportalen der Länder Bayern[51] und Baden Württemberg[52] und im Hamburg Gateway[53].

Details zum technischen Soll-Konzept für ein Verbundportal sind im Anhang unter 10.1 zu finden.

### 7.3. Zusammenfassung der Funktionen des Portals für die Region Emscher Lippe

Das vorgeschlagene Verbundportal für die Wirtschaftsregion Emscher Lippe sollte zur Erfüllung der notwendigen Funktionalität die in der folgenden Tabelle aufgeführten Anforderungen erfüllen:

[51] https://www.freistaat.bayern/ (Abfrage: 10.09.2016)
[52] https://www.service-bw.de/ (Abfrage: 19.09.2016)
[53] https://gateway.hamburg.de/HamburgGateway/FVP/Application/Index.aspx (Abfrage: 19.09.2016)

| Funktion | Beschreibung |
|---|---|
| Portalsoftware als **Verbundportal** Zugangsregeln, Rollen und Rechten, Personalisierung, Integration von 13 kommunalen Webauftritten mit dezentralen Fachverfahrensbetrieb, Suche, eCollabortion, Knowledge Management, responsives Design, HTML-Manipulation, Aufbau von Internet- und Intranet-Zugängen, Gliederungsmöglichkeiten nach Lebens- und Unternehmenslagen | Bündelung der Angebote in einem Verbund - portal unter Einbindung der bestehenden 13 kommunalen Webauftritte und der bei den 15 kommunalen IT Betriebsstätten betriebenen Fachverfahren.<br><br>Die Webauftritte und Fachverfahrens-Services müssen sowohl über den Einstieg bei den Gemeinden, als auch über den Einstieg im Verbundportal (Personalisierung mit PLZ und/oder Ortsnamen) erreichbar sein.<br><br>Aufgabe des Verbundportals ist insofern die **zentrale** Bereitstellung der nachfolgend aufgeführten E-Government- Basiskom-ponenten sowie die Integration der Web-auftritte der Gemeinden. |
| Content Management System | Pflege der statischen Inhalte des Verbundportals (optional mit Freigabe-Workflow) und Integration der unterschied-lichen kommunalen CMS-Systeme. |
| Identitätsmanagement für Personali-sierung, Identitätsnachweis und Schriftformersatz | Gestufte Möglichkeiten der Identifizierung je nach Schutzbedarf, Einsatz des Elektronischen Identitätskennzeichens mit eID-Service, Nutzung des landesweiten Servicekontos NRW, mit ePostfach und eSafe (Stufenkonzept NRW) und interoperablem Identitätsmanagement mit anderen Landes-Servicekonten.<br><br>Integration von Unternehmenskonten, sobald entsprechende Beschlüsse des IT Planungsrates dazu ergangen sind. |
| Single-Sign-On<br>Zur Anmeldung an verschiedenen unterschiedlichen Fachverfahren im Internet und im Intranet | Nutzung insbesondere in Intranetan-wendungen, um nach einer einmaligen Authentifizierung an einem Arbeitsplatz auf alle Rechner und Dienste, für die eine lokale Berechtigung besteht, am selben Arbeitsplatz zugreifen zu können, ohne sich jedes Mal neu anmelden zu müssen. |
| Formularserver | Bereitstellung von intelligenten / interaktiven eFormularen mit der Möglichkeit der Extraktion der (Netto) Daten zur Gestaltung |

| | |
|---|---|
| | von Eingabedatensätzen für diverse Fachverfahren über ein Antragsmanagementsystem<br><br>Es besteht die Notwendigkeit, unterschiedliche von den Gemeinden betriebene Produkte integrieren zu können. |
| e-Payment (LandesEGovG NRW) | Integration einer elektronischen Zahlungsplattform mit unterschiedlichen Zahlungsarten, Überleitung der Zahlungseingänge an unterschiedliche kommunale HKR-Systeme.<br><br>Bündelung des Softgutes in einem Warenkorb, der mehrfach (parametrisierbar) abgerufen werden kann.<br><br>Ein vom Land NRW bereitgestelltes System sollte genutzt werden. |
| Fachverfahrensintegrationssystem (ESB oder vergleichbare Technologie) | Anbindung der div. Web-Services aus den unterschiedlichen kommunalen Fachverfahren, die zum Teil dezentral bei den Gemeinden in unterschiedlichen Rechenzentren betrieben werden. HTML-Manipulation für die Verminderung des anzuzeigenden Datensatzes.<br><br>Produktdatenbank zur Steuerung und Gestaltung aller Bildschirmworkflows und Bereitstellung der notwendigen Ablaufinformationen.<br><br>Antragsverfolgungssystem für die Bereitstellung von Bearbeitungszuständen (track und trace), insbesondere für die Wirtschaftsservices. |
| Dokumentenmanagementsystem | Speicherung und Archivierung der eingehenden elektronischen Dateien und Dokumente, möglichst Nutzung einer Standardschnittstelle.<br><br>Es besteht die Notwendigkeit, unterschiedliche von den Gemeinden betriebene Produkte integrieren zu können. |
| Elektronischer Posteingangskorb | Zur Speicherung und Verteilung aller |

| | |
|---|---|
| | Dokumente, die nur mit Medienbruch verarbeitet werden können. |
| eKontaktformular für einfache elektronische Zugangseröffnung (LandesEGovG NRW) | Kontaktformular für Anliegen, Ideen, Beschwerden, Fragen, Nachweise, … (mit Dokumenten-Upload und eID Integration) |
| Wissensmanagementsystem für Intranets der Gemeinden | Zur Sammlung von Verwaltungswissen im Intranet der Gemeinden. Es besteht die Notwendigkeit, unterschiedliche Wissensmanagementsysteme in unterschiedlichen Gemeinden aufbauen zu können. |
| Verwaltungssuchmaschine | Integration der Verwaltungssuchmaschine NRW (Behördenfinder NRW) |
| EA-Portal NRW | Integration des im Aufbau befindlichen EA-Portals NRW und Integration der von dort übermittelten elektronischen Nachrichten, Dokumente und Daten. |
| Zugang für Heimarbeitsplätze über das Verbundportal mit sicherer Authentifizierung | Versorgung von Home-Offices mit kommunalen Fachverfahren der unterschiedlichen Gemeinden und Rechenzentren unter Nutzung der eID oder gleichwertiger Authentifizierungsverfahren (Schutzbedarf hoch +) |
| E-Partizipationsplattform | Integration von E-Partizipationsplattformen unter- schiedlicher Hersteller, die dezentral von den Gemeinden und Rechenzentren zu unterschiedlichen Themen betrieben werden.<br><br>Optional: Integration der vom Land NRW bereitgestellten Werkzeuge, bzw. Möglichkeiten. |
| Open Data Plattform | Integration einer Open Data Plattform für die Veröffentlichung offener Verwaltungsdaten im Roh-/Nettoformat (strukturiert) in der vom Land NRW festgelegten Datenformate.<br><br>Optional: Integration der vom Land NRW bereitgestellten Werkzeuge, bzw. Möglichkeiten. |
| Cloud-/Upload-Bereich | Bereitstellung eines gesicherten, verschlüsselten Bereiches für die Ablage/den Datenaustausch großer Dateimengen, die |

| | |
|---|---|
| | nicht über den „Posteingangskorb“ aufgrund der Größenbeschränkungen abgewickelt werden können |
| | |
| **Nachrichtlich Mobile Government:** | |
| Bürgeramtskoffer | Zur Mobile Distribution von Verwaltungsdienstleistungen<br>Nutzung des E-Government-Systems auch über Bürgeramtskoffer. |
| Selbstbedienungsterminals | Unterstützung des Antragsprozesses für den Personalausweis sowie Nutzung des E-Government-Systems zu Abwicklung von E-Government Services an Selbstbedienungs-terminals in den Wartezonen der Bürgerämter und in Sparkassenzweigstellen |
| App-Entwicklung | Vorbereitung aller Portalangebote in einer Form, dass sie über standardisierte Schnittstellen innerhalb von dedizierten Smartphone Apps integriert werden können oder die Bereitstellung eines Portal-Templates, das responsive Design unterstützt. Mit responsive Design lassen sich Webanwendungen erstellen, die für jede Endgeräteklasse (Smartphone, Tablet, Desktop) eine eigene und optimierte Darstellung ausliefern. |

Tabelle 19: Funktionen eines Verbundportals

# 8. E-Government - Handlungskonzept für die Emscher-Lippe-Region

Das nachfolgende Handlungskonzept beschreibt, welche Maßnahmen zur Realisierung der Ziele und Anforderungen insbesondere zur Umsetzung von Government to Business, aber auch für Government to Citizen, angegangen werden müssen und durch ein nachfolgendes Realisierungskonzept zu konkretisieren sind. Grundlagen für die Umsetzung der Wünsche der Wirtschaft, aber auch der Bürgerinnen und Bürger, zur Umsetzung von E-Government-Services sind

- die Beachtung der Ziele der Nationalen E-Government-Strategie des IT Planungsrates[54] bei Auswahl und Modellierung der Online-Angebote
- die Reflexion der Thesen des Normenkontrollrates zum Aufstieg des E-Governments in Deutschland[55] für die weitere Ausgestaltung.

Weitgehend berücksichtigt wurden in den Handlungsempfehlungen die vorliegenden E-Government-Strategien der GKD Recklinghausen mit seinen Zweckverbandsgemeinden sowie der Städte Bottrop und Marl.

Die Abarbeitung der Handlungsempfehlungen folgt der Gliederung der Nationalen E-Government-Strategie[56].

## 8.1. Zielbereich A: Nutzen für Bürger, Unternehmen und Verwaltung

### Ziel 1: Der Zugang wird allen potenziellen Nutzern eines Dienstes ermöglicht

*„Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen kennen die E-Government-Dienste, haben Zugang zu diesen und können Partizipationsmöglichkeiten nutzen. Die Qualität des E-Government-Angebotes orientiert sich am Nutzen für Bürgerinnen und Bürger, sowie für Unternehmen und Verwaltung.*

*Um einen breiten Zugang zum E-Government zu erreichen, sind folgende Handlungsfelder zu besetzen:*

- *Optimierung des Angebots von orts- und zeitunabhängigen Services auch für einen mobilen Zugang;*
- *Bekanntmachung der Angebote;*
- *Medienkompetenz der Bürgerinnen und Bürger.“*

In der Emscher-Lippe-Region spielt Zugang der Wirtschaft und damit die Wirtschaftsförderung mit E-Government eine herausragende Rolle. Daher sind z.B. im E-Government-Masterplan der GKD Recklinghausen und seiner Mitgliedsgemeinden die folgenden regionalen Ziele beschrieben:

---

[54] Nationale E-Government-Strategie Fortschreibung 2015 Stand 1. Oktober 2015 http://www.it-planungsrat.de/SharedDocs/Downloads/DE/NEGS/NEGS_Fortschreibung.pdf?__blob=publicationFile& (Abfrage: 02.09.2016)

[55] https://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/Content/DE/Download/2015_11_12_gutachten_egov_2015.html (Abfrage: 31.08.2016)

[56] Die jeweils in Anführungszeichen kursiv gesetzten Text sind auszugsweise der NEGS entnommen und beschreiben Vorschläge für zielführende Maßnahmen

- Die wesentlichen Prozesse zwischen Wirtschaft und Verwaltung sind vereinfacht worden und elektronisch umgesetzt.
- Der Kunde kann alle onlinefähigen Dienstleistungen im Zweckverband über das jeweilige Portal abwickeln.

**Empfehlung: Zur Realisierung dieser Ziele wird in der Emscher-Lippe-Region eine gemeinsame, standardisierte E-Government-Infrastruktur aufgebaut, bei der die E-Government-Basisdienste nur einmal im einem Verbundportal (Arbeitstitel: Umbau21) vorhanden sind und über die bestehenden Verwaltungsnetze auch von den Angeboten auf den Webseiten der Kommunen genutzt werden können.**
**Im Realisierungskonzept wird darauf zu achten sein, dass aus Gründen des Investitionsschutzes die bereits vorhandenen E-Government Basiskomponenten über Schnittstellen eingebunden werden können. Der dafür notwendige Aufwand sollte Gegenstand des Realisierungskonzeptes sein.**
**Die Bestandserhebung zu den eingesetzten Fachverfahren (sh. Kapitel 5.2) hat ergeben, dass zum Aufbau eines Portalverbundes in der Region Emscher Lippe insgesamt 15 IT -Betriebsstätten zur Realisierung von Fachverfahrenszugriffen zu vernetzt sind. Dies erhöht den Aufwand und ist im Realisierungskonzept zu berücksichtigen.**

Der Portalverbund ist auch geeignet für den sicheren elektronischen Austausch von Daten und die sichere Identifizierung von Nutzern über ein landeseinheitliches Servicekonto. Dabei bleiben die jeweiligen Web-Auftritte der Gemeinden unberührt. Ein Einstieg für den Nutzer in den jeweiligen Online-Service ist über den örtlichen Web-Auftritt und über das Verbundportal möglich.

Damit wird auch das im E-Government-Masterplan der GKD Recklinghausen definierte Ziel, dass alle onlinefähigen Dienstleistungen im Zweckverband über das jeweilige Portal (technisch Web-Seite) abgewickelt werden können, gewährleistet.

Nach § 5 EGovG NRW sollen die Behörden spätestens bis zum 1. Januar 2021 die Durchführung ihrer Verwaltungsverfahren mit Bürgerinnen und Bürgern oder Unternehmen auf elektronischem Weg anbieten.

In den Workshops mit der Wirtschaft und den Verwaltungen wurden eine Reihe von Online-Services diskutiert und durch eine Abfrage priorisiert. Die Ergebnisse sind in Kapitel 4 dokumentiert.

**Empfehlung: Zum Ausbau der orts- und zeitunabhängig angebotenen elektronisch Verwaltungsangelegenheiten raten wir zur schrittweisen Optimierung des Online – Angebots. Dabei sind die Anwendungsnotwendigkeiten der Wirtschaft für G2B Online Services an erster Stelle zu berücksichtigen. Hinzu kommen die Priorisierungsergebnisse aus den Umfragen.**
**Im Realisierungskonzept ist den unterschiedlichen Fachverfahren zur jeweiligen Aufgabenstellung Rechnung zu tragen, indem die herstellerspezifischen Schnittstellen für Web-Services zur gleichen Aufgabe berücksichtigt werden. Der dafür notwendige Aufwand für die Mehrfachmodellierung von Online-Services sollte im Realisierungskonzeptes berücksichtigt werden.**
**In Fällen, bei denen Fachverfahrenssoftware für die Unterstützung von kommunalen Aufgabenfeldern im Einzelfall nicht vorhanden sind, ergibt sich auf Sicht ein Investitions- und Einführungsaufwand, wenn von allen Gebietskörperschaften ein gleiches E-Government-Angebot bereitstellen soll.**

**<u>Empfehlung:</u> Neben Web-Services bilden auch eFormulare einen elektronischen Zugang zur Verwaltung ab. Dazu sollte ein Formularpool erarbeitet werden, um diesen über ein einheitliches Antragsmanagement-System abwickeln zu können.**

**<u>Empfehlung:</u> Der Bund und das Land NRW bieten bereits viele Online-Services (sh. Kapitel 10.6) an, die allerdings wenig bekannt sind, gleichwohl aber Nutzen insbesondere für die Wirtschaft erzeugen. Eine Verlinkung ist deshalb zielführend.**

**<u>Empfehlung:</u> Gruppierung von Informationsangeboten, Online Services der Gemeinden, des Bundes und des Landes NRW sowie eFormulare zu Unternehmens- und Lebenslagen. Als Beispiel wird auf die Unternehmens- und Lebenslagendarstellung im Verbundportal des Landes Bayern[57] verwiesen.**

**<u>Empfehlung:</u> Zum Ausbau des Online-Angebotes gehört auch die Entwicklung weiterer mobiler Services und deren die Berücksichtigung im Realisierungskonzept. Der von der Stadt Bottrop formulierte Grundsatz „mobil first" ist dabei zielführend[58]. Insofern gehört auch das Arbeiten mit mobilen Endgeräten zum Multikanalzugang zur Verwaltung. Inbegriffen ist auch die Entwicklung mobiler Apps wie z.B. MeldeApp, Wahlportal-App, OpacApp) zur Nutzung für Tablets und Smartphones. Für die Darstellung der Portalinhalte ist deshalb ein responsives Design notwendig.**

Dazu sieht der E-Government-Masterplan der GKD Recklinghausen vor, dass elektronische Informations- und Dienstleistungsangebote der Verwaltungen mit mobilen Endgeräten genutzt werden können.

**<u>Empfehlung:</u> Nutzung der Portalsoftware für die kommunalen Beschäftigten als Möglichkeit zur ortsunabhängigen Arbeit. Z. B. für den Außendienst oder von zu Hause aus als sicherer Zugriff auf die notwendigen Fachverfahren und Standardsoftware.**

Dem trägt der E-Government-Masterplan der GKD Recklinghausen mit dem Aufbau des Filehosting-Dienst der GKD-Cloud, die schon von einigen Verwaltungen genutzt wird, Rechnung. Mobile Ratsarbeit und mobile Zugriffe auf das DMS – System sind weitere Anwendungsfelder, die in Vorbereitung sind. Weiter führt der E-Government-Masterplan aus, dass die wesentlichen Verwaltungsprozesse medienbruchfrei über ein elektronisches Vorgangsbearbeitungssystem abgewickelt werden können.

**<u>Empfehlung:</u> In Bezug auf die Bekanntmachung der Angebote regen wir an, dazu in der Region, aber auch für jede kommunale Gebietskörperschaft, ein abgestimmtes gemeinsames Pressekonzept zu erarbeiten. Die im E-Government-Masterplan der Stadt Bottrop dazu beschriebene „Geplante Vorgehensweise in Bezug auf strategische Öffentlichkeitsarbeit im Internet", bietet dazu eine gute Grundlage. Aber auch gezielte Marketingmaßnahmen sind außerhalb des Internets notwendig. Diese reichen von der Bereitstellung von Handzetteln mit den verzeichneten Online-Services in jeder Rathausdienststelle mit Publikumsverkehr und in stadtnahmen Einrichtungen, bis zu Plakataktionen, wie bei beiden folgenden Beispiele[59] aus Düren und Sachsen gut verdeutlichen:**

---

[57] http://www.freistaat.bayern/ (Abfrage: 13.10.2016)

[58] Quelle ZdF: Das Smartphone ist 2016 das meistgenutzte Gerät für den Internetzugang: Zwei Drittel der Bevölkerung und nahezu jeder 14- bis 29-Jährige geht darüber ins Netz. Insgesamt sind 84 Prozent der Deutschen online, ergibt die ARD/ZDF-Onlinestudie 2016.
http://www.heute.de/ardzdf-onlinestudie-2016-zur-mediennutzung-84-prozent-der-deutschen-sind-online-45595980.html
(Abfrage: 13.10.2016)

[59] Quellen: Abbildungen der regio IT/Stadt Düren und des Landes Sachsen

Abbildung 5: Marketing durch Plakataktionen

Abbildung 6: Verwaltung in Sachsen

**<u>Empfehlung:</u> Zur Stärkung der Medienkompetenz für Bürgerinnen und Bürger, aber auch von Wirtschaftsvertretern empfehlen wir mit den Volkshochschulen Angebote zu den Themen „E- E-Government für die Wirtschaft“ und „E-Government für Bürgerinnen und Bürger“ zu entwickeln. In den Kursen kann zudem ein Feedback zu den Online-Services eingeholt werden.**

**Dazu verweisen wir als gutes Beispiel auf das Akzeptenzkonzept der Stadt Kitzingen zum Neuen Personalausweis[60].**

[60] http://www.personalausweisportal.de/SharedDocs/Downloads/DE/Ergebnisdokumente/Kitzingen_Akzeptanzkonzept.html (Abfrage: 03.09.2016)

**<u>Empfehlung</u>: Nutzungsanreize für Online-Services entwickeln, z.B. durch Verringerung der Verwaltungsgebühren bei elektronischer Abwicklung.**

### Ziel 2: Der Zugang ist barrierefrei, die Bedienung nutzerfreundlich

*„Allein durch die Bereitstellung von Online-Diensten leisten Bund, Länder und Kommunen bereits eine wichtigen Beitrag zur Barrierefreiheit. Darüber hinaus gestalten sie ihre elektronischen Verwaltungsdienstleistungen nutzerfreundlich und so weit wie möglich barrierefrei".*

**<u>Empfehlung:</u> Beachtung der Grundsätze der Benutzerfreundlichkeit[61] bei der Gestaltung der Online-Services. Für die Barrierefreiheit, soweit dies bei Fachverfahrensergebnissen möglich ist, weisen wir auf die Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung BIT 2.0[62]) hin.**

Zur Nutzerfreundlichkeit gehören auch Informationen zu den Dienstleistungen der Verwaltung. Dazu führt § 6 des EGovG NRW (Informationen zu Behörden in öffentlich zugänglichen Netzen), aus, dass die Behörden in allgemein verständlicher Sprache Informationen über ihre Aufgaben, ihre Anschrift, ihre Geschäftszeiten sowie postalische, telefonische und elektronische Erreichbarkeiten zur Verfügung stellen. Die soll in allgemein verständlicher Sprache über die von ihr auf elektronischem Weg angebotenen Dienstleistungen, ihre sonstige nach außen wirkende öffentlich-rechtliche Tätigkeit, damit verbundene Gebühren, beizubringende Unterlagen und die zuständige Ansprechstelle erfolgen. Dazu gehören auch Informationen über und ihre Erreichbarkeit sowie erforderliche Formulare.

**<u>Empfehlung</u>: Aufgreifen der Regelungen zur Benutzerfreundlichkeit, um die Informationsinhalte sowie Formulare im Bereich der Wirtschaftsregion Emscher Lippe nach diesen Grundsätzen zu standardisieren und dazu Nutzung der Beschreibungen des Leistungskataloges Deutschland (LEIKA)[63]. Wir raten zu einem schrittweisen Vorgehen im Zusammenhang mit der gemeinsamen Organisationsarbeit zur Modellierung der Online-Prozesse.**

### Ziel 3: Die Nutzer haben einfachen und sicheren Zugang zur Verwaltung

*„Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen können einfach, sicher und auf verschiedenen Wegen (Multikanal) mit der Verwaltung kommunizieren.*

*Beispiele für Bund, Länder und Kommunen sind*

- *der einheitliche Ansprechpartner nach dem Modell der EU-Dienstleistungsrichtlinie;*
- *die einheitliche Behördennummer 115;*

---

[61] Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten (Bildschirmarbeitsverordnung . BildscharbV) https://www.gesetze-im-internet.de/bildscharbv/BJNR184300996.html )Abfrage: 03.09.2016) und http://www.tuv-intercert.org/unsere-leistungen/produkt/digitale-zertifizierung/benutzerfreundlichkeit.html (Abfrage: 03.09.2016)
[62] https://www.gesetze-im-internet.de/bitv_2_0/BJNR184300011.html (Abfrage: 03.09.2016)

[63] http://www.gk-leika.de/ (Abruf: 04.09.2016)

- *die Bereitstellung von elektronischen Bürger- und Unternehmenskonten zur einheitlichen und sichere Identifizierung der jeweiligen Bürgerinnen und Bürgern oder Unternehmen, die für alle Dienstleistungen Bund, Ländern und Kommunen genutzt werden können;*
- *die Überprüfung der Formanforderungen beim Zugang zur Verwaltung und - wo möglich – Schaffung niedrigschwelliger Zugänge".*

**<u>Empfehlung:</u> Weiterer Ausbau des Multikanalzugangs für die kommunalen Gebietskörperschaften. Dieser besteht aus dem persönlichen Zugang (z.B. über Bürgerämter), dem Zugang über Telefon (z. B. durch D115), dem elektronischen Zugang über elektronische Nachrichten, elektronische Formulare, Webseiten und Fachverfahren, sowie die Annahme elektronischer Dokumente und deren Ablage in elektronischen Akten und Archivsystemen.**

Die Schaffung eines elektronischen Zugangs ist für Kommunalverwaltungen nach § 3, Abs. 1 des EGovG NRW bis zum 01.01.2018 vorgeschrieben. Dabei sind auch elektronische Eingänge anzunehmen, die mit einer qualifizieren elektronischen Signatur versehen sind. Bietet die Gemeinde eine einfache Mailadresse als eine Art des elektronischen Zugangs an, hat sie dazu ein Verschlüsselungsverfahren für die Nutzer anzubieten.

**<u>Empfehlung:</u> Eröffnung eines elektronischen Behördenzugangs durch eine De-Mail-Adresse nach § 3, Abs. 2 des EGovG NRW bis zum 01.01.2018.**

Insgesamt gesehen werden kommunale Gebietskörperschaften nicht nur einen elektronischen Zugang einrichten, sondern in Abhängigkeit von den Anforderungen des jeweiligen, elektronisch zu unterstützenden Prozess, eine Reihe elektronischer Zugänge. Die folgende Tabelle[64] zeigt die unterschiedlichen Möglichkeiten. Diese gewährleisten, dass die jeweils sinnvollste Art des elektronischen Zugangs in die Prozesse modelliert werden können.

64

Quelle: Positivliste elektronische Prozesse, VITAKO 2012, erstellt von H. Schumacher u. Peter Klinger , b.i.t.consult GmbH

| | | E-Kommunikationsalternativen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| | | E-Mail | | | | | | | | Websites (synchron Ein-/Ausgabe) | | | | | | | | | E-Forms | | | | Portale | | |
| **Formerfordernisse** | | E-Mail, einfach | E-Mail mit QES (SMTP) | E-Mail über VPS / EGVP | DE-Mail einfach | DE-Mail absenderbestätigt | E-Post elektronischer Versand | E-Post hybrider Versand | DOI-E-Mail (Nur "G2G") | Web-Mail, einfach | Web-Mail mit eID | Bildschirmdirekteingabe, einfach | Bildschirmdirekteingabe mit QES, Medienbruch | Bildschirmdirekteingabe mit QES, medienbruchfrei | Bildschirmdirekteingabe über OSCI mit Fachverfahren | Bildschirmdirekteingabe mit eID, Medienbruch | Bildschirmdirekteingabe mit eID, medienbruchfrei | Bildschirmdirekteingabe im DOI-Netz (Nur "G2G") | E-Formular, postalischer Versand | E-Formular, elektronischer Versand | E-Formular, elektronisch mit QES | E-Formular, elektronisch mit eID | Bürgerportalpostfach mit Online Registrierung | Bürgerportalpostfach mit persönlicher Registrierung | Bürgerportalpostfach mit eID |
| **Eingang** | Formlos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Schriftlich | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Amtliches Formular | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Unterschrift | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Nachweispflichten | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Mitteilungspflichten | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Altersnachweis | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Identitätsnachweis Abs. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Persönlich | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Empfangsbestätigung | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Schutz pers. bez. Daten | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Tabelle 20: Erfüllung von Formerfordernissen durch E-Kommunikationsalternativen

**<u>Empfehlung:</u> Insbesondere für die Wirtschaft wird als weiterer elektronischer Zugang eine Anbindung an das Portal des nunmehr (einzigen) Einheitlichen Ansprechpartners NRW[65] (eAP NRW) sichergestellt. Dabei ist auch die elektronische Übermittlung der dort eingehenden Antragsdaten zu klären und zu berücksichtigten. Das eAP - Portal befindet sich bei der Bezirksregierung in Detmold im Aufbau.**

Zwingend nach § 3, Abs. 3 des EGovG NRW ist ab 1.1.2018 das Angebot nur Nutzung des elektronischen Identitätsnachweises aus dem Personalausweis. Um diesen nutzen zu können werden derzeit elektronische Service-Konten (Bürger- und Unternehmenskonten) für die Identifizierung der jeweiligen Bürgerinnen und Bürgern oder Unternehmen entwickelt und interoperabel so ausgestaltet, dass sie für alle Dienstleistungen aus Bund, Ländern und Kommunen genutzt werden können. Dieses interoperable

[65] https://www.nrw-ea.de/de (Abfrage: 0309.2016)

Identitätsmanagement ist derzeit Im Test. Es wird unter dem Dach der KDN gemeinsam entwickelt von den kommunalen IT Dienstleistern citeq und KRZN. Von einer Eigenentwicklung wird deshalb aus Aufwands-, Kosten- und Interoperabilitäts – Gründen abgeraten.

**Empfehlung: Für ein interoperables Identitätsmanagement wird das Servicekonto NRW genutzt, sobald dieses verfügbar ist.**

Das Personalausweisrecht wird derzeit geändert. Dazu liegt der Referentenentwurf des BMI Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Personalausweisgesetzes und weiterer Vorschriften vom 22.08.2016 vor. In dem Entwurf ist u.a. vorgesehen, dass zur medienbruchfreien Übermittlung von Ausweisdaten unter Anwesenden nach § 18 a der Ausweisinhaber dies auch in Behörde, z.B. im Bürgerbüro, nutzen kann. Damit entsteht eine weitere elektronische Zugangssituation für den Nutzer, die ihm die Anschaffung eines Personalausweislesegerätes erspart. Um Ausweisdaten nach § 18 a medienbruchfrei unter Anwesenden auslesen zu dürfen, ist die vorherige Erteilung einer Vor-Ort-Berechtigung samt eines Vor-Ort- Zertifikats erforderlich.

**Empfehlung: Berücksichtigung eines medienbruchfreien Identifizierungsangebotes unter Anwesenden im Realisierungskonzept nach Inkrafttreten des neuen 18 a Personalausweisgesetz.**

**Empfehlung: Zur Definition der Formerfordernisse beim elektronischen Zugang zur Verwaltung und zur Schaffung niedrigschwelliger Zugänge im Rahmen der Modellierung der Online-Services zu prüfen, ob tatsächlich Identifikationsnotwendigkeiten, bzw. Schriftformerfordernisse erforderlich sind. Oftmals bestehen lediglich gefühlte „Identifikations- und Schriftformerfordernisse.**

Beide Funktionen sind zwar elektronisch mit der eID abbildbar. Einher geht damit aber eine Beschränkung der Reichweite des jeweiligen E-Government-Service wegen fehlender Lesegeräte bei den Nutzern und einer in der Vergangenheit erfolgten Ausschaltung der eID. Dazu verweisen wir auf die Normenscreening-Maßnahmen des Bundes[66]. Auch das Land NRW beabsichtigt dieses für die Landesgesetzgebung durchzuführen.

**Empfehlung: Da Schriftformerfordernisse auch durch kommunale Satzungen angeordnet werden können, sollten auch das örtliche Satzungsrecht auf E-Government-Fähigkeit überprüft werden.**

Ein weiterer einfacher Zugang zur Verwaltung für den Nutzer kann durch die Bereitstellung von Selbstbedienungsterminals in den Wartezonen oder in den Automatenzweigstellen, z. B. der Sparkassenorganisation realisiert werden. Dies nicht nur zur Senkung von mittleren Bearbeitungszeiten bei der Beantragung von Personalausweisen/Pässen (Speed Capture), sondern auch zur Abwicklung von Self – Service Online-Transaktionen. Derartige Selbstbedienungsterminals[67] sind ausgestattet mit Personalausweislesegeräten und Geldkartenfunktion, so dass auch medienbruchfreie Prozesse abgebildet werden können.

---

[66] Entwurf eines Gesetzes zum Abbau verzichtbarer Anordnungen der Schriftform im Verwaltungsrecht des Bundes http://www.vitako.de/Publikationen/Documents/Stellungnahme%20Vitako%20Normenscreening_Gesetz_2016_06_30.pdf

[67] Sh. dazu Ingolstadt: Bürgerterminal in der Sparkasse http://www.intv.de/mediathek/video/virtuelles-rathaus-erstes-buergerterminal/ (Abruf: 04.09.2016)
https://www.bundesdruckerei.de/sites/default/files/documents/2013/06/produktblatt_self-service-terminal_deutsch_2013.pdf Abruf: 04.09.2016)

In Sinne der Flexibilisierung der Distribution von Verwaltungsservices kommt zunehmend im kommunalen Bereich der mobile Bürgeramtskoffer[68] zum Einsatz, der einen weiteren mobilen Zugang zur Verwaltung gewährleistet. Dies insbesondere für besondere Zielgruppen, die vor Ort mobil mit diesem System aufgesucht werden können.

**Empfehlung: Prüfung des Einsatzes von Selbstbedienungsterminals für die Beantragung von Ausweispapieren, aber auch für die Abwicklung von Online-Transaktionen und von mobilen Bürgeramtskoffern im Realisierungskonzept. Nutzung der Automatenzweigstellen von Sparkassen für die Aufstellung von kommunalen Selbstbedienungsterminals mit Online-Services.**

**Ziel 4: Verwaltungsangelegenheiten lassen sich über das Internet abschließend elektronisch erledigen**

*„Verwaltungsangelegenheiten können orts- und zeitunabhängig erledigt werden. Hierzu streben Bund Länder und Kommunen im Rahmen ihrer Zuständigkeiten an,*

- *elektronische und papiergebundene Kommunikation rechtlich gleichzustellen und*
- *Schriftformerfordernisse und Formvorschriften abzubauen.*
- *Weitere Handlungsfelder sind:*
    - *eine weit möglichst gemeinsame elektronische Umsetzung von Verwaltungsabläufen durch Bund, Länder und Kommunen;*
    - *eine medienbruchfreie Vernetzung durch standardisierte offene Schnittstellen und Infrastrukturdienste;*
    - *der sichere elektronische Austausch von Daten und die sichere Identifizierung der Anbieter und der Nutzer unter Beachtung des Datenschutzes;*

Eine rechtliche Gleichstellung von elektronischer und papiergebundene Kommunikation ist bereits durch das EGovG Bund (§ 5, Abs. 1) erfolgt.

Zum Ausbau der orts- und zeitunabhängig angebotenen elektronisch Verwaltungsangelegenheiten wird auf **(Kapitel 7, Anlage 10.1)** verwiesen.

Zur einfachen Nutzung elektronischer Dienstleistungen gehört auch die Möglichkeit des elektronischen Bezahlens von Verwaltungsgebühren, wie in § 7 des EGovG NRW ab 01.01.2019 vorgeschrieben.

**Empfehlung: Standardisierung der unterschiedlichen derzeit im Einsatz befindlichen E-Payment-Systeme.**

Gemäß § 8, Abs. 1 EGovG NRW muss die Verwaltung ab 01.01.2018 in elektronischen Verfahren auch elektronische Nachweise akzeptieren und verarbeiten können.

**Empfehlung: Modellierung der Annahme und Verarbeitung elektronischer Nachweise im Rahmen der Organisationsarbeit zu den einzelnen Online-Prozessen im Realisierungskonzept.**

[68] Informationen zum Bürgeramtskoffer: https://www.bundesdruckerei.de/sites/default/files/documents/2016/07/bdr_loesungsblatt_buergerkoffer_web_2.pdf (Abruf: 04.09.2016)

Weiter regelt § 8, Abs. 2 EGovG NRW, dass mit Einwilligung des Verfahrensbeteiligten die zuständige Behörde erforderliche Nachweise, die von einer deutschen öffentlichen Stelle stammen, unmittelbar bei der ausstellenden öffentlichen Stelle elektronisch einholen kann.

**Empfehlung: Modellierung der elektronischen Einholung von Nachweisen anderer deutscher Behörden in elektronischen Verfahren.**

**Ziel 5: Die Verwaltung verfügt über Kompetenz im E-Government**

*„Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung sind auf die Herausforderungen und Aufgaben im E-Government vorbereitet und dafür ausgebildet".*

**Empfehlung: Ausbau der E-Government-Kompetenz der Beschäftigten und Aufbau eines Fortbildungsprogramms unter Nutzung der bereits bestehenden Angebote bei KGSt und Studieninstituten für öffentliche Verwaltung. Ziel ist die Beteiligung an der Entwicklung von Online-Services sowie Marketing gegenüber den Nutzern.**

Die Umfrage bei den Gemeinden hat dazu Bedarfe erkennen lassen.

**Empfehlung: Nutzung der Portalsoftware, um in den Verwaltungen Intranetanwendungen zu etablieren, die als Wissensmanagement - Systeme für die Bewahrung des Verwaltungswissens (z. B. in Form eines Verwaltungs-Wikis) der zahlreich in den Ruhestand tretenden Beschäftigten eingesetzt werden können.**
**Zudem können über das Intranet interne Prozesse als Selfservice-Prozesse wie z.B. Krankheits- und Urlaubsmeldungen, Dienstreisegenehmigungen und Abrechnungen abgewickelt und bei vorliegenden Webservices Softwarezugriffen auf Fachverfahrenszugriffen gewährleistet werden.**

Der E-Government-Masterplan der GKD Recklinghausen sieht zu diesem Ziel den Aufbau von E-Learning-Angeboten und Lernvideos vor. Weitere Pilotprojekte sind geplant.

## 8.2. Zielbereich B: Wirtschaftlichkeit, Effizienz und Leistungsfähigkeit

*„Der Zielbereich Wirtschaftlichkeit, Effizienz und Leistungsfähigkeit umfasst die wirtschaftliche, schnelle und qualitativ hochwertige Erfüllung der Aufgaben durch die Verwaltung".*

**Ziel 6: Prozessketten sind Ebenen übergreifend und kundenorientiert optimiert sowie durchgängig digitalisiert**

„Aufgabenkritik, Bürokratieabbau, strukturelle Modernisierung und kundenorientierte Prozessoptimierung ermöglichen Wirtschaftlichkeit und Effizienz der Verwaltung.

*Handlungsfelder sind:*

- *Schaffung eines Ebenen übergreifenden Prozessmanagements, welches Optimierungspotentiale aus Kundensicht identifiziert und mit verwaltungsadäquaten Verbesserungen umsetzt;*

- *Ebenenübergreifende Anwendung von Beschreibungsstandards;*
- *Aufbau eines konsistenten und medienbruchfreien elektronischen Beschaffungs- und Rechnungsstellungsprozesses der Verwaltung von der Vergabe öffentlicher Aufträge bis zu ihrer Bezahlung.“*

**<u>Empfehlung:</u> Gemeinsame Einrichtung eines Verwaltungsprozessmanagements und die Definition eines einheitlichen Beschreibungsstandards für die Modellierung der Online-Prozesse. Die Einführung von E-Government ist in erster Linie ein Organisationsprozess und zweiter Linie eine technische Implementation. Schlechte manuelle Prozesse werden durch Digitalisierung nicht besser, es entstehen lediglich „elektronische Achterbahnen“.**

**<u>Empfehlung:</u> Die KGSt-Prozessbibliothek liefert dazu mittlerweile zahlreiche Blaupausen mit dem Beschreibungsstandard FAMOS (basierend auf Business Process and Modeling Notation -BPMN-). Zudem ist dieser Standard in einem kommunalen Projekt in NRW (KDN NRW) entwickelt worden und kann in den bereits vorhandenen Modellierungswerkzeuge ADONIS und VISIO eingesetzt werden.**

Für die Landesverwaltung ist aus wirtschaftlichen Gründen eine Prozessanalyse und Prozessoptimierung vor Einführung von IT System (§ 12, Abs. 2, EGovG NRW) vorgeschrieben. Die gleichen Gründe treffen auch auf die Gemeinden zu. Eine Verpflichtung der Kommunen ist lediglich aus Konnexitätsgründen unterblieben.

Zur durchgehend digitalisierten Abwicklung elektronischer Behördenkommunikation und des Datenaustausches schreibt § 14 EGovG NRW vor, dass die schriftliche Kommunikation zwischen Behörden auf elektronischem Weg erfolgen soll. Zwischen Behörden, welche die elektronische Aktenführung nutzen, sollen Akten und sonstige Unterlagen elektronisch übermittelt oder aber der elektronische Zugriff ermöglicht werden.

**<u>Empfehlung:</u> Berücksichtigung der Anforderungen zur digitalen Abwicklung der elektronischen Behördenkommunikation und des elektronischen Aktenaustausches im Realisierungskonzept.**

**<u>Empfehlung:</u> Fortführung des im E-Government-Masterplan der GKD Recklinghausen enthaltenen Maßnahmen zum Aufbau eines konsistenten und medienbruchfreien elektronischen Beschaffungs- und Rechnungsstellungsprozesses der Verwaltung von der Vergabe öffentlicher Aufträge bis zu ihrer Bezahlung im Rahmen des Realisierungskonzeptes incl. der eRechnung.**

Vorgesehen ist demnach die Einführung einer Vergabeakte für den Beschaffungsprozess im Dokumentenmanagement, die flächendeckende Bereitstellung des elektronischen Vergabemarktplatzes Metropole Ruhr.

**<u>Empfehlung:</u> Bündelung der öffentlichen Auftragsvolumina in der Wirtschaftsregion Emscher Lippe durch den Einsatz einer einheitlichen Vergabeplattform. Dies vermindert die Zahl der notwendigen Schnittstellen zu unterschiedlichen Systemen für den gleichen Einsatzzweck.**

Dies auch vor dem Hintergrund, dass dieser Aufgabenbereich ohnehin in absehbarer Zeit zu einem Mittelpunkt von E-Government werden wird. Ab 2019 müssen nach der Richtlinie über die „Elektronische Rechnungsstellung bei öffentlichen Aufträgen“ (2014/55/EU) Verwaltungen ohnehin elektronische Rechnungen annehmen und verarbeiten können.

**Ziel 7: Die Zusammenarbeit von Bund, Ländern und Kommunen erfolgt regelmäßig IT-unterstützt**

*„E-Government, im Zusammenspiel mit Aufgabenkritik, Struktur- und Prozessoptimierung, hilft der Verwaltung, ihre Aufgaben bei unverminderter Qualität schneller zu erledigen und trägt damit zur Zufriedenheit von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen bei. Die Zuständigkeitsgrenzen von Verwaltungen sind kein Hindernis für eine effiziente Zusammenarbeit. Dies gilt entsprechend im europäischen Kontext.*

*Handlungsfelder u.a. sind:*

*• die Gewährleistung des sicheren Austauschs von elektronischen Akten, Vorgängen und Dokumenten;*

*• der Einsatz moderner IT-gestützter Plattformen, die die räumlich getrennte Zusammenarbeit in sicheren Umgebungen bei gemeinsamem Zugriff auf relevante Dokumente ermöglicht.“*

**<u>Empfehlung:</u> Berücksichtigung der Anforderungen zur digitalen Abwicklung der elektronischen Behördenkommunikation und des elektronischen Aktenaustausches im Realisierungskonzept (sh. auch dazu Empfehlung zu Ziel 6). Dabei sind die vom Land NRW noch zu erlassenden Regelungen nach § 14, Abs. 1 des EGovG NRW (Elektronische Behördenkommunikation und Datenaustausch) zu berücksichtigen.**

**Ziel 8: Der Aufbau der IT ist angemessen modular und einfach**

*„E-Government-Verfahren basieren auf komplexen IT-Systemen und Software-Komponenten, die mit erheblichem finanziellem und personellem Aufwand entwickelt werden. Der sichere und wirtschaftliche Betrieb von E-Government-Verfahren stellt hohe Anforderungen an das betreuende Fachpersonal. Daher sind Lösungen erforderlich, die universell nutzbar, an veränderte Anforderungen leicht anpassbar und einfach bedien- und administrierbar sind.*

*Wirkungsvolle Aktivitäten hierfür sind:*

- *eine angemessene Modularisierung der IT-Systeme. Dabei ist darauf zu achten, dass die Lösung so einfach wie möglich und skalierbar ist;*
- *die Umsetzung von Standards, die Absicherung von Interoperabilität sowie die Bereitstellung von standardisierten und möglichst offenen Schnittstellen;*
- *die Weiterführung bestehender und die Schaffung neuer gemeinsamer Dienste („Shared Sevices“);*
- *die Gewährleistung des sicheren Austauschs von elektronischen Akten, Vorgängen und Dokumenten.“*

**<u>Empfehlung:</u> Einrichtung eines Verbundportals und eines Portal-Verbundes in der Wirtschaftsregion Emscher Lippe (sh. auch Empfehlung zu Ziel 1).**

### 8.3. Zielbereich C: Informationssicherheit und Datenschutz

*„E-Government muss sicher und datenschutzgerecht sein, wenn es das uneingeschränkte Vertrauen der Bürger und Unternehmer in das elektronische Verwaltungshandeln erringen und behalten will. Dies erfordert technologische Lösungen nach dem Stand der Technik, geeignete organisatorische Maßnahmen*

*und die Zusammenarbeit mit zuverlässigen Anbietern von IT-Dienstleistungen. Der Grundsatz der Datensparsamkeit ist zu wahren".*

**Ziel 9: Die Schutzmaßnahmen zur Gewährleistung der Informationssicherheit sind angemessen und verlässlich**

*„Die Gefahren durch Cyberangriffe und die stetige Weiterentwicklung und Professionalisierung der Angreifer und ihrer Angriffsmethoden führen zu einer zunehmenden Bedrohung für die Informationssicherheit. Davon betroffen sind sowohl Bürgerinnen und Bürger als auch Wirtschaft und Verwaltung. Die zunehmende Nutzung Ebenen übergreifender Kommunikation und IT-Verfahren erfordert Schutzmaßnahmen bei allen Kommunikationspartnern.*

*Handlungsfelder im Bereich der Ebenen übergreifenden IT-Verfahren und Kommunikation sind:*

- *die Absicherung der Netzinfrastrukturen durch verpflichtende Umsetzung einheitlicher (Mindest-) Sicherheitsstandards sowie Festlegung und Umsetzung einheitlicher Standards zum Einsatz sicherer, datenschutzgerechter und interoperabler Lösungen;*
- *die Weiterentwicklung eines einheitlichen Informationssicherheitsmanagements;*
- *zielgruppenspezifische Information, Weiterbildung und Sensibilisierung der Beschäftigten der öffentlichen Verwaltung zu Themen der Informationssicherheit".*

Der Portalverbund in der Wirtschaftsregion Emscher Lippe und die Integration der bei den Gemeinden betriebenen IT-Systeme und Fachverfahren setzt die Entwicklung gemeinsamer Sicherheitsstandards voraus.

**<u>Empfehlung:</u> Erarbeitung eines gemeinsamen IT-Sicherheitsmanagement im Realisierungskonzept. Das „schwächste Glied" in der elektronischen Vernetzung schwächt das gesamte System. Dem wird mit dem eines gemeinsamen IT – Sicherheitsmanagement entgegengewirkt.**

Wir verweisen dazu auch auf § 20 des EGovG NRW, das die Umsetzung von fachunabhängigen und fachübergreifende Interoperabilitäts- oder Sicherheitsstandards auch für Gemeinden vorschreibt. Insbesondere sind dazu die Leitlinien des IT – Planungsrates zur Informationssicherheit[69] beachtlich.

Der E-Government-Masterplan der GKD Recklinghausen hat dazu das Ziel, dass der Zweckverband den sicheren und datenschutzkonformen IT-Betrieb durch eine Zertifizierung und regelmäßige Audits gewährleistet.

**<u>Empfehlung:</u> In Bezug auf die sichere Langzeitarchivierung von Verwaltungsdaten innerhalb der Aufbewahrungsfristen sollte das vom Land NRW geplante Archivsystem zu nutzen.**

Der E-Government-Masterplan der GKD Recklinghausen hat dieses Ziel aufgegriffen. Derzeit werden die Anschlussbedingungen an das Landesarchiv geprüft.

[69] http://www.it-planungsrat.de/SharedDocs/Downloads/DE/Entscheidungen/10_Sitzung/Leitlinie_Informationssicherheit_Hauptdokument.pdf?__blob=publicationFile&v=2 (Abruf: 03.09.2016)

**Ziel 10: Der technische und organisatorische Datenschutz wird gewährleistet**

*„Technische und organisatorische Maßnahmen zur Gewährleistung des Datenschutzes beziehen sich auf die Schutzziele Verfügbarkeit, Vertraulichkeit, Integrität, Transparenz, Nichtverkettbarkeit (als technische Sicherung der Zweckbindung) und Intervenierbarkeit (als technische Gestaltung von Verfahren zur Ausübung von Betroffenenrechten).*

*Die Ausrichtung der technischen und organisatorischen Maßnahmen an modernen Regelungszielen erfordert eine Anpassung der rechtlichen, technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen. Bund, Länder und Kommunen gehen hierbei abgestimmt vor.*

*Handlungsfelder u. a. sind:*

- *Die Erhebung und Verarbeitung nur derjenigen personenbezogenen Daten, die für die Erfüllung der jeweiligen Verwaltungsaufgabe benötigt werden. Die Nutzung von Benutzerkonten zur Inanspruchnahme von Verwaltungsdienstleistungen soll grundsätzlich umgesetzt werden. Soweit möglich und sinnvoll, wird die anonyme oder pseudonyme Inanspruchnahme von Verwaltungsdienstleistungen ermöglicht.*
- *Der Schutz der Daten von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen wird durch technische und organisatorische Maßnahmen gewährleistet, die zu einem einheitlichen, standardisierten Sicherheitsniveau in der Verwaltung führen".*

**<u>Empfehlung:</u> Technischer und organisatorischer Datenschutz und Datensicherheit sind bei der Modellierung der Online-Services zu beachten.**

Der E-Government-Masterplan der GKD Recklinghausen hat dazu das Ziel, dass der Zweckverband den sicheren und datenschutzkonformen IT-Betrieb durch eine Zertifizierung und regelmäßige Audits gewährleistet.

**Ziel 11: Das E-Government ist auch in Krisensituationen funktionsfähig**

*„Auch in Krisensituationen müssen wichtige Anwendungen für alle Bedarfe in ausreichendem Maß verfügbar sein.*

*Handlungsfelder hierfür sind:*

- *Förderung der Umsetzung der aus dem "Nationalen Plan zum Schutz der Informationsinfrastrukturen" notwendigen Maßnahmen im Rahmen des Umsetzungsplans KRITIS;*
- *Umsetzung der zwischen Bund, Ländern und Kommunen gemeinsam definierten Verfügbarkeitsanforderungen und Maßnahmen".*

**<u>Empfehlung:</u> Sicherung der wichtigsten IT Funktionen durch Hochverfügbarkeit. Diese ist für alle WiN Gebietskörperschaften zu wirtschaftlichen Bedingungen nur durch ein größeres Maß an Kooperation zu gewährleisten.**

Dazu sieht der E-Government-Masterplan der GDK Recklinghausen vor, dass der Betrieb eines ausfallsicheren Virtualisierungs-Clusters und die Optimierung der Datenbanksysteme durch ein Hochverfügbarkeitscluster abgesichert wird.

### 8.4. Zielbereich D: Transparenz und gesellschaftliche Teilhabe

*„E-Government bietet neue Chancen, politische und Verwaltungsprozesse transparenter zu gestalten und Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen an der Gestaltung und Umsetzung öffentlicher Aufgaben teilhaben zu lassen".*

**Ziel 12: Open Data und Informationsfreiheit werden gefördert**

*„Informationsfreiheit und Open Data sind wesentliche Voraussetzungen für Transparenz und Nachvollziehbarkeit staatlichen Handelns.*

- *Offene Informationen aus Politik und Verwaltung, sollen diskriminierungsfrei, adressatengerecht und benutzerfreundlich für die jeweiligen Zielgruppen - unter Beachtung von Datenschutz- und Sicherheitsaspekten - in standardisierten und maschinenlesbaren Formaten zur Verfügung gestellt werden."*

**Empfehlung: Aufbau eines Open Data Angebotes für die Emscher-Lippe-Region. Dabei Berücksichtigung der Erfahrungen der Stadt Gelsenkirchen. Beachtung der vom Land NRW entwickelten Open Government Strategie NRW[70]. Es bietet sich an, die Veröffentlichung aus Kostengründen nicht über eigene Anwendungen zu betreiben, sondern dazu das Open-Data Portal des Landes zu nutzen. Mit dem Open.NRW-Portal stellt das Land eine zentrale Plattform bereit. Drei Funktionen sind damit abgedeckt: Open Data, E-Partizipation und Zusammenarbeit. Dies ist im Realisierungskonzept entsprechend zu berücksichtigen.**

Das E-Governmentkonzept der GKD Recklinghausen sieht vor, dass wesentliche Informationen ohne Personenbezug für Bürger und Unternehmen im Rahmen der bestehenden Gesetze öffentlich über das Landes-Portal zugänglich gemacht werden sollen. Der E-Governmetplan der Stadt Bottrop hebt ebenfalls auf die Entwicklung von Open Data Angebot ab.

Zur Informationsfreiheit gehört auch die Einsicht in elektronisch geführte Akten. Dazu regelt § 13 des EGovG NRW, dass soweit ein Recht auf Akteneinsicht besteht, die Akteneinsicht dadurch gewährt werden kann, dass ein Aktenausdruck zur Verfügung gestellt wird, die elektronischen Dokumente auf einem Bildschirm wiedergeben werden, elektronische Dokumente übermitteln oder den elektronischen Zugriff auf den Inhalt der Akten gestattet wird.

**Empfehlung: Entwicklung eines gemeinsamen Konzeptes für die elektronische Akteneinsicht in der Emscher-Lippe-Region im Realisierungskonzept berücksichtigen.**

**Ziel 13: Die Partizipation von Bürgern und Unternehmen wird gefördert**

*„Informationstechnologien verbessern die Möglichkeiten zur Teilhabe von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen an der politischen Meinungsbildung, der Gestaltung von Planungs- und Entscheidungsprozessen sowie der Ausgestaltung und Durchführung öffentlicher Aufgaben.*

- *Bund, Länder und Kommunen entwickeln die technischen Möglichkeiten für Partizipation fort.*

[70] Eckpunkte zur Open Government-Strategie „Open NRW"
https://www.land.nrw/de/pressemitteilung/regierung-und-verwaltung-wollen-offener-werden-nrw-stellt-eckpunkte-der-open
(Abfrage: 12.08.2016)

- *Für die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen ist es wichtig zu erkennen, wie sich ihre Teilhabe auswirkt. Die Ergebnisse der Partizipation sowie der Umgang damit sollen daher nachvollziehbar aufbereitet werden.“*

**<u>Empfehlung:</u> Entwicklung eines gemeinsamen E-Partizipationsangebot in der Wirtschaftsregion Emscher Lippe im Realisierungskonzept. Nutzung des Open.NRW-Portal als zentrale Plattform.**

### 8.5. Zielbereich E: Zukunftsfähigkeit und Nachhaltigkeit

*„Eine zukunftsfähige Informationstechnologie muss Lösungen anbieten, die innovativ wie auch nachhaltig sind.“*

**Ziel 14: Bund, Länder und Kommunen unterstützen Innovationsfähigkeit und Veränderungsbereitschaft**

*„Bund, Länder und Kommunen unterstützen Innovationsfähigkeit und Veränderungsbereitschaft durch jeweils eigene leistungsstarke und kundenorientierte E-Government-Angebote.*

*Handlungsfelder u.a. sind:*

- *Die Verwaltung schafft Voraussetzungen für innovative Lösungen. Dies kann die gemeinsame Durchführung innovativer Projekte mit der Wirtschaft und Wissenschaft beinhalten.“*

**Der Aufbau eines Portalverbundes in der Emscher-Lippe-Region ist zweifellos ein derartiges innovatives Projekt.**

**Ziel 15: Inhalte, Basisdienste, Anwendungen und Infrastruktur lassen sich bündeln und wiederverwenden**

*„Für E-Government verwendete Inhalte, Basisdienste, Anwendungen und Infrastrukturen werden gebündelt und im Rahmen der Wiederverwendbarkeit auch anderen Stellen zur Verfügung gestellt.*

*Handlungsfelder u. a. sind:*

- *Bund, Länder und Kommunen treiben die Wiederverwendung und Bündelung in ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereichen und untereinander voran;*
- *Die Wiederverwendung wird praxisnah (z.B. in Modellregionen) erprobt. Durch die abgestimmte Etablierung von Best-Practices in geeigneten Bereichen wird die Grundlage für einen effizienten Transfer geschaffen;*
- *Geodaten werden als Dienste bereitgestellt (Geodatendienste) und über das Internet verfügbar gemacht.*

**Durch den Aufbau eines Portalverbundes in der Emscher-Lippe-Region wird die Wiederverwendung von Basisdienste, Anwendungen und Infrastrukturen gebündelt und im Rahmen der Wiederverwendbarkeit den Gemeinden in der Region zur Verfügung gestellt. Insofern wird in der Emscher-Lippe-Region eine Modellregion gebildet.**

**<u>Empfehlung:</u> Die Bestandserhebung hat ergeben, dass der Bereich der Geo-Informationen unterschiedliche Systeme und Verfahren aufgebaut worden sind. Die Vermessungswirtschaft hat dies**

**im Workshop thematisiert. Im Rahmen des Realisierungskonzeptes sollte deshalb ein gemeinsames Geo-Daten Konzept erarbeitet werden.**

**Ziel 16: E-Government leistet einen wichtigen Beitrag zur ökologischen Nachhaltigkeit**

*„E-Government hilft insbesondere durch die elektronische Optimierung von Prozessketten, den Energiebedarf und den $CO_2$-Ausstoß bei Anbietern und Nachfragern öffentlicher Leistungen zu senken und fördert so die ökologische Nachhaltigkeit."*

**Das Handlungskonzept beschreibt die notwendigen Maßnahmen zur Erreichung dieses Zieles.**

## 8.6. Rahmenbedingungen für Entwicklung, Aufbau und künftigen Ausbau des Portalverbundes

Die Digitalisierung von Staat und Gesellschaft und damit auch E-Government erfordern als Grundlagen Vernetzung und Kooperation. Die Datenerhebungen (E-Government-Fragebogen, Dokumentation der Fachverfahrenslandschaft) lassen den Schluss zu, dass dazu noch Verbesserungsmöglichkeiten in der Emscher Lippe Region bestehen.

Da ein E-Government-Projekt nicht nur einen technischen Aspekt hat, sondern auch einen organisatorischen reicht eine Vernetzung der IT allein nicht aus. Auch die Organisationsbereiche der Gebietskörperschaften müssen kooperieren. Es gibt das Prinzip:

**„Erst organisieren, dann Digitalisieren!"**

Wegen der anfallenden Personalverluste durch die Altersfluktuation der kommunalen Beschäftigten in den nächsten 10 Jahren von ca. 35 % gilt es, durch Organisationsmaßnahmen und die Nutzung von Technikreserven einen Ausgleich zu schaffen. Folgende Maßnahmen können dazu beitragen:

- Interkommunale Zusammenarbeit durch Bildung gemeinsamer Produktionsverbünde, Shared Service Center (SSC) oder Outsourcing und z.B. durch Nutzung von Cloudcomputing
- Gemeinsame Prozessoptimierungen und Standardisierung kommunaler Verwaltungs- prozesse mit Modellierung weitestgehender IT- und E-Government - Unterstützung in den Arbeitsabläufen
- Auf- und Ausbau von E-Government – Services intern und extern bis hin zu zum Einsatz von Online-Prozessen an Selbstbedienungsterminals
- Einsatz Mobiler Arbeitsplätze für Heimarbeit zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf / Pflege von Angehörigen
- Einsatz Mobiler Arbeitsplätze und Selbstbedienungsterminals für die Erledigung von Verwaltungsdienstleistungen – die Verwaltung kommt zum Bürger
- Flächendeckende Einführung von E-Verwaltungsarbeit (eAkte, eVorgangsbearbeitung, eArchivierung, eZusammenarbeit)

Vor diesem Hintergrund wurden zu den Rahmenbedingungen für die Entwicklung, den Aufbau und den zukünftigen Ausbau des Portalverbundes die folgenden Empfehlungen zur Organisationsentwicklung im Bereich der Gebietskörperschaften erarbeitet:

### 8.7. Interkommunale Zusammenarbeit

Die erkennbare Kleinteiligkeit und vielfache Redundanz der IT-Betriebsstätten, der Hard- und Softwarelandschaft und die dadurch entstehenden Notwendigkeit zur Durchführung immer wieder der gleichen IT-Projekte nur mit anderer Software zeigen, dass die WiN – Gebietskörperschaften zum Ausbau der interkommunalen Zusammenarbeit (IKZ) noch viele Handlungsfelder besetzen können, um die notwendigen IT–Leistungen zukunftssicher, wirtschaftlich und mit Qualität für den Raum Emscher Lippe erbringen zu können. Die Notwendigkeit zur Intensivierung der interkommunalen Zusammenarbeit wird noch verstärkt durch die die Haushaltslagen aller Gemeinden, die in der pflichtigen Umsetzung von Haushaltssicherungskonzepten ihren Niederschlag finden.

**<u>Empfehlung:</u> Bei neuen IT – Beschaffungsmaßnahmen und Projekten, insbesondere bei den Zweckverbandsmitgliedern der Gemeinsamen Kommunalen Daten- verarbeitungszentrale Recklinghausen, Nutzung der bestehenden rechtlichen Strukturen nur Abnahme von IT-Leistungen als Inhouse – Geschäfte zur Harmonisierung und Standardisierung von Softwareprodukten. Wir regen an zu überlegen, wie durch verbindliche Regelungen eine Konsultationsverfahren vor örtlicher Entscheidung über neue IT Projekte ausgestaltet sein kann.**

Für die nicht dem Zweckverband GKD Recklinghausen angehörigen Gemeinden können Leistungsaustauschprozesse zur Standardisierung über den Zweckverband - Dachverband kommunaler IT-Dienstleister KDN- erfolgen, bzw. bilateral durch öffentlich-rechtliche Vereinbarungen im Einzelfall geregelt werden. Ziel sollte sein, die bestehende Vielfalt und Kleinteiligkeit zu Gunsten der Vernetzung schrittweise aufzugeben.

### 8.8. Organisationsentwicklung

In der Emscher-Lippe-Region müssen die Prozesse, insbesondere die nach außen erkennbaren Online-Prozesse (bis auf den Gemeindenamen und die örtlichen Adressierungsangaben) zumindest ähnlich sein, auch wenn die dahinterliegenden Fachverfahren und IT-Systeme unterschiedliche sind. Dazu ist gemeinsame Organisationsarbeit notwendig.

**Empfehlung: Einrichtung eines gemeinsamen Organisationsprojektes mit dem Ziel, die umzusetzenden Prozesse zu optimieren und zu standardisierten. Dazu ist Organisationsarbeit aller Gebietskörperschaften notwendig. Im Realisierungskonzept ist deshalb ein Organisationsprojekt zur Standardisierung der online abzubildenden Prozesse vorzusehen. Der dafür notwendige Aufwand sollte Gegenstand des Förderantrages zum Realisierungskonzept sein.**

Als „Organisations-Plattform“ für die gemeinsame Organisationsarbeit bietet sich die GKD Recklinghausen an, da dort die Mehrzahl der Gebietskörperschaften bereits zusammenarbeiten. Als wertvoller Blaupausen - Input hat sich für derartige Vorhaben die KGSt- Prozessbibliothek[71] erwiesen. Die Nutzung der Musterprozesse erleichtert die Organisationsarbeit erheblich.

[71] KGSt Prozessbibliothek https://www.kgst.de/produkteUndLeistungen/prozessbibliothek/

## 8.9. Zusammenfassende Kurzfassung der Handlungsempfehlungen

Um einen schnellen Überblick über die wesentlichen Handlungsempfehlungen zu erhalten, sind diese im Folgenden tabellarisch aufgearbeitet. Die Seitenverweise dienen zum Auffinden der jeweiligen Begründungen im Text.

| Lfd. Nr. | Ziel | Stichwortartige Empfehlung | Seiten-verweis |
|---|---|---|---|
| | | **Aufbau gemeinsame E-Government-Infrastruktur für G2B** | |
| 1. | Ausbau von G2B Angeboten in der Region | Konzipierung und Aufbau einer nur einmal vorhandenen, von allen genutzten E-Governmentinfrastruktur durch Verbundportal und Vernetzung zur Qualifizierung des Multikanalzugangs zur Verwaltung. | 80 |
| 2. | | Aus Investitionsschutzgründen dabei Berücksichtigung vorhandener E-Government-Basiskomponenten. | 80 |
| 3. | | Standardisierung der unterschiedlichen derzeit im Einsatz befindlichen E-Payment-Systeme. | 87 |
| 4. | | Für das interoperable Identitätsmanagement Nutzung des Servicekontos NRW. | 86 |
| 5. | | Berücksichtigung eines medienbruchfreien Identifizierungsangebotes per eID[72] nach der Neufassung des § 18 a Personalausweisgesetzes. | 86 |
| 6. | | Vernetzung der bestehenden 15 IT Betriebsstätten im Portalverbund. | 80 |
| 7. | | Schrittweise Umsetzung der Anwendungswünsche der Wirtschaft für Online-Services G2B und der Priorisierungen aus den Umfragen. Dabei Berücksichtigung unterschiedlicher herstellerspezifischer Schnittstellen beim Einsatz unterschiedlicher Fachverfahren zum gleichen Online-Service. | 80 |
| 8. | | Erarbeitung und Online-Umsetzung eines gemeinsamen eFormularpools durch Antragsmanagementsystem. | 81 |
| 9. | | Verlinkung von bestehenden Online-Services des Bundes und des Landes NRW insbesondere für die Wirtschaft. | 81 |
| 10. | | Ergänzende Entwicklung von Online - Angeboten, die auch mobil genutzt werden können. | 81 |
| 11. | | Nutzung der Portalsoftware auch für mobile Services und Heimarbeitsplätze. | 81 |
| 12. | | Beachtung der Grundsätze zur Benutzerfreundlichkeit und Barrierefreiheit bei der Gestaltung von Online-Services. | 83 |

[72] Elektronisches Identitätskennzeichen des Personalausweises

| | | | |
|---|---|---|---|
| 13. | | Aufbau eines Open Data Angebotes für die Region Emscher Lippe unter Nutzung möglicher Landesangebote. | 93 |
| 14. | | Entwicklung eines E-Partizipationsangebotes unter Nutzung möglicher Landesangebote. | 94 |
| 15. | | Entwicklung eines gemeinsamen Geo-Datenkonzepts zur Standardisierung der Angebote in der Region. | 94 |
| | | **Begleitmaßnahmen** | |
| 1. | Sicherstellung der Nutzung von Online-Angebote | Bekanntmachung des Angebotes durch Presse- und Marketingkonzept. | 81 |
| 2. | | Ausbau der E-Governmentkompetenz der Beschäftigten mit dem Ziel der Beteiligung an der Modellierung von Online-Services. | 88 |
| 3. | | Entwicklung von VHS-Angeboten zur Bekanntmachung der Online-Angebote und zur Gewinnung von Feedback. | 82 |
| 4. | | Zur Schaffung zusätzlicher Anreize zur Nutzung von Online-Angeboten Verwaltungsgebühren ermäßigen. | 83 |
| 5. | | Eröffnung eines elektronischen Behördenzugangs durch De-Mail. | 84 |
| 6. | | Vernetzung mit dem Portal des einheitlichen Ansprechpartners NRW (eAP NRW) für den elektronischen Zugang durch die Wirtschaft und Regelung der elektronischen Datenübermittlung zu den WiN Gebietskörperschaften. | 85 |
| 7. | | Einsatz von Selbstbedienungsterminals in den publikumsintensiven Verwaltungsbereichen sowie in den Automatenzweigstellen der Sparkassen. | 87 |
| 8. | | Organisation von mobilen Angeboten durch Einsatz mobiler Bürgeramtskoffer. | 87 |
| 9. | | Nutzung der Portalsoftware als Intranetanwendung zum Ausbau als Wissensmanagementanwendung und zur Nutzung für Self Services interner Verwaltungsprozesse. | 88 |
| 10. | | Berücksichtigung der Anforderungen zur digitalen Abwicklung der elektronischen Behördenkommunikation und des elektronischen Aktenaustausches (§ 14, Abs. 1 EGovG NRW). | 89 |
| 11. | | Fortführung der Maßnahmen zum Aufbau eines medienbruchfreien elektronischen Beschaffungs- und Rechnungsprozesses inkl. E-Rechnung. | 89 |
| 12. | | Bündelung des Beschaffungsvolumens der Region durch Nutzung einer einheitlichen Vergabeplattform. | 92 |
| 13. | | Erarbeitung eines gemeinsamen IT – Sicherheitskonzeptes. | 91 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 14. | | Nutzung des vom Land NRW geplanten Langzeitarchives für die sichere Langzeitarchivierung. | 91 |
| 15. | | Sicherung der wichtigsten IT Funktionen durch Hochverfügbarkeit. | 92 |
| 16. | | Entwicklung eines Konzeptes für die elektronische Akteneinsicht. | 93 |
| **Rahmenbedingungen für die Entwicklung, den Aufbau und den zukünftigen Ausbau des Portalverbunden** | | | |
| **Interkommunale Zusammenarbeit verbessern** | | | |
| 1. | Kostenreduzierung durch IT Standardisierung | Neue IT Beschaffungsmaßnahmen und Projekte werden interkommunal nach gemeinsam erarbeiteten, verbindlichen Regelungen nur noch 1 mal für alle angegangen. | 96 |
| **Organisation** | | | |
| 1. | Gemeinsame Organisationsentwicklung | Einrichtung eines gemeinsamen Organisationsprojektes zur Optimierung, Standardisierung und Umsetzung der Onlineprozesse. | 96 |
| 2. | | Bildung einer gemeinsamen Projektgruppe aus den WiN Gebietskörperschaften zur Modellierung der Online-Prozesse. | 89 |
| 3. | | Für die Modellierungsarbeiten Nutzung der Prozessblau pausen der KGSt-Prozessbibliothek als Input. | 89 |
| 4. | | Bei der Modellierung der Online Prozesse Beachtung technischer und organisatorischer Datenschutz- und Datensicherheitsmaßnahmen. | 92 |
| 5. | | Modellierung der Prozesse zur Annahme und Verarbeitung elektronischer Nachweise (§ 8, Abs. EGovG NRW). | 87 |
| 6. | | Modellierung der Prozesse zur elektronischen Einholung von Nachweisen anderer deutscher Behörden in elektronischen Verfahren (§ 8, Abs. 2 EGovG NRW). | 88 |
| 7. | | Clusterung von Informationen, Online-Services und eFormularen nach Unternehmens- und Lebenslagen. | 81 |
| 8. | | Standardisierung von Dienstleistungsbeschreibungen mit Hilfe des „Leistungskataloges Deutschland (LEIKA). | 83 |
| 9. | | Beschränkung auf die durch Gesetz festgelegten Formerfordernisse zur Identität und Schriftform. | 86 |
| 10. | | Überprüfung kommunaler Satzungen auf E-Governmenttauglichkeit. | 86 |

Tabelle 21: Zusammenfassung der Handlungsempfehlungen

## 8.10. Abgleich der Handlungsempfehlungen mit den Thesen des Normenkontrollrates[73] zu E-Government

- **1. These: E-Government in Deutschland gibt es nicht**

  Die Handlungsempfehlen unterstützen den schrittweisen Aufbau eines medienbruchfreien, vollständig digitalisiertes Transaktions- und Interaktionsangebot zur ganzheitlichen Abwicklung von Verwaltungsverfahren in der Emscher-Lippe-Region.

- **2. These: E-Government dreht sich im Teufelskreis**

  Bisher bestehende Rechtsunsicherheiten sind durch die E-Governmentgesetze beseitigt worden. Das Handlungskonzept greift an vielen Stellen diese gesetzlichen Regelungen auf und macht Vorschläge zum Ausbau des E-Government-Angebotes in der Emscher-Lippe-Region. Durch eine gemeinsame Erarbeitung und einen gemeinsamen Betrieb können zudem Realisierungskosten gesenkt.

- **3. These. Der Bürger will mit der Verwaltung nichts zu tun haben**

  Dem Ziel, elektronische Angebote der Verwaltung einfach, verständlich, nützlich und vertrauensfördernd zu gestalten, wird mit den Handlungsempfehlungen gefolgt.

- **4. These: Der Bürger sollte mit der Verwaltung nichts zu tun haben**

  Die Optimierung des Serviceangebotes der Verwaltung durch elektronische Zugänge und Online-Services ist ein Hauptziel der Handlungsempfehlungen. Verwaltung wird damit weniger als Belastung für die Wirtschaft und für Bürgerinnen und Bürger spürbar[74].

- **5. These: Wirksames E-Government spart ein Drittel des derzeitigen Aufwandes**

  Die im Handlungskonzept an vielen Stellen vorgeschlagene Konsolidierung von eingesetzten E-Government-Komponenten und Fachverfahren sowie die Standardisierung von noch nicht vorhandenen E-Governmentkomponenten und die Schaffung eines Portalverbundes senken die Investitionskosten. Durch gemeinsame Organisationsarbeit werden zudem die Prozesse standardisiert und sind im gesamten Bereich der Emscher-Lippe-Region wiedererkennbar.

- **6. These: Das Geld ist da – auf den richtigen Mitteleinsatz kommt es an**

  Die im Handlungskonzept skizzierte verstärkte interkommunale Zusammenarbeit bei der Realisierung des beschriebenen E-Government-Vorhabens senkt die Kosten erheblich. Wenn es zudem noch gelingt, durch diese Gemeinschaftsarbeit auch die Realisierung durch Fördermittel zu erreichen, ergibt sich für die Emscher-Lippe-Region eine einmalige Chance.

---

[73] Die Thesen 1 – 8 sind entnommen aus: Untersuchung Fraunhofer FOKUS im Auftrag des Normenkontrollrates der BDR https://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/Content/DE/Download/2015_11_12_gutachten_egov_2015.pdf?__blob=publicationFile&v=6 (Abfrage: 19.09.2016)

[74] Vgl. Klages, Helmut, Deutsche Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer: „Durch E-Government wird Bürokratie unspürbarer."

- **7. These: Es gibt genug Leuchttürme – aber kein stabiles Fundament**

  Die Handlungsempfehlen beschreiben Rahmenbedingungen und Maßnahmen für das geforderte stabile E-Government - Fundament in der Emscher-Lippe-Region durch ein gemeinsames Vorgehen zum Aufbau des Portalverbundes. Die Einzelprojekte werden so zu einem vernetzten, stabilen Fundament zusammengeführt.

- **8. These: E-Government scheitert bei schwacher Governance**

  Das Handlungskonzept setzt darauf, dass zukünftig vor dem Hintergrund des Haushaltsdrucks, der Beschäftigtendemografie und des möglichen Einwerbens weiterer Fördermittel für die Realisierung eine gemeinsame Steuerung des Vorhabens in politischer, organisatorischer und technischer Hinsicht gelingen kann, um eine zielgerichtete interkommunale Realisierung sicherzustellen.

# 9. Anmerkungen zum weiteren Vorgehen

## 9.1. Realisierungsvoraussetzungen

Die Realisierung des Handlungskonzeptes E-Government-to-Business in der Emscher-Lippe-Region bedarf einer Reihe von Grundsatzentscheidungen, insbesondere zur gemeinsamen Steuerung des Vorhabens in politischer, organisatorischer und technischer Hinsicht durch alle beteiligten kommunale Gebietskörperschaften. Maßgeblich dabei ist der Wille der politischen Gremien, aber auch der Verwaltungen, dieses Großprojekt der Interkommunalen Zusammenarbeit positiv zu begleiten und die Bereitschaft, daran konstruktiv mitzuarbeiten.
Es wird nicht verkannt, dass damit an vielen Stellen Neuland betreten wird, das durch das Vernetzungsprinzip als Grundlage von E-Government begründet ist. Die beschriebenen Rahmenbedingungen der Verwaltung lassen allerdings auch wenig Spielraum für eine jeweils örtliche Realisierung des Konzepts, zumal eine weitere Förderung des Projektes nur im Verbund möglich sein wird.

## 9.2. Umsetzungsprämissen

Es wird vorgeschlagen nach Möglichkeit die folgenden Umsetzungsprämissen zu berücksichtigen.

- Keine Umsetzung eines zentralen Portals, das die Abwicklung sämtlicher Verwaltungsdienstleistungen nur in einen Portal anbietet.
- Keine Auseinandersetzung mit allgemeinen Webseiten von Kommunen (z.B. Bereiche: Politik, Gesellschaft, Veranstaltungen, etc).
- Keine Vereinheitlichung von Gestaltungselementen der einzelnen kommunalen Webauftritten.
- Keine Veränderung in der Zuständigkeit der konkreten Abwicklung der Online-Leistung (insbesondere die Durchführung der „Entscheidung“). Dies erfolgt auch künftig dort, wo der Verfassungs- bzw. Gesetzgeber die Zuständigkeit angesiedelt hat.

## 9.3. Einrichtung eines Projektes zur Realisierungsvorbereitung

Sollte eine weitere Förderung in Aussicht stehen, sollte bei WiN zur Projektsteuerung eine Projektorganisation eingerichtet werden, die mit Entscheidern aus den Bereichen Organisation und IT der Mitgliedsgemeinden besetzt wird und die Projektentscheidungen auf der Arbeitsebene koordiniert und für die Entscheidungsgremien (z.B.: Aufsichtsrat, Präsidium) vorbereitet.

Auf der operativen Ebene ist die Bildung einer (freigestellten) Projektgruppe bestehend aus OrganisatorInnen der Mitgliedsstädte sowie IT – Fachkräften der GDKs und der weiteren IT Betriebsstätten zielführend, die jeweils auch für aktuelle Aufgabenblöcke örtlich zusammengezogen werden können. Die Anbindung dieser Projektgruppe kann aus Zeitgründen zunächst bei der GKD Recklinghausen erfolgen, da dort neun von den 13 WiN-Gebietskörperschaften bereits in einem

Zweckverband gebündelt sind und insofern Leistungsaustauschprozesse als Inhouse-Geschäfte problemlos möglich sind. Zudem sind diese über bestehende Netze bereits angebunden. Um eine notwendige Einbindung und Beteiligung der GKD Gelsenkirchen und der IT-Betriebsstätten der Städte Bottrop, Herten und Marl zu erreichen, sollten zeitnah Gespräche geführt werden.

Für die Zusammenarbeit der übrigen Gemeinden sollte durch eine rechtliche Prüfung festgestellt werden, mit welcher Rechtsform nach dem Gesetz über kommunale Gemeinschaftsarbeit (GkG NRW) die Realisierung und Nutzung des Projektes sinnvoll ist (z. B. Öffentliche Rechtliche Vereinbarungen). Für abgrenzbare Teilvorhaben sollte zur kooperativen Arbeitsteilung die Anbindung der Teilprojekte an die GKD Gelsenkirchen, bzw. einzelne andere Mitglieds-Gemeinden erfolgen können. Insgesamt ist die Zusammenarbeit intern durch eine Geschäftsanweisung verbindlich zu regeln und zu steuern.

Zur Abschätzung des weiteren Aufwandes werden folgende grobe Projektschritte zur Realisierung beschrieben:

- Festlegung der zu standardisierenden vorhandenen Online-Services als Einstiegsangebot an alle Gebietskörperschaften und Ermittlung der Realisierungsbedingungen in Bezug auf die jeweils notwendige Vernetzung der Betriebsstätten, die das Fachverfahren betreiben, zu berücksichtigen Fachverfahren und Festlegung der Betriebsart des Online-Service (ohne oder mit Medienbruch), Einsatz notwendiger E-Government-Basiskomponenten zur Realisierung sowie Festlegung des Schutzbedarfes.

- Organisationsarbeit zur Prozessoptimierung und Standardisierung der vorhandenen Online-Services für die Wirtschaftsregion Emscher Lippe einschließlich Prüfung der rechtlichen Situation in Bezug auf Identitätsnotwendigkeiten, Schriftformerfordernissen und weiteren Formvorschriften.

- Organisationsarbeit zur Prozessoptimierung und Standardisierung der priorisierten neuen Online Prozesse aus den Bedarfsanalysen.

- IT Umsetzung der neuen Online Prozesse

- Für die vorhandenen und neuen Online Prozesse Feinspezifikation des aufzubauenden Portalverbundes als E-Government-Framework und Vernetzung mit den beteiligten kommunalen Körperschaften.

- Erstellung des Lastenheftes für die Beschaffungsmaßnahmen des Verbundportals und für den Portalverbund.

- Aufbau des Verbundportals für die Wirtschaftsregion Emscher Lippe und Vernetzung mit allen Gemeinden und weiteren externen Diensteanbietern, die Fachverfahren bereit- stellen.

- Aufbau Testbetrieb, Betriebsbereitstellung mit anschließendem Roll out.

- Entwicklung und Umsetzung der notwendigen Marketingmaßnahmen für die Nutzung der aufgebauten Services.

- Evaluation der Nutzung und Ableitung von weiteren Folgemaßnahmen und neuer Services

### 9.4. Kostenrahmen

Aussagen zum Kostenrahmen des Realisierungsprojektes sind extern nicht zu treffen. Dazu ist es notwendig, eine zunächst informell zusammengesetzte Projektgruppe der Gebietskörperschaften aus den Bereichen IT und Organisation einzurichten, damit auch die jeweils örtlich anfallenden Kosten geschätzt werden können. Die Federführung sollte bei den beiden GKDs liegen, da dort viele Erfahrungen zu Kostenschätzungen vorliegen und ein guter informeller Zugang zum Softwaremarkt besteht.

# 10. Anhang

## 10.1. Details zum technischen Soll-Konzept für ein Verbundportal

### 10.1.1. Zentrale Basiskomponenten

Während das Verbundportal das zentrale Frontend der Emscher-Lippe-Region Kreises für insbesondere externe ansiedlungswillige Nutzer bildet, wird zudem eine zentrale Infrastruktur bereitgestellt, die für das flächendeckende Angebot von E-Government Diensten erforderlich ist. Das Angebot der zentralen Basiskomponenten richtet sich an die Betreiber von kommunalen E-Government Angeboten und die Weiterentwicklung des bestehenden Angebots unterstützen, beziehungsweise erst ermöglichen. Ziel ist es dabei die notwendige Infrastruktur bereitzustellen, um Angebote im vollen Funktionsumfang für den Nutzer online und medienbruchfrei anbieten zur können. Die Einbindung vorhandener Basiskomponenten ist zu berücksichtigten.

Neben der Ziel, auch dem externen Nutzer einen komfortablen Zugang anbieten zu können, soll die Bereitstellung einer zentralen Infrastruktur aber auch gleichzeitig motivieren, neue Dienste unter minimiertem Integrationsaufwand kostengünstig anbieten zur können.

Die folgende Abbildung zeigt schematisch den Aufbau und die Anbindung der zentral bereitgestellten Infrastrukturkomponenten und deren Einbindung durch die einzelnen kommunal betriebenen Fachverfahrensanwendungen. Über dedizierte und gesicherte Verbindungen (bestehendes Verwaltungsnetz der GKD Recklinghausen für die 9 Mitgliedsgemeinden, in den anderen Fällen die bereits vorhanden DOI-Infrastrukturen) können die einzelnen Fachverfahren auf die zentralen Komponenten mit Kostenvorteilen gegenüber der eigenen Bereitstellung zugreifen und müssen nicht von jedem Betreiber gesondert betrieben werden.

Gleichzeitig sind auch weitergehende Anbindungen zur Zahlungsdienstleistern oder Schnittstellen im Rahmen von eID-Anwendungen / Servicekonto NRW zentral einzurichten und zu betreiben. Somit ermöglicht diese Infrastruktur im Rahmen der interkommunalen Zusammenarbeit die effiziente und wirtschaftliche Nutzung der zentralen Komponenten unter Beibehaltung der kommunalen Vielfalt in den jeweiligen Web-Auftritten.

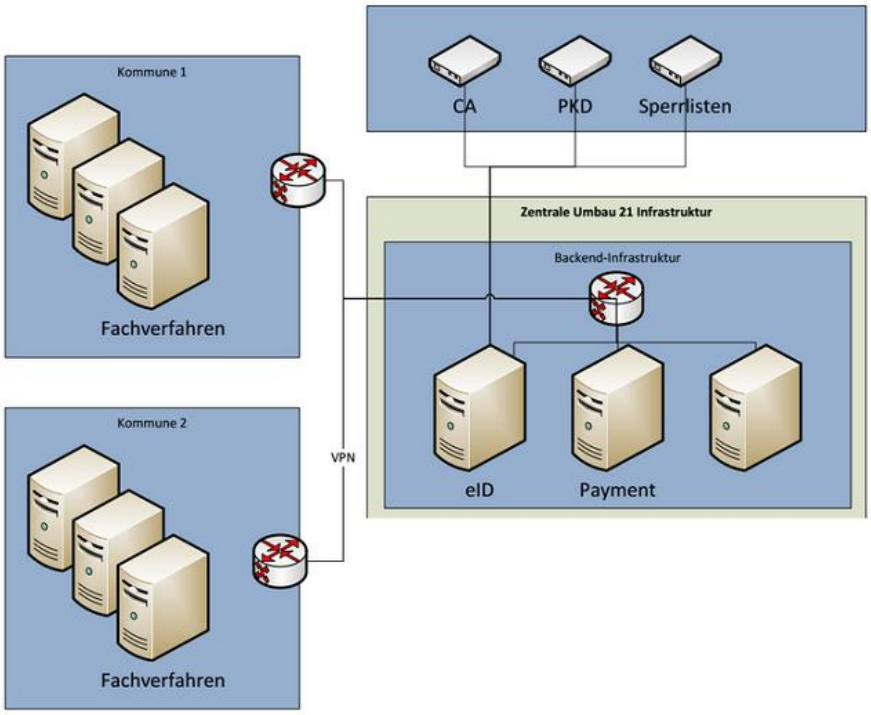



Abbildung 7: Schematischer Infrastrukturaufbau für zentrale Basiskomponenten

Im Folgenden werden die zentral zur Verfügung gestellte Infrastrukturkomponenten und deren Schnittstellen näher erläutert.

- **Portalkomponente**
  Ein Portal (lateinisch porta: Tor, Zugang) ist eine Applikation, die basierend auf Webtechnologien einen zentralen Zugriff auf personalisierte Inhalte sowie auf Dienstleistungen bereitstellt. Im konkreten Anwendungsfall bildet das Portal das technische Grundgerüst für die Integration aller anderen Komponenten, die entweder in das Portal integriert sind oder über das Portal zur Verfügung gestellt werden. Dabei verknüpft ein Portal heterogene Anwendungen. Der wesentliche Vorteil eines Portals ist die Möglichkeit, viele Anwendungen, im Falle einer Kommune viele verschiedene Fachverfahren unterschiedlicher Hersteller und Informationsangebote mit differierendem Aussehen und Handhabung sowie Prozessabläufen unter einer einheitlichen Oberfläche integrieren und anzeigen zu können. Somit wird in der Außendarstellung zukünftig ein einheitliches Corporate Design ermöglicht, dass in der Außenwirkung den einheitlichen Charakter unterstreicht und dem Anwender das Gefühl gibt in einer gewohnten Umgebung zu arbeiten. Dadurch wird neben einer einfachen Benutzbarkeit auch die Akzeptanz für das Anbot gesteigert.
  Dabei muss eine barrierefreie Darstellung umgesetzt werden können. Weiter unterstützt die Portalsoftware die Realisierung serviceorientierter Software-Architekturen (SOA) und dient somit nicht nur der externen Darstellung, sondern auch im internen Bereich der Verwaltung (Intranet) als Prozessintegrator. Die Basiskomponente Portal stellt deshalb zukünftig den zentralen Zugang zu den elektronischen Dienstleistungen und allen Informationsangeboten im Internet und Intranet dar. Das Ziel dabei lautet: Viele Gemeinden, viele Fachämter, viele Fachbereiche - aber alle Inhalte und Dienste sind an einer Stelle erreichbar: im Verbundportal Umbau21 der Emscher-Lippe-Region. Das gleiche Ziel sollte auch für die internen Informationen und Dienstleistungen gesetzt

werden. Über ein Mitarbeiterportal im Intranet können in Zukunft alle Informationen, aber auch verschiedene Fachanwendungen über eine Oberfläche angeboten und verteilt werden. Gerade in diesem Bereich ist noch ein Zukunftspotenzial vorhanden, um insbesondere die internen Dienstleistungen einer Kommunalverwaltung über die serviceorientierte Architektur zu integrieren. Diese reichen von der Beantragung des Urlaubs, der Fortbildungsmaßnahmen und der Reisekostenabrechnung über die Bestellung des Büromaterials oder die Reservierung eines Dienstfahrzeugs bis hin zur Pflege der persönlichen Daten in der Personaldatei oder der Abwicklung des kreditorischen Workflows. In einer Standard-Portalsoftware sind in der Regel folgende Funktionen vorhanden:

- Personalisierung
- Benutzerverwaltung
- Besondere Zugriffsmöglichkeiten, z.B. für die Wirtschaft mit Lotsenfunktionen
- Navigation
- Sicherheit
- Präsentation der Informationen
- Gesonderter Zugang für die Wirtschaft mit Lotsenfunktion

- **Authentifizierungskomponente**
  Die Authentifizierung von Nutzern erfolgt zentral am Portal. Folgende Varianten sind je nach Stärke des Authentisierungs-Mechanismus zu unterscheiden:
  - **Freier Zugang.**
    Dafür sind keine besonderen Regelungen notwendig. Ein freier Zugang erfolgt in der Regel zu allen öffentlichen Informationsangeboten und dergleichen.
  - Durch Benutzerkennung und Passwort geschützter Zugang.
    Immer dort einzusetzen, wo aus Gründen der einfachen Abwehr unberechtigter Zugriffe ein mittleres Maß an Schutz notwendig erscheint.
  - **Durch Verknüpfung mit Verzeichnisdienste geschützter Zugang.**
    Vor allem für den internen Bereich (z.B. Mitarbeiterportal / Führungskräfteportal) ist es sinnvoll, Rollen und Rechte aus bereits vorhandenen Verzeichnisdiensten nutzen zu können, um durch Single Sign-on eine Anmeldung am Portal auf mittlerem Maß an Schutz zu realisieren.
  - **Durch Token geschützter Zugang.**
    Immer dort einzusetzen, wo aus Gründen der einfachen Abwehr unberechtigter Zugriffe ein sicheres Maß an Schutz notwendig erscheint.
  - **Durch das Authentisierungszertifikat der qualifizierten elektronischen Signatur geschützter Zugang.**
    Das Authentisierungszertifikat der qualifizierten elektronischen Signatur kann zur Authentifizierung gegenüber einer Anwendung oder einem Portal genutzt werden. Dies ist eine sehr sichere Form der Authentifizierung und gewährleistet einen geschützten externen Zugriff auf kommunale Datenbestände.

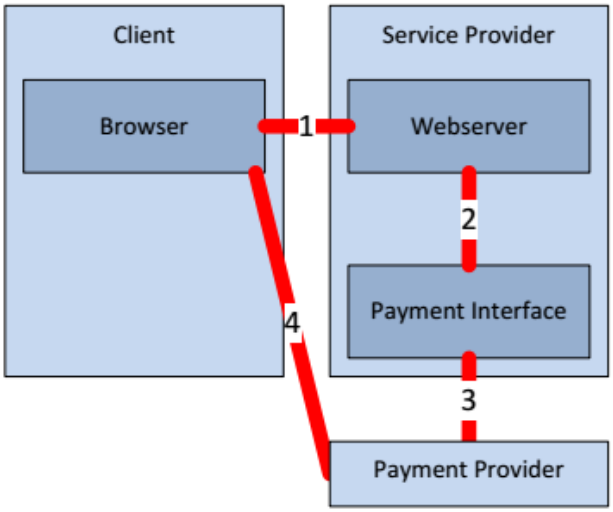
  - Elektronischer Identitätsnachweis.
    Seit dem 01.11.2010 bekommt jeder deutsche Staatsbürger einen neuen elektronischen Personalausweis, der auch einen „Internetausweis“ in Form eines elektronischen Identitätsnachweis enthält. Dadurch ist es wesentlich einfacher möglich als bisher, Kommunikationspartner im Internet extrem sicher zu identifizieren, um mit ihnen Transaktionen abwi-

ckeln zu können. Details zu dieser Komponente und dem Anwendungsfall der Benutzerauthentifizierung sind im Abschnitt *„Ausweisfunktion mittels eID“ zu finden*.

- **Bezahlfunktion**
  Eine Vielzahl von Angeboten erfordert die Abwicklung von Bezahlvorgängen für unterschiedlichste Gebühren. Ohne die Integration einer Onlinebezahlfunktion können die betreffenden Dienste nicht als Online-Dienst angeboten werden. Um auch solche Dienste vollständig online abbilden zu können ist die Integration einer Bezahlfunktion mit Anbindung an das Haushalts- und Kassen- und Rechnungswesen zur Verbuchung der eingehenden Beträge erforderlich.

  **Dazu plant das Land NRW eine entsprechende Komponente den Gemeinden bereitzustellen.**

  Die folgende Abbildung zeigt den Ablauf innerhalb eines Verfahrens unter Nutzung der Bezahlfunktion. In einem ersten Schritt wird das Verfahren vom Nutzer (Client) aufgerufen. Sobald ein Prozessschritt erreicht wird, der eine Bezahlfunktion erfordert, wird durch das Verfahren selbst die Bezahlschnittstellt verwendet, um den Nutzer an den Bezahldienstleister weiterzuleiten. Die eigentliche Bezahltransaktion findet ausschließlich zwischen dem Nutzer und dem Bezahldienstleister statt. Nach Abschluss der Transaktion meldet der Bezahldienstleister der aufrufenden Schnittstelle, also dem Verfahrensanbieter das Resultat der Transaktion. Der Verfahrensanbieter kann entsprechend auf den Ausgang der Transaktion reagieren und den Prozessablauf fortsetzen.

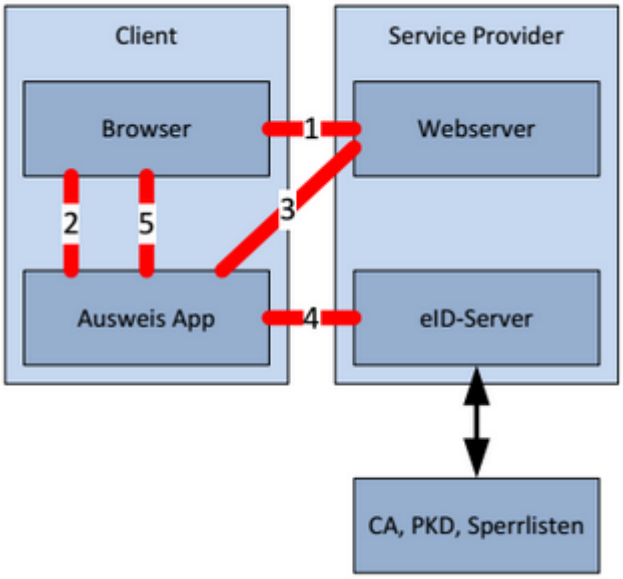



- **Ausweisfunktion mittels eID**
  Die eID-Funktion des neuen Personalausweises (nPA) kann im Rahmen von Online Angeboten zum Identitätsnachweis so genutzt werden, wie es mit dem Personalausweis per Sichtprüfung in der Offline-Welt möglich ist. Sie dient als sicheres Identitätsfeststellungsverfahren, ohne das eine räumliche Nähe von der sich ausweisenden Partei und der prüfenden Partei nötig ist. Dadurch

wird die gegenseitige Authentisierung der beiden Kommunikationsparteien (Ausweisinhaber und Diensteanbieter) ermöglicht. Somit können alle Anwendungen, die eine rechtssichere Ausweisung des Nutzers erfordern durch Nutzung der elektronischen Ausweisfunktion als online Dienst abgebildet werden. Hierfür sind neben der eigentlichen Bereitstellung der Anwendung folgende Komponenten erforderlich:

1. ein bzw. mehrere Dienste die online für Nutzer bereitgestellt werden (z. B. webbasierte Fachverfahrensanwendung),
2. eine nach technischen Vorgaben einwandfrei funktionierende und den Sicherheitsvorschriften (Datenschutz u. Datensicherheit) entsprechende Infrastruktur,
3. ein Berechtigungszertifkat (bzw. mehrere Berechtigungszertifikate),
4. einen eID-Server oder die Nutzung eines eID-Services sowie
5. die Integration der eID-Funktion (Online-Ausweisfunktion) des neuen Personalausweises in das Web-Angebot des Anbieters (bzw. allgemeiner, in den eigenen Dienst).[75]

Für die Integration der eID-Funktion des neuen Personalausweises (nPA) sind die gesetzlichen Vorschriften des Gesetzes über Personalausweise und den elektronischen Identitätsnachweis (PAuswG) zu beachten und erfüllen. In der Regel kann davon ausgegangen werden, dass Punkt 1 und in vielen Fällen auch Punkt 5 bereits vom jeweiligen Anbieter beziehungsweise Betreiber erbracht werden. Die zur eID Integration erforderlichen Schritte 2-4 sind häufig nicht realisiert, weil der Aufwand für die Einrichtung und den kontinuierlichen Betrieb im Verhältnis zum erwarteten Nutzen hoch sind. Hier bietet sich die Schaffung einer zentralen Infrastruktur für den gesamten Emscher Lippe Kreis an. Diese Infrastruktur kann zentral betrieben und gewartet werden, steht aber allen kreisangehörigen Kommunen im vollen Umfang zur Verfügung.
Die nachfolgende Abbildung veranschaulicht die Kommunikation zwischen dem Nutzer und dem Dienstanbieter für ein Szenario mit rechtssicherer eID Ausweisfunktion.




[75] http://www.die-eid-funktion.de/, zuletzt abgerufen am 15.08.2016

**Auf die Aktivitäten im Projekt des IT -Planungsrates und des Landes NRW „Identifikationsmanagement durch interoperable Servicekonten wird verwiesen.**

- **Content Management System**
  Ziel des Content Management Systems (CMS) ist es, die Erfassung, Aktualisierung und Ergänzung von Informationen sowohl für das Internet, als auch für den internen Bereich im Intranet. Content Management Systeme erfreuen sich großer Verbreitung, da sie im Gegensatz zu typischen Webauftritten, technische Komponenten und Inhalte klar voneinander abgrenzen. So können Benutzer die Inhalte in einer intuitiven Oberfläche erstellen und gestalten, ohne sich mit den dafür üblicherweise erforderlichen technischen Grundlagen auseinanderzusetzen. Das Content Management System selbst sorgt für die Aufbereitung der Inhalte und die einheitliche Darstellung und Einbindung in das Webportal. In der Regel sind Content Management Systeme gut dokumentiert und stehen quelloffen zur Verfügung, sodass eigene Entwicklungen und Erweiterungen integriert werden können.

  Über die Vorgabe von so genannten Templates ist es möglich, trotz gewachsener vielfältiger Internetpräsenz städtischer Einrichtungen zu verbindlichen Elementen in Form eines Corporate Designs zu kommen. Ein weiterer Vorteil beim Einsatz dieser Technologie mit entsprechend vorbereiteten Templates ist der Einsatz von responsive Designs, die es ermöglichen in Abhängigkeit vom eingesetzten Endgerät eine optimierte Darstellung des angeforderten Webseite auszuliefern. So können die nur einmal erstellten Inhalte auf einem Desktop PC in der klassischen Ansicht ausgeliefert werden, während der Aufruf eines Smartphones ein Ergebnis liefert, dass für die mobile Nutzung optimiert ist.
  Wichtig ist allerdings eine entsprechende Organisationsentscheidung der Verwaltung, um dies auch durchzusetzen. Eine derartige Organisationsentscheidung wird allerdings erheblich erleichtert, wenn über das technische Hilfsmittel des CMS eine dezentrale Verantwortung für die Aktualisierung der Informationen übernommen werden kann. Ein Content Management System muss auch die Belange von Menschen mit Behinderung berücksichtigen: auch diese sollen das Online-Angebot einer Verwaltung ohne Barrieren nutzen können (Stichwort: Barrierefreiheit). Hierzu muss das CMS barrierefreie Inhalte in einem barrierefreien Webdesign generieren. Dabei sollten folgende Kriterien beachtet werden:
  - Zugänglichkeit (Accessibility)
  - Benutzerfreundlichkeit (Usability)
  - Einhaltung von Webstandards

  WordPress, Joomla, TYPO3 und Drupal zählen zu den bekanntesten Content Management Systemen und sind derzeit die meistverwendeten frei verfügbaren CMS.

- **Suchfunktion**
  Eine Suchmaschine stellt nach Eingabe eines Suchbegriffs dem Nutzer die gewünschten Informationen zur Verfügung, die zum verwendeten Suchbegriff innerhalb des Portals gefunden wurden. Dies geschieht in der Regel durch eine Volltextrecherche. Allerdings erscheint es notwendig, dass zusätzlich eine Verschlagwortung von Begriffen möglich sein muss, da sich die Nutzer vielfach eben nicht so ausdrücken können, wie es im Verwaltungsbereich üblich ist. Außerdem sprechen für die Notwendigkeiten der zusätzlichen Verschlagwortung auch die

Bestrebungen von Deutschland-Online zu einem Zuständigkeitsfinder über alle Dienstleistungen der Verwaltung in Deutschland zu kommen. Auch dort wird es dann notwendig sein, einheitliche Begriffe für kommunale Dienstleistungen noch zusätzlich vorgeben zu können. Dabei sollte eine Suchmaschine nicht nur die Inhalte eines Content Management Systems indizieren und durchsuchen können, sondern auch weitere inhaltsrelevante Systeme wie Wissensmanagement, Wikis oder Dateisysteme.

- **Fachverfahrensadapter**
  Von E-Government-Frameworks muss gefordert werden, dass sie über geeignete Integrationswerkzeuge und Schnittstellen (Interfaces) verfügen, um serviceorientierte Architekturen zu integrieren. In einer serviceorientierten Architektur (SOA) werden meist verteilte Services genutzt, die dann (durch sogenannte Orchestrierung) zu „höheren Diensten“ zusammengefasst werden. Die einzelnen Services können an beliebigen Standorten betrieben werden, solange diese über eine gesicherte Anbindung mit ausreichender Bandbreite angesprochen werden können. Mit Hilfe der zusammengeführten „höheren Diensten“ kann dann beispielsweise eine elektronische Vorgangsbearbeitung in der Verwaltung realisiert werden. Services werden dabei vornehmlich als Webservices realisiert. Da in Zukunft erwartet werden kann, dass auch kommunale Fachverfahren mehr und mehr Schnittstellen besitzen, die XML-Daten (z.B. XÖV) einlesen können, und damit als Services zur Verfügung stehen, ist ein Fachverfahrensadapter von großer Bedeutung, der Services konsumieren kann. Idealerweise sollten also kommunale Fachverfahren über Service-Schnittstellen verfügen, um einfach in ein E-Government-Framework integriert werden zu können. Die Kommunikation und Integration in ein vollständiges Portal erfolgt mittels eines Enterprise Service Bus. Mit Enterprise Service Bus (ESB) bezeichnet man in der Informationstechnik eine Netzwerkarchitektur, die die Integration verteilter Dienste (Services) in der Anwendungslandschaft einer Organisation (Enterprises) unterstützt. Die nachstehende Übersichtsabbildung zeigt schematisch eine Architektur, die als Vermittlungsschicht zwischen Frontend-Anwendungen und Basisinfrastrukturkomponenten einen Enterprise Service Bus einsetzt.

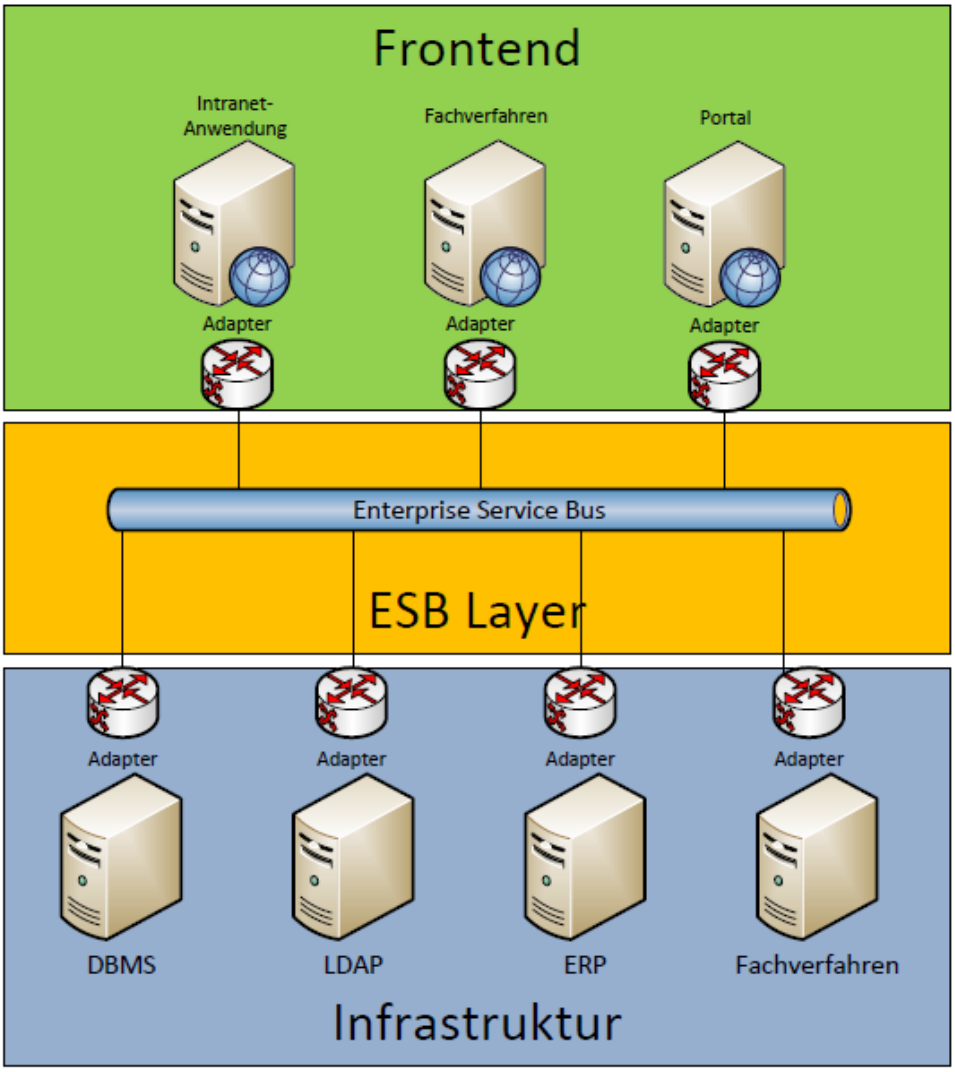



Abbildung 8: Enterprise Service Bus

In der Praxis ist dies bisher allerdings kaum der Fall. Insofern müssen für die derzeitige Realisierung von Fachverfahrensanbindungen andere Lösung geschaffen werden. Bei proprietären Client- Server-Anwendungen mit beispielsweise einer Sachbearbeiterschnittstelle als Windows-Anwendung können diese Anbindungen nur sehr aufwändig realisiert werden. Ist das Fachverfahren aber eine Webanwendung, so muss diese mit dem Fachverfahrensadapter in das Portal integrierbar sein. Dies spart bei der Integration wesentlich Kosten, da vorhandene Benutzerschnittstellen und vorhandene Fachverfahrenslogik direkt im Portal dem Nutzer zur Verfügung gestellt werden kann. In der äußerst heterogenen Struktur kommunaler Fachverfahren muss also ein parametrisierbarer Fachverfahrensadapter bereitstehen, der folgende Funktionalität erfüllt:

- Synchrone und asynchrone Verarbeitung der Anfragen je nach Typ des Adapters (Webanwendung / Webservice / Dateitransfer / Batch-Processing)
- Single Sign-on an Fachverfahren
- Regelbasierte Anpassung der Optik von Webanwendungen für ein einheitliches Corporate Design (z.B. Heraustrennen von Logos, Ersetzen von Grafiken)

- Regelbasierte Anpassung der Funktionalität von Webanwendungen (z.B. Beschneiden der Funktionalität, Hinzufügen von Hilfen)
- Nutzung der Schnittstelle zur E-Payment-Komponente.
- Beibehaltung der Sicherheit durch nicht transparente Einbindung in das Portal
- Nutzung der Schnittstelle zu einem Betriebskalender für die Anzeige der Verfügbarkeit von Dienstleistungen

- **Formularserver**
  Die Kommunikation mit dem Nutzer vollzieht sich in der Kommunalverwaltung häufig über Formulare. Zur medienbruchfreien Bearbeitung ist ein Formularserver notwendig, der die in abgesendeten Formularen enthaltenen Daten auslesen kann. Diese Daten können dann im XML-Format den diversen kommunalen Fachverfahren - falls diese über entsprechende Schnittstellen verfügen - als Datensatz zur Verfügung gestellt werden. Da auch Formulare signierfähig sein müssen, um rechtsverbindlich elektronisch unterschrieben werden zu können, ist eine Integration in die Virtuelle Poststelle bzw. die Nutzung des dort eingesetzten Intermediärs notwendig. Dabei ist es aufwandsmindernd, wenn nicht jedes Formular einzeln signierfähig gestaltet werden muss, sondern wenn dies zentral über eine Funktion des Formularservers geschehen kann. Dies unterstützt auch die Forderung, dass Formulare auch in nicht signierfähiger Form für Nutzer angeboten werden müssen, die über keine Signatur verfügen. Weiter sollte die Möglichkeit bestehen, dass Formulare vorausgefüllt mit bereits gespeicherten Daten versehen werden können.

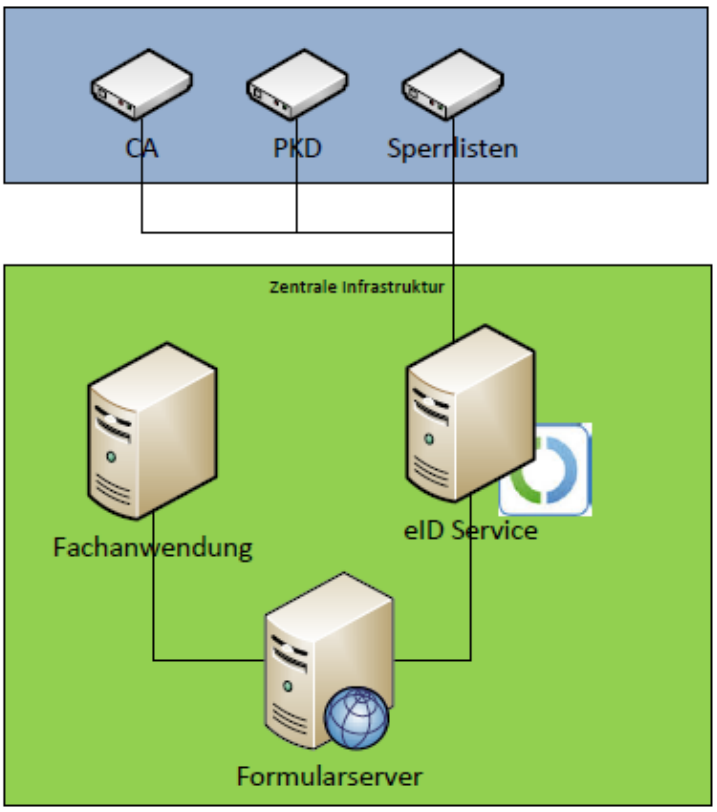



Abbildung 9: Schematischer Aufbau: Formularserver mit eID Integration

### 10.1.2. Infrastrukturkomponenten eines E-Government-Frameworks

Neben den Basiskomponenten, die direkt Teilfunktionalitäten von E-Government-Dienstleistungen übernehmen, sind auch Infrastrukturkomponenten notwendig, die Leistungen unabhängig von konkreten E-Government-Anwendungen anbieten, aber von grundlegender Bedeutung für den Betrieb des E-Government-Frameworks und die elektronische Kommunikation sind. Infrastrukturkomponenten sind insbesondere:

- Application Server
- Webserver
- Datenbankmanagementsystem
- Sicherheitsinfrastruktur
- LAN/Intranet
- Verzeichnisdienst

**Application Server**
Der Application Server bietet einen Server-Dienst, der Informationen über das http bzw. das HTTPS-Protokoll zur Verfügung stellt. Er ist erweitert um die Verarbeitung von Geschäftsprozessen, Datenbankanbindungen und bietet so neben der Präsentationsschicht auch die Geschäftslogikschicht. Explizite Eigenschaften sind:

- Kapselung von Datenquellen (standardisierte Adapter zu Datenbanken, Message Queues, Verzeichnisdiensten, Anwendungen)
- Schnittstellen zu höherwertigen Diensten: Asynchrone Kommunikation, Transaktionsverarbeitung, Datentransformation und Persistenz.

Implizite Eigenschaften sind:

- Skalierbarkeit, ohne die Anwendung modifizieren zu müssen
- Monitoring-, Kalibrierungs-, Logging- und Management-Funktionen zur Laufzeitüberwachung

**Zentrales Datenbankmanagementsystem**
Das Datenbankmanagementsystem ist ein notwendiger Bestandteil jeglicher moderner Anwendungs-Lösungen und dient zur Datenhaltung aller Informationen eines Portals und der darauf betriebenen Anwendungen. Sie bildet insofern die Datenhaltungsschicht einer modernen E-Government-Infrastruktur.

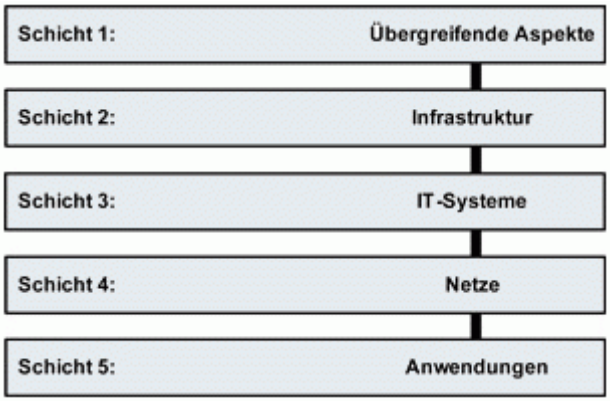
**Sicherheitsinfrastruktur**
Im Bereich der Sicherheit wird die traditionelle Technik (Firewalls, Paketfilter, IDS, Gateways, Proxyserver, Web Application Firewall etc.) durch einen Reverse-Proxy ergänzt. Dieser sichert die Erreichbarkeit des Portals von außen und verfügt über eigene Sicherheitsfunktionen. Zu nennen sind besonders die Eingrenzung der erreichbaren Systeme bzw. Verzeichnisse, die SSL-Verarbeitung, das URL-Rewriting und das optionale Content-Filtering.
Neben der klassischen Funktion der Sicherheitsinfrastruktur zur Absicherung der zentralen Komponenten und der Gewährleistung der Datensicherheit ist eine weitere zentrale Aufgabe der Sicherheitsinfrastruktur die Gewährleistung einer hohen Verfügbarkeit. Zentrale Maßnahmen zur Erreichung einer hohen Verfügbarkeit der Anwendungen gegenüber den Benutzern sind:

- Mehrfach redundante Auslegung aller kritischen Komponenten
    - Anwendungsserver (Cluster / Session based Loadbalancing)
    - Webserver (Cluster / Session based Loadbalancing)

- Datenbanken (Real Application Cluster)
- Netzwerkinfrastruktur (Bonding / Port Trunks)

- Systematische Vermeidung von „Single-Point-of-Failure“ Konstellationen
- Vorhalten von „Hot-StandBy“ Lösungen – im Idealfall Aktiv/Aktiv-Cluster mit Loadbalancing-Lösung
- Einsatz von Notstromversorgungslösungen basierend auf USV (Batteriebasierter Betrieb für kurzzeitige Unterbrechungen der Stromversorgung) in Kombination mit Notstromaggregaten (meist basierend auf Dieselgeneratoren)
- Betrieb aller redundanten Komponenten an unterschiedlichen geografischen Standorten.

Durch den Einsatz professioneller Lösungen sind heute mittlere Verfügbarkeiten von 99,999% erreichbar. Das bedeutet eine jährliche Ausfallzeit von weniger als sechs Minuten. Dazu ist allerdings eine abgestimmte Architektur auf allen Ebenen der Gesamtarchitektur erforderlich. Dabei müssen mindestens die folgenden Ebenen berücksichtigt werden.




- Die Schicht 1 **Übergreifende Aspekte** behandelt dabei IT-Sicherheitsaspekte, die nicht an einzelnen IT- oder Infrastruktur-Komponenten festgemacht werden können, sondern große Bereiche oder sogar die gesamte IT-Landschaft betreffen.
- Die Schicht 2 **Infrastruktur** umfasst Gebäude, Verkabelung, Energiezufuhr, Klimatisierung, Netzkomponenten, HomeOffice usw.
- In der Schicht 3 **IT-Systeme** sind zum Beispiel Unix-, NovellCitrix- und Windowsserver zu finden, aber auch Notebooks, Desktops, Tablets.
- Zur Schicht 4 und 5 **Netze** und **Anwendungen** gehören E-Mail-Systeme, Peer-to-Peer- Dienste (Konferenzsysteme), Telefonanlagen, Fachanwendungen usw.

**Infrastrukturkomponente LAN/Intranet**
Nur der Vollständigkeit halber sei erwähnt, dass für den Zugriff auf ein internes Intranet ein LAN vorhanden sein muss.

**Verzeichnisdienst**

Ein modernes E-Government-Framework muss eine Anbindungsmöglichkeit an vorhandene Authentifizierungsdienste wie LDAP, Microsoft Active Directory, Novell ID oder ähnliche Dienste bieten. So können die Nutzer mit einer einzigen Anmeldung an ihrem Arbeitsplatzrechner auf alle berechtigten Anwendungen zugreifen. Die Benutzerdaten werden zentral innerhalb des Verzeichnisses vorgehalten und können bei entsprechender Berechtigung anderen Komponenten und Anwendungen zur Verfügung gestellt werden. Außerdem bieten Verzeichnisdienste eine sichere und komfortable Möglichkeit der Benutzerauthentifizierung, indem alle Anwendungen, die eine Authentifizierung erfordern die verwendeten Benutzermerkmale vom Verzeichnisdienst überprüfen lassen.

## 10.2. Weitere Komponenten

Neben den oben beschriebenen Basis- und Infrastrukturkomponenten sind im Folgenden einerseits Komponenten gelistet, mit denen eine elektronische Vorgangsbearbeitung realisiert werden kann, andererseits Komponenten, die ein effizientes administratives Arbeiten mit einem E-Government-Framework ermöglichen.

**Elektronische Vorgangsbearbeitung**
Unter Vorgangsbearbeitung versteht man allgemein die computergestützte Bearbeitung von Vorgängen durch Sachbearbeiter einer Verwaltung von der Entstehung des Vorgangs (Antragsstellung) bis zur endgültigen Erledigung entlang vorgegebener, meist verzweigter Bearbeitungswege. Der Begriff „Vorgang“ wird sowohl auf den Prozess als auch die zusammengehörigen Dokumente, die in einem Prozess entstehen und zur Aktenbildung führen, verwendet.
Die elektronische Vorgangsbearbeitung unterstützt die Bearbeitung von kommunalen Vorgängen durch entsprechende Software-Systeme besonders nachhaltig, da sie die Grundlage für medienbruchfreie E-Government-Prozesse bildet. Sie wird mit Workflow-, Dokumenten-Management- und Archivierungs-Systemen realisiert.

**Workflow-System**
Grundelement für die elektronische Vorgangsbearbeitung ist die Führung entlang vordefinierter Bearbeitungswege, auch Workflows genannt. Workflows können parallel oder sequentiell durchlaufen werden. Die Prozesssicht eines Vorgangs kann also über Workflow-Systeme abgebildet werden: Sie steuern den Bearbeitungsweg eines Vorgangs statusabhängig quasi von Arbeitsplatz zu Arbeitsplatz durch die Instanzen einer Verwaltung.

**Dokumenten-Management-System**
Die eigentlichen Arbeitsinhalte der Sachbearbeitung, die Dokumente, werden hingegen zu digitalen Akten zusammengeführt, die den einzelnen Vorgängen zugeordnet sind. Digitale Akten - also die Objektsichten auf einen Vorgang - können über Dokumenten-Management- Systeme realisiert werden.

**Archivierungs-System**
Im letzten Schritt der Vorgangsbearbeitung werden die verwendeten Schriftstücke - also im Fall der elektronischen Vorgangsbearbeitung die digitalen Akten - ausgesondert oder archiviert. Ein Archiv dient der dauerhaften Aufbewahrung von Schriftgut, dem ein bleibender Wert beigemessen wurde. An archiviertem Schriftgut darf keine Veränderung mehr vorgenommen werden. Gestattet ist lediglich die

Aussonderung, d.h. Vernichtung des Schriftguts. Ziel der Archivierung in der elektronischen Vorgangsbearbeitung ist die rechts- und revisionssichere Archivierung auch von elektronisch signierten Dokumenten gemäß Signaturgesetz und Signaturverordnung.

**Konfiguration**
Jede Umgestaltung in der zugrunde liegenden Softwarestruktur – von den kommunalen Fachverfahren bis hin zu den Komponenten der Büroautomation – muss in der darüber liegenden Integrationsschicht berücksichtigt werden. Diese möglichen Veränderungen können allerdings selbst zumeist nicht gesteuert werden, da sie in der Regel durch die Fachverfahrenshersteller (z.B. neues Update mit Veränderung des Datensatzes in anzeigerelevanten Feldern) initiiert werden. Um Modifikationen in integrierten Fachverfahren und Komponenten aufzufangen, muss eine Schnittstelle zur Verfügung stehen, über die die notwendigen Konfigurationsanpassungen durchgeführt werden können. Der Einsatz einer Konfigurationsschnittstelle setzt die Qualifizierung von Beschäftigten voraus. Es muss abgewogen werden, ob diese Tätigkeiten selbst erledigt werden sollen, oder ob es möglich ist, diese Aufgabe für mehrere Kommunen, die das gleiche E-Government- Framework nutzen, zu erledigen, oder ob durch Dienstleistungsaufträge an externe Experten
dieses Feld abgedeckt werden soll.

**Administration**
Wert zu legen ist auf eine aus dem Intranet heraus anzusprechende Browser-Lösung zur Administration des E-Government-Frameworks. Insbesondere eine Benutzerverwaltung und eine Produktdatenbank müssen gepflegt werden können.

Als weiterer Bestandteil der Administrationslösung bietet sich die Einrichtung eines Dashboards an, in dem wichtige Parameter E-Government-Frameworks in übersichtlicher und verdichteter Form visualisiert sind. Die folgenden Parameter sollten in jedem Fall integriert werden:

- Status und Verfügbarkeit aller Komponenten
- Systemlast nach Komponenten im zeitlichen Verlauf
- Warnmeldungen
- Key Performance Indikatoren (KPI‘s) für Transaktionen und Geschäftsprozesse
- Backup-Status

## 10.3. Gesamtarchitektur

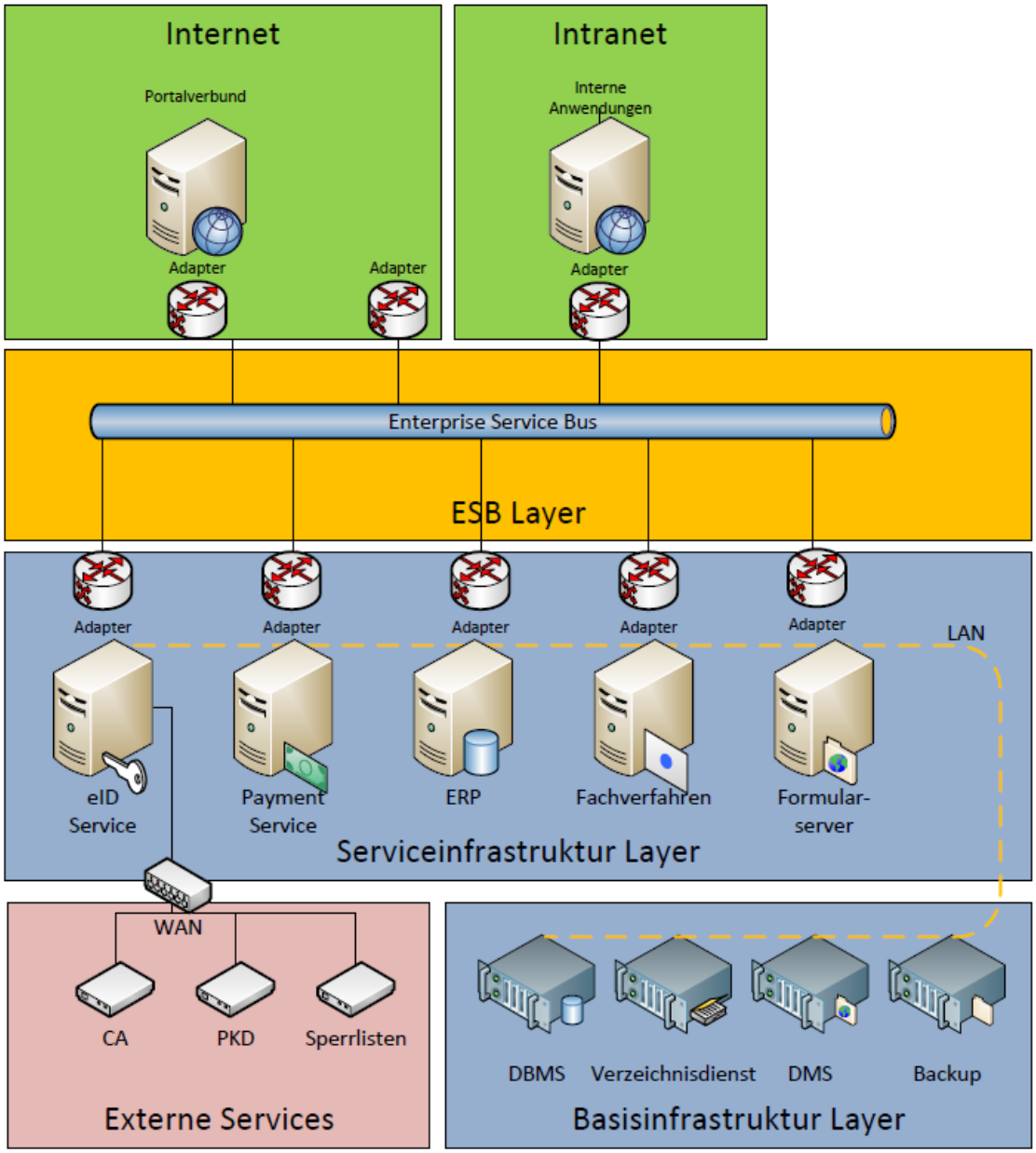



Abbildung 10: Schematischer Aufbau der Gesamtarchitektur

WiN EMSCHER-LIPPE GMBH

Institut für Kooperative Systeme

## 10.4. Fragebogen „Good Practices Düsseldorf“

Version: 01-2016/P

# Good Practices eFormularservice Düsseldorf

**Dieses Dokument können Sie auch online unter http://ww.iks-hagen.de/workshop_c.xlsx abrufen.**

| | | | | | | Priorität | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Name** | **Anmerkung / Grundlage** | **G2B** | **G2C** | **Kategorie / Lebenslage** | **Typ** | **1** | **2** | **3** |
| Abbrennen von Feuerwerkskörpern der Klasse II | | x | x | Ordnungsamt | PDF | | | |
| Abbruchgenehmigung | | x | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Abfallentsorgung | Sperrmüll-Anmeldung | x | x | | Extern | | | |
| Abfallentsorgung | Abfallerzeugernummer für Betriebe | x | | Umweltamt | PDF | | | |
| Abfallentsorgung | Abfallerzeugernummer für Bauvorhaben | x | | Umweltamt | PDF | | | |
| Abfallerzeugernummer für Bauvorhaben | | x | | Umweltamt | PDF | | | |
| Abfallerzeugernummer für Betriebe | | x | | Umweltamt | PDF | | | |
| Abfallsammelbehälter | Mülltonne - Bestellstein für einen Abfallsammelbehälter (Restabfall und Bioabfall) | x | x | Umweltamt | PDF | | | |
| Abgeschlossenheitsbescheinigung | | | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Abmeldung bei der Meldebehörde | | | x | Anwohnerangelegenheiten | PDF | | | |
| Abrechnung von Honorar-Leistungen | | x | | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Abschleppen von Kraftfahrzeugen - Ausnahmegenehmigung | Ausnahmegenehmigung - Schleppen von Kraftfahrzeugen | x | | KFZ | PDF | | | |
| Abtretungsanzeige für Steueransprüche | | x | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Abwassereinleitung | Fassadenreinigung; Abwassereinleitung in die öffentliche Kanalisation | x | | Kanal | PDF | | | |
| Abwassereinleitung aus KFZ-Betrieben - Erfassungsbogen | | x | | Umweltamt | PDF | | | |
| Abwassereinleitung aus Zahnarztpraxen | | x | | Umweltamt | PDF | | | |
| Abwassereinleitung in die öffentliche Abwasseranlage | | x | | Kanal | PDF | | | |
| Abwassergebühr: Flächenerfassungsbogen für ein Grundstück | Erfassung der an die öffentliche Abwasseranlage angeschlossenen Flächen | x | | Kanal | PDF | | | |
| Abwassergebühren; Ermäßigung | | x | | Kanal | PDF | | | |
| Ärztliche Bescheinigung zur Vorlage beim Gesundheitsamt | | | | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Ärztliche Untersuchung - Führerschein: Bescheinigung | Führerschein: Bescheinigung über die ärztliche Untersuchung | | x | KFZ | PDF | | | |
| Akquisition von freifinanzierten Wohnraum - Ihre Nachricht | Wohnungsangebot für die Unterbringung von Flüchtlingen | | | | Online | | | |
| Allgemeiner Wohnberechtigungsschein | | | x | Wohnen | PDF | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Altablagerungen | Katasterauskunft - Altlasten | x | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Altlasten | Katasterauskunft - Altlasten | x | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Anfrage an die Bezirksvertretung 3 | | | | | Online | | | |
| Angelschein | Fischerprüfung; Zulassung | | x | Umweltamt | PDF | | | |
| Anhängerzuschlag für ein Kraftfahrzeug | | x | | KFZ | PDF | | | |
| Anlieger | Wehrhahn-Linie: Gewährung einer Entschädigung | | x | | PDF | | | |
| Anliegerbeiträge; Bescheinigung über gezahlte Erschließungs- und Kanalanschlussbeiträge | Erschließungsbeiträge, Kanalanschlussbeiträge | x | x | Bauverwaltung | PDF | | | |
| Anliegerbeiträge; Zahlungserleichterung | Erschließungsbeiträge, Straßenbaubeiträge, Kanalanschlussbeiträge | x | x | Bauverwaltung | PDF | | | |
| Anmeldeformular - Verpflichtungserklärung für einen Nutzerausweis bei den Stadtbüchereien für Minderjährige | Verpflichtungserklärung für einen Nutzerausweis bei den Stadtbüchereien für Minderjährige | | x | Stadtbüchereien | PDF | | | |
| Anmeldung - Sexualisierte Gewalt im Netz | Sexualisierte Gewalt im Netz | | x | | Online | | | |
| Anmeldung der Tätigkeit als Heilpraktikerin/Heilpraktiker | nach § 18 in Verbindung mit § 2 Absatz 2 Nr. 6 des Gesetzes über den öffentlichen Gesundheitsdienst (ÖGDG NRW) | x | | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Anmeldung eines großen Hundes | | | x | Ordnungsamt | PDF | | | |
| Anmeldung eines Tierbestandes | | | x | | Online | | | |
| Anmeldung und Ummeldung bei der Meldebehörde | | | x | Anwohnerangelegenheiten | PDF | | | |
| Anmeldung zu Veranstaltungen der VHS | | | x | VHS | PDF | | | |
| Anmeldung zur Fortbildung des Gesundheitsamtes Düsseldorf | Für MitarbeiterInnen von Kinder- und Jugendeinrichtungen in Düsseldorf | | x | | Online | | | |
| Anmeldung zur JugendFeuerwehr - Terminvereinbarung | | | x | | Online | | | |
| Anregung und Feedback zu den Chemisch-biologischen Laboratorien | | x | x | | Online | | | |
| Anregungen und Beschwerden an die Beratungs- und Prüfbehörde nach dem WTG (ehemals Heimaufsicht) der Stadt Düsseldorf | | | | | Online | | | |
| Anregungen, Wünsche und Fragen an die Bezirksvertretung 1 | | x | | | Online | | | |
| Anregungs- und Beschwerdeausschuss: Bürgerantrag | | | | | Online | | | |
| Antrag - Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf | Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf - Antrag | | | Eine-Welt-Beirat | PDF | | | |
| Antrag auf Ausstellung einer Nutzungsberechtigung für den Tragedienst | Nutzungsberechtigung für den Tragedienst, Antrag auf Ausstellung einer | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Antrag auf einen Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 1 | Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 1 - Antrag | x | | Bezirksvertretung | PDF | | | |
| Antrag auf einen Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 10 | Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 10 - Antrag | x | | Bezirksvertretung | PDF | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Antrag auf einen Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 4 | Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 4 - Antrag | x | Bezirksvertretung | PDF | | | |
| Antrag auf einen Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 8 | Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 8 - Antrag | x | Bezirksvertretung | PDF | | | |
| Antrag auf einen Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 9 | Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 9 - Antrag | x | Bezirksvertretung | PDF | | | |
| Antrag auf Erteilung eines Jagdscheines | Jagdschein - Antrag auf Erteilung | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Antrag auf Erteilung eines Jagdscheines - Ausländer- Tages-/ Jahresjagdscheines | Jagdschein - Antrag auf Erteilung eines Ausländer- Tages-/ Jahresjagdscheines | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Anwohnerparkausweis | Ausnahmegenehmigung für Bewohner - Verlusterklärung | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Anwohnerparkausweis | Ausnahmegenehmigung für Bewohner - Nutzungsbescheinigung | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Anwohnerparkausweis - Antragsformular | Ausnahmegenehmigung für Bewohner | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Anzeige nach § 2 Absatz 5 Festbrennstoffverordnung | Düsseldorfer Festbrennstoffverordnung | x | Umweltamt | PDF | | | |
| Arbeiten kleineren Umfangs im öffentlichen Straßenraum | Geplante Arbeiten im öffentlichen Straßenraum | x | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Arbeitsagentur | Formulare, unter anderem zu Kurzarbeitergeld, Insolvenzgeld, berufliche Weiterbildung, Rehabilitation, Altersteilzeitgesetz, Kindergeld, Schul- und Ausbildungsbescheinigung | | | Extern | | | |
| Arbeitslosengeld II - Sozialgeld | | | | Extern | | | |
| Artenschutz Bestandsmeldung | | | Naturschutz | PDF | | | |
| Aufbau-, Zusatz- beziehungsweise Ergänzungsstudium oder Promotion zur Vorlage bei der Ausländerbehörde | | | Ausländeramt | PDF | | | |
| Aufenthaltsanzeige von Angehörigen der Europäischen Union | | | Ausländeramt | PDF | | | |
| Aufenthaltserlaubnis; Streichung, Abänderung, Erweiterung der im Pass vermerkten Auflage | | | Ausländeramt | PDF | | | |
| Aufenthaltsgenehmigung U16; Erteilung | | | Ausländeramt | PDF | | | |
| Aufenthaltsgenehmigung; Erteilung | | | Ausländeramt | PDF | | | |
| Aufnahmemitteilung / Betreuungsvertrag an das Jugendamt - Kindertageseinrichtung | Betreuungsvertrag in einer städtischen Kindertageseinrichtung | | Jugendamt | PDF | | | |
| Auftrag auf Einäscherung im städtischen Krematorium | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Ausbildungs-Bewerbung (Online-Formular) | | x | | Online | | | |
| Ausbildungsbewerbung | Ausbildungs-Bewerbung (Online-Formular) | x | | Online | | | |
| Ausgleichsabgabe; Gewährung einer Leistung | | | Behinderung | PDF | | | |
| Auskunft aus dem Melderegister | Erklärung gemäß § 44 Absatz 3 Nr. 2 Bundesmeldegesetz | | Anwohnerangelegenheiten | PDF | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Auskunft aus dem Melderegister (ohne Gewähr) | | | | Online | | | |
| Auskunft aus dem örtlichen Fahrzeugregister | | | KFZ | PDF | | | |
| Auskunft über den abholbereiten Personalausweis / Reisepass | | | Dienstleistungszentrum | Extern | | | |
| Ausländerbehörde | Terminvergabe bei der Kommunalen Ausländerbehörde | | | Online | | | |
| Ausländische Gesundheitsfachberufe, | Dienstleistungsrichtlinie (Gesundheitsfachberufe) | x | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Ausnahmegenehmigung - Schleppen von Kraftfahrzeugen | § 33 Absatz 1 StVZO (Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung) | x | KFZ | PDF | | | |
| Ausnahmegenehmigung der Durchführung von Transporten an Sonn- und Feiertagen und/oder während der Ferienzeit | | x | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Ausnahmegenehmigung für Bewohner | (Bewohnerparkausweise - Antragsformular) | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Ausnahmegenehmigung für Bewohner - Nutzungsbescheinigung | (Bewohnerparkausweise - Nutzungsbescheinigung) | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Ausnahmegenehmigung für Bewohner - Verlusterklärung | (Bewohnerparkausweise - Verlusterklärung) | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Ausnahmegenehmigung für Handwerker und andere Dienstleister | | x | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Ausnahmegenehmigung für Wohnungs- und Firmenumzug | | x | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Ausnahmegenehmigung mit Erhebung von Sondernutzungsgebühren | | x | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Ausnahmegenehmigung vom Fahrverbot in der Umweltzone Düsseldorf | | x | KFZ | PDF | | | |
| Ausnahmegenehmigung von Vorschriften der Straßenverkehrs-Ordnung | zum Beispiel: Warenauslagen, Sommerterrassen, Werbeveranstaltungen | x | | Online | | | |
| Ausschüsse | Fragen zu Sitzungen der politischen Gremien | | | Online | | | |
| Ausstellung einer Steuerbescheinigung gemäß § 40 Denkmalschutzgesetz NRW | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| BAFöG - Formulare des Bundesverwaltungsamtes | (Bundesausbildungsförderungs gesetz) | | | Extern | | | |
| Bauabgänge | Baugenehmigungen und Bauabgänge, Erhebungsvordrucke | x | | Extern | | | |
| Bauantrag / Vorbescheid | | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Bauantrag / Vorbescheid - Sonderbau | | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Bauantrag für gewerbliche Anlagen | Bauantrag für gewerbliche Anlagen; Betriebsbeschreibung | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Bauantrag für gewerbliche Anlagen; Betriebsbeschreibung | | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Bauantrag für land- und forstwirtschaftliche Vorhaben; Betriebsbeschreibung | Bauantrag für land- und forstwirtschaftliche Vorhaben; Betriebsbeschreibung | x | Bürgerinfo | PDF | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bauantrag für Werbeanlagen / Vorbescheid | | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Baubeschreibung zum Bauantrag | Baubeschreibung zum Bauantrag | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Baugenehmigung | Bauantrag für Werbeanlagen / Vorbescheid | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Baugenehmigung | Baulastantrag | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Baugenehmigung | Baugenehmigungen und Bauabgänge, Erhebungsvordrucke | x | | Extern | | | |
| Baugenehmigungen und Bauabgänge, Erhebungsvordrucke | | x | | Extern | | | |
| Baulastantrag | | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Baumfällung | Maßnahmen am Baumbestand - Antrag | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Baumfällung | | x | | Online | | | |
| Baustelleneinrichtungsfläche | Ausnahmegenehmigung mit Erhebung von Sondernutzungsgebühren | x | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Bauträgererlaubnis; Erteilung einer Erlaubnis nach § 34c Gewerbeordnung | | x | Ordnungsamt | PDF | | | |
| Befahren eines gesperrten Bereich | Ausnahmegenehmigung für Handwerker und andere Dienstleister | x | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Beglaubigte Abschrift aus dem Geburtsregister | Internationale Geburtsurkunde | | | Online | | | |
| Beglaubigte Abschrift aus dem Geburtsregister, Geburtsurkunde | | | | Online | | | |
| Behindertenfahrdienst; Ausstellung eines Berechtigungsausweises | | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Behindertenparkplatz; Einrichtung eines | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Beihilfe - Unfallbericht | Unfallbericht zum Antrag auf Zahlung einer Beihilfe | | Beihilfe | PDF | | | |
| Beihilfeantrag - Anlage Kinder | | | Beihilfe | PDF | | | |
| Beihilfeantrag - Anlage Pflege | | | Beihilfe | PDF | | | |
| Beihilfeantrag - Brillenspezifikation | Anlage zum Beihilfeantrag | | Beihilfe | PDF | | | |
| Beihilfeantrag - Erst- und Änderungsantrag | | | Beihilfe | PDF | | | |
| Beihilfeantrag - Kurzantrag | | | Beihilfe | PDF | | | |
| Beihilfeantrag - Psychotherapie | Anerkennung der Beihilfefähigkeit | | Beihilfe | PDF | | | |
| Beihilfeantrag - Vollmacht zur Regelung meiner Beihilfeangelegenheiten | Mit diesem Formular können Sie einem Familienangehörigen oder einer Person ihres Vertrauens eine Vollmacht ausstellen. | | Beihilfe | PDF | | | |
| Beihilfeantrag - Zahlung eines Abschlags | bei stationären Krankenhausbehandlungen und bei Dialysebehandlungen | | Beihilfe | PDF | | | |
| Beihilfenummer Ermittlung | Wir benötigt für Anträge auf Zahlung einer Beihilfe | | | Online | | | |
| Beitrittserklärung - Stadtbüchereien | | | Stadtbüchereien | PDF | | | |
| Berichtigung eines Registereintrags, Antrag auf | | | Standesamt | PDF | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bescheinigung der Ausbildungsstätte (Aufbau-, Zusatz- beziehungsweise Ergänzungsstudium oder Promotion) | | | Ausländeramt | PDF | | | |
| Bescheinigung der Ausbildungsstätte (Erststudium) | | | Ausländeramt | PDF | | | |
| Bescheinigung des Trägers für einen eintägigen Ausflug | Bescheinigung/ Antrag über die Teilnahme an einem eintägigen Ausflug der Schule/ Kindertagesstätte/ Kindertagespflege. | | Soziales | PDF | | | |
| Bescheinigung des Trägers über eine mehrtätige Fahrt | Bescheinigung/ Antrag über die Teilnahme an einem mehrtägigen Ausflug der Schule/ Kindertagesstätte/ Kindertagespflege. | | Soziales | PDF | | | |
| Bescheinigung über die Ableistung der praktischen Tätigkeit | Rettungswagen/ Notarztwagen (RTW / NAW) | | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Bescheinigung über die Ableistung der praktischen Tätigkeit | (Masseurinnen/ Masseure und medizinische Bademeisterinnen/ Bademeister) | | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Bescheinigung über die berufliche Tätigkeit als Rettungsassistentin/ Rettungsassistent | (Rettungsassistentin/ Rettungsassistent) | | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Bescheinigung über die regelmäßige und erfolgreiche Teilnahme an der praktischen Ausbildung | | | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Bescheinigung zur Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben | Sofern der Betrag von zehn Euro im Monat auf mehrere soziale und/oder kulturelle Bereiche verteilt wird, soll für jede einzelne Aktivität eine gesonderte Teilnahmebescheinigung ausgefüllt werden. | | Soziales | PDF | | | |
| Bescheinigungen zum Baugesetzbuch sowie zur Bauordnung für das Land Nordrhein-Westfalen | | x | Bauverwaltung | PDF | | | |
| Beschwerde über eine Taxifahrt | | | | Online | | | |
| Beschwerde über eingekaufte Ware , Lebensmittel beispielsweise verzehrte Lebensmittel in Düsseldorf | | | | Online | | | |
| Beschwerde über Hygienemängel in einem Betrieb in Düsseldorf | | | | Online | | | |
| Beschwerde über Missstände bei Tierhaltungen und / oder Vernachlässigungen von Tieren in Düsseldorf | | | | Online | | | |
| Beschwerde-Formular | an die Ombudsleute | | | Online | | | |
| Beschwerdeausschuss | Anregungs- und Beschwerdeausschuss: Bürgerantrag | | | Online | | | |
| Beschwerden und Anregungen | Anregungen und Beschwerden an die Beratungs- und Prüfbehörde nach dem WTG (ehemals Heimaufsicht) der Stadt Düsseldorf | | | Online | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Besichtigung der Feuerwehr - Terminvereinbarung | Besichtigung der Feuerwehr - Terminvereinbarung | | | Online | | | |
| Bestattungsauftrag/ Leistungsauftrag | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Betreuungsverfügung | | | Jugendamt | PDF | | | |
| Betreuungsvertrag in einer städtischen Kindertageseinrichtung | Aufnahmemitteilung an das Jugendamt | | Jugendamt | PDF | | | |
| Betreuungsvertrag/ Aufnahmemitteilung an das Jugendamt - Kindertageseinrichtung | Betreuungsvertrag in einer städtischen Kindertageseinrichtung | | Jugendamt | PDF | | | |
| Beurkundung einer Auslandsehe / Konsulatsehe / Auslandslebenspartnerschaft | | | Standesamt | PDF | | | |
| Bewohnerparkausweise | Ausnahmegenehmigung für Bewohner - Verlusterklärung | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Bewohnerparkausweise | Ausnahmegenehmigung für Bewohner - Nutzungsbescheinigung | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Bewohnerparkausweise - Antragsformular | Ausnahmegenehmigung für Bewohner | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Bezirkssozialdienste Düsseldorf - Bestellung von Infobroschüren | | | | Online | | | |
| Bezirksvertretungen | Fragen zu Sitzungen der politischen Gremien | | | Online | | | |
| Bildung und Teilhabe - Antrag auf Leistungen - (eintägiger Ausflug) | Bescheinigung des Trägers für einen eintägigen Ausflug | | Soziales | PDF | | | |
| Bildung und Teilhabe - Antrag auf Leistungen - (mehrtägiger Ausflug) | Bescheinigung des Trägers über eine mehrtätige Fahrt | | Soziales | PDF | | | |
| Bildung und Teilhabe - Globalantrag auf Leistungen | Globalantrag auf Leistungen für Bildung und Teilhabe | | Soziales | PDF | | | |
| Bioabfall | Mülltonne - Bestellstein für einen Abfallsammelbehälter (Restabfall und Bioabfall) | x | Umweltamt | PDF | | | |
| Blumenkübel | Ausnahmegenehmigung mit Erhebung von Sondernutzungsgebühren | x | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Bürgerbüro | Terminvergabe Bürgerbüro - Dienstleistungszentrum | | Anwohnerangelegenheiten | Extern | | | |
| Bundesfinanzverwaltung | | x | | Extern | | | |
| Bundesverwaltung - Leistungen und Formular | für Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaft und Verwaltung | x | | Extern | | | |
| Bundeszentralamt für Steuern - Formulare | | x | | Extern | | | |
| Dachmarken-Logos - Nutzung - Tourismus und Werbung | Nutzung - Dachmarken-Logos - Tourismus und Werbung | | | Online | | | |
| Dachmarken-Logos - Nutzung - Vereine, Veranstaltungen, Initiativen | Nutzung - Dachmarken-Logos - Vereine, Veranstaltungen, Initiativen | | | Online | | | |
| Datenschutz | Mitteilungen an den Datenschutz | x | | Online | | | |
| Denkmalmalrechtliche Erlaubnis | Erteilung einer Erlaubnis nach § 9 Denkmalschutzgesetz NRW | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Denkmalpflegemittel | Gewährung eines Zuschusses aus Denkmalpflegemitteln | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Denkmalschutz - Steuerbescheinigung | Ausstellung einer Steuerbescheinigung gemäß § 40 Denkmalschutzgesetz NRW | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Deutsche Rentenversicherung - Formulare | | x | | Extern | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Dienstleistungsrichtlinie (Gesundheitsfachberufe) | Meldebogen für Dienstleisterinnen und Dienstleister des EWR und aus Drittstaaten, die vorübergehend und gelegentlich Dienstleistungen erbringen wollen. | x | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Düssel-Pass | Antrag für Personen, denen nur ein geringes Einkommen vergleichbar der Sozialhilfe zur Verfügung steht. | | Düsselpass | PDF | | | |
| Düssel-Pass | Antrag für Bezieherinnen und Bezieher von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II. | | Düsselpass | PDF | | | |
| Düsseldorfer Familienkarte | | | | Online | | | |
| Düsseldorfer Festbrennstoffverordnung | FBStVO (Anzeige nach § 2 Absatz 5 Festbrennstoffverordnung) | | Umweltamt | PDF | | | |
| Eheschließung | Vollmacht zur Anmeldung der Eheschließung bzw. zur Begründung einer gleichgeschlechtlichen Lebenspartnerschaft (Beitrittserklärung) | | Standesamt | PDF | | | |
| Eheurkunde (ehemals Familienbuch) | | | | Online | | | |
| Eheurkunden (ehemals Heiratsurkunden); Bestellung | | | | Online | | | |
| Eheurkunden, internationale (ehemals internationale Heiratsurkunden); Bestellung | | | | Online | | | |
| Eigenkompostiererabschlag | Kompostierung: Gewährung des Eigenkompostiererabschlags | | Umweltamt | PDF | | | |
| Eigentümerwechsel - Grundsteuer | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Einäscherungsauftrag | Auftrag auf Einäscherung im städtischen Krematorium | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Einbürgerungsantrag nach § 10 Staatsangehörigkeitsgesetz | | | Ausländeramt | PDF | | | |
| Einbürgerungsantrag nach § 8 bzw. 9 des Staatsangehörigkeitsgesetzes | | | Ausländeramt | PDF | | | |
| Einkommenserklärung für einen Wohnberechtigungsschein | | | Wohnen | PDF | | | |
| Einkommenserklärung für gefördertes selbstgenutztes Wohneigentum | | | Wohnen | PDF | | | |
| Einkommensteuererklärung | Bundeszentralamt für Steuern - Formulare | | | Extern | | | |
| Einverständniserklärung bei Passangelegenheiten von Minderjährigen | | | Ausländeramt | PDF | | | |
| Einwohnerfragestunde der Bezirksvertretung 10 | | | | Online | | | |
| Einwohnerfragestunde der Bezirksvertretung 2 | | | | Online | | | |
| Einwohnerfragestunde der Bezirksvertretung 7 | | | | Online | | | |
| Einwohnerfragestunde der Bezirksvertretung 8 | | | | Online | | | |
| Einzelraumfeuerungsanlage - Genehmigung | Düsseldorfer Festbrennstoffverordnung | | Umweltamt | PDF | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Elbsee - Landschaftsplanänderungsverfahren | Ihre Meinung ist uns wichtig! | | | Online | | | |
| Elternbeitrag, Kindergartenbeitrag | Verbindliche Erklärung zur Erhebung von Elternbeiträgen | | | Online | | | |
| Entschädigung | Wehrhahn-Linie: Gewährung einer Entschädigung | | | PDF | | | |
| Erhebung von Sondernutzungsgebühren | Ausnahmegenehmigung mit Erhebung von Sondernutzungsgebühren | x | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Erklärung der Anbieterin/des Anbieters von Lernförderung | | | Soziales | PDF | | | |
| Erlaubnis zur Führung der Berufsbezeichnung | Medizinischer Berufe | | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Erlaubnis zur Führung der Berufsbezeichnung - Anlage | Medizinischer Berufe | | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Erlaubnis zur Führung der Berufsbezeichnung Notfallsanitäterin/ Notfallsanitäter | bei mindestens 5jähriger Berufserfahrung als Rettungsassistent(in) | | | PDF | | | |
| Erlaubnis zur Führung der Berufsbezeichnung Notfallsanitäterin/ Notfallsanitäter | Zulassung zur Ergänzungsprüfung für Notfallsanitäterinnen/ Notfallsanitäter gemäß § 32 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 und 2 Notfallsanitätergesetz - Antrag auf Erteilung | | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Ermittlung meiner Beihilfenummer | Wir benötigt für Anträge auf Zahlung einer Beihilfe | | | Online | | | |
| Erststudium - zur Vorlage bei der Ausländerbehörde | | | Ausländeramt | PDF | | | |
| Erteilung einer Erlaubnis nach § 9 Denkmalschutzgesetz NRW | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| EU-Lizenz - Güterkraftverkehrserlaubniss | | | KFZ | PDF | | | |
| Fahren ab 17 in Begleitung - Anlage 1 - Antrag | Zustimmung der gesetzlichen Vertreter nach § 21 Fahrerlaubnis-Verordnung (FeV) | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Fahren ab 17 in Begleitung - Anlage 2 - Begleitperson | Angaben zur Begleitperson nach § 21 Fahrerlaubnis-Verordnung (FeV) | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Fahrerlaubnisklassen C und D | Führerschein: Bescheinigung über die ärztliche Untersuchung | | KFZ | PDF | | | |
| Fahrradständern | Ausnahmegenehmigung mit Erhebung von Sondernutzungsgebühren | | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Fahrzeugidentifizierungsnummer; Erklärung | | | KFZ | PDF | | | |
| Fahrzeugzulassung; SEPA-Lastschriftmandat für die Kraftfahrzeugsteuer | | | KFZ | PDF | | | |
| Fahrzeugzulassung; Vollmacht | | | KFZ | PDF | | | |
| Familienkarte | Düsseldorfer Familienkarte | | | Online | | | |
| Fassadenreinigung; Abwassereinleitung in die öffentliche Kanalisation | | x | Kanal | PDF | | | |
| Feedback - e-Government | Feedback - e-Government | | | Online | | | |
| Feinstaub | Ausnahmegenehmigung vom Fahrverbot in der Umweltzone Düsseldorf | | KFZ | PDF | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Fernsehen | GEZ - An-, Ab-, Ummeldung von Radio- und Fernsehgeräten | | | Extern | | | |
| Festbrennstoffverordnung - Düsseldorf | Düsseldorfer Festbrennstoffverordnung | x | Umweltamt | PDF | | | |
| Feuerstättenart - Genehmigung | Düsseldorfer Festbrennstoffverordnung | x | Umweltamt | PDF | | | |
| Feuerwehr | Anmeldung zur JugendFeuerwehr - Terminvereinbarung | | | Online | | | |
| Feuerwehr | Verpflichtungserklärung zum ehrenamtlichen Dienst als Helfer im Zivil- und Katastrophenschutz | | Feuerwehr | PDF | | | |
| Feuerwehr- und Rettungsschule; Seminaranmeldung | | | Feuerwehr | PDF | | | |
| Finanziellen Förderung - Projekt für Schulen | | | | PDF | | | |
| Finanzverwaltung NRW - Formulare | unter anderem Einkommensteuererklärung, Lohnsteuerermäßigungsantrag, Körperschaftsteuererklärung, Steuertipps | x | | Extern | | | |
| Firmenumzug | Ausnahmegenehmigung für Wohnungs- und Firmenumzug | x | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Fischerprüfung; Zulassung | | | Umweltamt | PDF | | | |
| Flächenerfassungsbogen | Abwassergebühr: Flächenerfassungsbogen für ein Grundstück | | Kanal | PDF | | | |
| Flüchtlingsbeauftragte Miriam Koch - Ihre Nachricht | Ihre Nachricht an die Flüchtlingsbeauftragte Miriam Koch | | | Online | | | |
| Flüchtlingsbetreuung - Ich erkläre mich bereit, ehrenamtlich zu unterstützen | Ich erkläre mich bereit, ehrenamtlich die Flüchtlingsbetreuung zu unterstützen: | | | Online | | | |
| Flurkarte; digital | | | Vermessung | PDF | | | |
| Flurstücke; Identitätsbescheinigung | | | Vermessung | PDF | | | |
| Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf - Antrag | | | Eine-Welt-Beirat | PDF | | | |
| Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf - Antrag | Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf - Antrag | | Eine-Welt-Beirat | PDF | | | |
| Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf - Mittelabruf | | | Eine-Welt-Beirat | PDF | | | |
| Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf - Mittelabruf | Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf - Mittelabruf | | Eine-Welt-Beirat | PDF | | | |
| Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf - Verwendungsnachweis | | | Eine-Welt-Beirat | PDF | | | |
| Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf - Verwendungsnachweis | Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf - Verwendungsnachweis | | Eine-Welt-Beirat | PDF | | | |
| Fragen zu Sitzungen der politischen Gremien | | | | Online | | | |
| Fragen zur Kindertagespflege | Kindertagespflege: Ihre Frage an das Jugendamt | | | Online | | | |
| Frauenstadtbuch - Registrierungsformular | Online-Anmeldung im FrauenHandbuch | | | Online | | | |
| Freimeldung einer öffentlich geförderten Wohnung durch Vermieter | | | Bürgerinfo | PDF | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Freistellung von den Belegungsbindungen | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Führerschein-Karteikartenabschrift | | | | Online | | | |
| Führerschein: Bescheinigung über die ärztliche Untersuchung | für die Fahrerlaubnis zur Fahrgastbeförderung (beispielsweise Taxen) und die Fahrerlaubnisklassen C und D | | KFZ | PDF | | | |
| Führerschein: Bescheinigung über die ärztliche Untersuchung | Führerschein: Bescheinigung über die ärztliche Untersuchung | | KFZ | PDF | | | |
| Führerschein: Erteilung oder Erweiterung der Fahrerlaubnis | | | KFZ | PDF | | | |
| Führungen in der Zentralbibliothek - Terminvereinbarung | | | | Online | | | |
| Führungszeugnis; Erteilung | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Fund- beziehungsweise Verlustmitteilung an das Fundbüro | | | | Online | | | |
| Fundamentherstellung für ein Grabmal oder eine Grabeinfassung | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Fundbüro | Fund- beziehungsweise Verlustmitteilung an das Fundbüro | | | Online | | | |
| Fußgängerschutztunnel | Ausnahmegenehmigung mit Erhebung von Sondernutzungsgebühren | | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Garage: Anzeige zur Errichtung einer Kleingarage | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Gas An-, Ab-, Ummeldung | Formulare der Stadtwerke Düsseldorf | | | Extern | | | |
| Gaststättengewerbe: Einmalige Gestattung aus besonderem Anlass | | x | Ordnungsamt | PDF | | | |
| Gaststättengewerbe: Erlaubnis nach dem Gaststättengesetz | | x | Ordnungsamt | PDF | | | |
| Gebäudemanagement - Besondere Vertragsbedingungen | | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Geburtsurkunden, internationale; Bestellung | Internationale Geburtsurkunde | | | Online | | | |
| Geburtsurkunden; Bestellung | Internationale Geburtsurkunde | | | Online | | | |
| Geldleistung - Kindertagespflegepersonen für Kinder ab 1 Jahr | Kindertagespflegepersonen für Kinder ab 1 Jahr, Geldleistung | | Jugendamt | PDF | | | |
| Geldleistung - Kindertagespflegepersonen für Kinder unter 1 Jahr | Kindertagespflegepersonen für Kinder unter 1 Jahr, Geldleistung | | Jugendamt | PDF | | | |
| Genehmigung zum Halten eines gefährlichen Hundes bzw. eines Hundes bestimmter Rassen | | | Ordnungsamt | PDF | | | |
| Genehmigungsfreistellung; Vorlage | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Geplante Arbeiten im öffentlichen Straßenraum | Anmeldung von Arbeiten kleineren Umfangs im öffentlichen Straßenraum gemäß Jahresgenehmigung | x | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Gesamtkatalog Düsseldorfer Kulturinstitute | | | Stadtbüchereien | Extern | | | |
| Gesundheitsfachberufe | Dienstleistungsrichtlinie (Gesundheitsfachberufe) | x | Gesundheitsamt | PDF | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Gewährung eines Zuschusses aus Denkmalpflegemitteln | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Gewerbeabmeldung | | x | Ordnungsamt | PDF | | | |
| Gewerbeanmeldung | | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Gewerbebeiblatt - An-, Ab- und Ummeldung; Beiblatt für juristische Personen | Angaben zu geschäftsführenden Personen | x | Ordnungsamt | PDF | | | |
| Gewerberegisterauskunft | | x | | Online | | | |
| Gewerbesteuervorauszahlungen; Anpassung | | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Gewerbeummeldung | innerhalb Düsseldorfs | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| GEZ - An-, Ab-, Ummeldung von Radio- und Fernsehgeräten | Gebühreneinzugszentrale der öffentlich-rechtlichen | | | Extern | | | |
| Globalantrag auf Leistungen für Bildung und Teilhabe | | | Soziales | PDF | | | |
| Grabmal - Aufstellung | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Grabmal oder eine Grabeinfassung - Fundamentherstellung | Fundamentherstellung für ein Grabmal oder eine Grabeinfassung | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Grabstätte, Umschreibungserklärung/Umschreibung eines Nutzungsrechtes | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Grenzniederschriften; Ablichtungen | | | Vermessung | PDF | | | |
| Grundsicherung - Erstantrag | Erstantrag auf Leistungen der Grundsicherung im Alter und bei voller dauerhafter Erwerbsminderung | | Soziales | Extern | | | |
| Grundsicherung - Folgeantrag | Folgeantrag auf Leistungen der Grundsicherung im Alter und bei voller dauerhafter Erwerbsminderung | | Soziales | Extern | | | |
| Grundsteuer - Eigentümerwechsel | Eigentümerwechsel - Grundsteuer | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Grundstück | Abwassergebühr: Flächenerfassungsbogen für ein Grundstück | | Kanal | PDF | | | |
| Grundstücksrechte; Unschädlichkeitszeugnis | | | Vermessung | PDF | | | |
| Grundstücksteilung; Genehmigung | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Grundwasserbenutzung - Versickerung | | | Umweltamt | PDF | | | |
| Grundwasserentnahmen | | x | Umweltamt | PDF | | | |
| Grundwasserentnahmen - Pumpenfragebogen | | x | Umweltamt | PDF | | | |
| Güterkraftverkehrserlaubnis - Gemeinschaftslizenz | | x | KFZ | PDF | | | |
| Güterkraftverkehrserlaubnis; Eigenkapitalnachweis | | x | KFZ | PDF | | | |
| Güterkraftverkehrserlaubnis; Zusätzliche Ausfertigung | | x | KFZ | PDF | | | |
| Güterkraftverkehrserlaubnis; Zusatzbescheinigung | | x | KFZ | PDF | | | |
| Hackfleisch: Meldung zur Verarbeitung und zum Verkauf | Lebensmittelüberwachung | x | Verbraucherschutz | PDF | | | |
| Halterauskunft | Auskunft aus dem örtlichen Fahrzeugregister | | KFZ | PDF | | | |
| Haltverbot | Ausnahmegenehmigung für | | Verkehrsmanagement | PDF | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Wohnungs- und Firmenumzug | | | | | | |
| Haltverbot | Ausnahmegenehmigung für Handwerker und andere Dienstleister | | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Haltverbotszone | Ausnahmegenehmigung für Handwerker und andere Dienstleister | | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Handwerksbetriebe | Ausnahmegenehmigung für Handwerker und andere Dienstleister | x | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Hartz IV | Arbeitslosengeld II - Sozialgeld | | | Extern | | | |
| Heilpraktikererin/ Heilpraktiker - Anmeldung der Tätigkeit | Anmeldung der Tätigkeit als Heilpraktikerin/Heilpraktiker | x | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Heilpraktikerüberprüfung (Physiotherapie), Ärztliche Bescheinigung | | x | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Heilpraktikerüberprüfung (Physiotherapie), Erlaubnisantrag | | x | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Heilpraktikerüberprüfung (Psychotherapie) - Anmeldung zur | | x | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Heilpraktikerüberprüfung (Psychotherapie), Ärztliche Bescheinigung | | x | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Heilpraktikerüberprüfung (unbeschränkt) - Informationen und Anmeldung | nach § 1 Absatz 1 des Heilpraktikergesetzes (HeilprG) | x | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Heilpraktikerüberprüfung (unbeschränkt), Ärztliche Bescheinigung | | x | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Heimaufsicht | Anregungen und Beschwerden an die Beratungs- und Prüfbehörde nach dem WTG (ehemals Heimaufsicht) der Stadt Düsseldorf | x | | Online | | | |
| Heirat | Vollmacht zur Anmeldung der Eheschließung bzw. zur Begründung einer gleichgeschlechtlichen Lebenspartnerschaft (Beitrittserklärung) | | Standesamt | PDF | | | |
| Hund - Genehmigung zum Halten eines gefährlichen bzw. einer bestimmten Rassen | Genehmigung zum Halten eines gefährlichen Hundes bzw. eines Hundes bestimmter Rassen | | Ordnungsamt | PDF | | | |
| Hundesteuer | Hundesteuer: Online-Anmeldung | | | Online | | | |
| Hundesteuer: Abmeldung | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Hundesteuer: Anmeldung | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Hundesteuer: Online-Anmeldung | | | | Online | | | |
| Ich erkläre mich bereit, ehrenamtlich die Flüchtlingsbetreuung zu unterstützen: | | | | Online | | | |
| Ideen- und Beschwerdeformular | an die Ombudsleute | | | Online | | | |
| Ihre Meinung ist uns wichtig! | Landschaftsplanänderungsverfahren Elbsee | | | Online | | | |
| Ihre Nachricht an die Flüchtlingsbeauftragte Miriam Koch | | | | Online | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ihre Nachricht an Oberbürgermeister Thomas Geisel | | | | Online | | | |
| Immobilienangebote | Online-Bewerbung auf Immobilienangebote | | | Online | | | |
| Indirekteinleitung von amalgamhaltigem Abwasser | | | Umweltamt | PDF | | | |
| Insolvenzgeld | Arbeitsagentur | x | | Extern | | | |
| Internationale Geburtsurkunde | | | | Online | | | |
| Inverkehrbringen von gefährlichen Stoffen | Gefährliche Stoffe | | Verbraucherschutz | PDF | | | |
| Jagdschein - Antrag auf Erteilung | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Jagdschein - Antrag auf Erteilung eines Ausländer- Tages-/ Jahresjagdscheines | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| JugendFeuerwehr | Anmeldung zur JugendFeuerwehr - Terminvereinbarung | | | Online | | | |
| Jugendinformationszentrum - Sag uns, was Dich interessiert | | | | Online | | | |
| Kanal | Abwassergebühren; Ermäßigung | | Kanal | PDF | | | |
| Karten, Pläne und Luftbilder - Bestellung | | x | | Online | | | |
| Katasterauskunft - Altlasten | Auskunft aus dem Kataster der Altablagerungen und Altstandorte | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Katasterunterlagen Online | Online-Zugriff auf das Verfahren LinkBase-Web | x | Vermessung | PDF | | | |
| Katasterunterlagen Online | Katasterunterlagen Online | x | Vermessung | PDF | | | |
| Katastrophenschutz-Helfer; Personalbogen | | | Feuerwehr | PDF | | | |
| Kennzeichenschilder; Erklärung über den Verlust/Diebstahl | | | KFZ | PDF | | | |
| KFZ-Betrieben - Abwassereinleitung | Abwassereinleitung aus KFZ-Betrieben - Erfassungsbogen | x | Umweltamt | PDF | | | |
| Kfz: Ausnahmegenehmigung - Schleppen von Kraftfahrzeugen | Ausnahmegenehmigung - Schleppen von Kraftfahrzeugen | x | KFZ | PDF | | | |
| Kinder- und Jugendbibliothek | Terminabsprache für Führungen in der Kinder- und Jugendbibliothek | | | Online | | | |
| Kindergartenbeitrag - Elternbeitrag | Verbindliche Erklärung zur Erhebung von Elternbeiträgen | | | Online | | | |
| Kindergeld | Arbeitsagentur | | | Extern | | | |
| Kindertagespflege: Ihre Frage an das Jugendamt | | | | Online | | | |
| Kindertagespflegepersonen für Kinder ab 1 Jahr, Geldleistung | | | Jugendamt | PDF | | | |
| Kindertagespflegepersonen für Kinder unter 1 Jahr, Geldleistung | | | Jugendamt | PDF | | | |
| Kindeswohlgefährdung - Beratung gemäß § 4 KKG | insoweit erfahrene Fachkraft | | | Online | | | |
| Kindeswohlgefährdung - Meldung gemäß § 8a SGB VIII (4) | Kontaktformular - insoweit erfahrene Fachkraft | | | Online | | | |
| Kö-Bogen - Ihre Meinung | | | | Online | | | |
| Körperschaftsteuererklärung | Finanzverwaltung NRW - Formulare | x | | Extern | | | |
| Kommentarformular zum Stadtmuseum | | | | Online | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Kommentarformular zum Stadtmuseum | | | | Online | | | |
| KompetenzCenter e-Goverment | Feedback - e-Government | | | Online | | | |
| Kompostierung: Gewährung des Eigenkompostiererabschlags | | | Umweltamt | PDF | | | |
| Kontaktformular für "Demokratie - Lernen" | | | | Online | | | |
| Kontaktformular für Hinweise, Anregungen, Verbesserungen und Beschwerden - Stadtentwässerungsbetrieb Düsseldorf | | | | Online | | | |
| Kontaktformular Stadtplanungsamt | | | | Online | | | |
| Korruptionbekämfung | Korruptionsbekämfung | x | Rathaus | PDF | | | |
| Korruptionsbekämfung | | x | Rathaus | PDF | | | |
| Kraftfahrzeug; Veräußerungsanzeige/Empfangsbestätigung | | | KFZ | PDF | | | |
| Krematorium | Bestattungsauftrag/ Leistungsauftrag | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Krematorium | Vollmacht - Anlage zum Sterbefall | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Kurzarbeitergeld | Arbeitsagentur | | | Extern | | | |
| Lärmaktionsplanung Düsseldorf - Mitwirkung | | | | Online | | | |
| Landschaftsplan | Ihre Meinung ist uns wichtig! | | | Online | | | |
| Lastenzuschuss | Wohngeld (Mietzuschuss/Lastenzuschuss) | | Wohnen | Extern | | | |
| Lebensmittel | Beschwerde über eingekaufte Ware , Lebensmittel beispielsweise verzehrte Lebensmittel in Düsseldorf | | | Online | | | |
| Lebenspartnerschaftsurkunde | | | | Online | | | |
| Lernförderung - Erklärung der Anbieterin/ des Anbieters | Erklärung der Anbieterin/des Anbieters von Lernförderung | | Soziales | PDF | | | |
| Lernförderung - Zusatzfragebogen | Zusätzliche außerschulische Lernförderung, da die erforderliche Förderung in der Schule nicht erbracht werden kann. | | Soziales | PDF | | | |
| Liegenschafts- und Wohnungsbeschreibung | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Liegenschaftskataster; Auszug | | | Vermessung | PDF | | | |
| LinkBase Web - Passwortanforderung | | | | Online | | | |
| Lohnsteuerermäßigungsantrag | Finanzverwaltung NRW - Formulare | | | Extern | | | |
| Luftbilder | Karten, Pläne und Luftbilder - Bestellung | | | Online | | | |
| Mach was draus - Bewerbung im Rahmen des Teilprogrammes | Förderung von Umweltprojekten in Düsseldorf | | Umweltamt | PDF | | | |
| Maklererlaubnis; Erteilung einer Erlaubnis nach § 34c Gewerbeordnung | | x | Ordnungsamt | PDF | | | |
| Maßnahmen am Baumbestand - Antrag | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Melderegisterauskunft | | | | Online | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Melderegisterauskunft; Einwilligung | gegenüber der Auskunft verlangenden Person oder Stelle bei Melderegisterauskünften für Zwecke der Werbung oder des Adresshandels gemäß § 44 Absatz 3 Satz 4 Bundesmeldegesetz | | Anwohnerangelegenheiten | PDF | | |
| Melderegisterauskunft; Widerspruch | gegen die Erteilung von Auskünften aus dem Melderegister über das Internet | | | PDF | | |
| Meldung - Änderungsmeldung einer Sachkundigen Person | nach § 5 ChemVerbotsV | | Verbraucherschutz | PDF | | |
| Mieter-Selbstauskunft | | | Wohnen | PDF | | |
| Mietwagen - Ausnahmegenehmigung - BO Kraft | (§ 49 PBefG) | | KFZ | PDF | | |
| Mietwagen-Konzession | | | KFZ | PDF | | |
| Mietwagen-Konzession | Anlage 2 - Fahrzeugliste | | KFZ | PDF | | |
| Mietwagen-Konzession | Anlage 3 - Fahrerliste | | KFZ | PDF | | |
| Mietwagen-Konzession; Anlage Vermögensübersicht | Personenbeförderungsgesetz | | KFZ | PDF | | |
| Mietzuschuss | Wohngeld (Mietzuschuss/Lastenzuschuss) | | Wohnen | Extern | | |
| Mitteilung für Umsatzsteuerzwecke | | | KFZ | PDF | | |
| Mitteilungen an den Datenschutz | | | | Online | | |
| Mittelabruf - Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf | Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf - Mittelabruf | | Eine-Welt-Beirat | PDF | | |
| Müllabfuhr | Formulare der Gesellschaft für Abfallwirtschaft und Stadtreinigung mbH - Awista | | | Extern | | |
| Mülltonne - Bestellstein für einen Abfallsammelbehälter (Restabfall und Bioabfall) | | | Umweltamt | PDF | | |
| Musik-Ensemble-/ Ergänzungsunterricht; Anmeldung | | | musikschule | PDF | | |
| Musik-Grundfächer; Anmeldung | | | musikschule | PDF | | |
| Musik-Hauptfachunterricht; Anmeldung | | | musikschule | PDF | | |
| Musikbunker Gatherweg 98 - Proberaum - Bewerbung | Proberaum im Musikbunker Gatherweg 98 - Bewerbung | | | Online | | |
| Namensänderung | Öffentlich-rechtliche Namensänderung | | Ausländeramt | PDF | | |
| Negativattest - Grundstücke | | | Bauverwaltung | PDF | | |
| Negativzeugnis | Grundstücksteilung; Genehmigung | | Bürgerinfo | PDF | | |
| Nutzung - Dachmarken-Logos - Tourismus und Werbung | | | | Online | | |
| Nutzung - Dachmarken-Logos - Vereine, Veranstaltungen, Initiativen | | | | Online | | |
| Nutzungsberechtigung für den Tragedienst, Antrag auf Ausstellung einer | | | Bürgerinfo | PDF | | |
| Nutzungsvereinbarung | zwischen Katasterbehörde und dem öffentlich bestellten Vermessungsingenieurin/ Vermessungsingenieur | | Vermessung | PDF | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Oberbürgermeister Thomas Geisel - Ihre Nachricht | Ihre Nachricht an Oberbürgermeister Thomas Geisel | | | Online | | | |
| Öffentlich-rechtliche Namensänderung | | | Ausländeramt | PDF | | | |
| ÖGDG, | Dienstleistungsrichtlinie (Gesundheitsfachberufe) | x | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Ombudsleute | Ideen- und Beschwerdeformular | | | Online | | | |
| Online-Anmeldung im FrauenHandbuch | | | | Online | | | |
| Online-Bestellung von Veröffentlichungen - Statistik und Wahlen | Statistik und Wahlen - Online-Bestellung von Veröffentlichungen | | | Online | | | |
| Online-Bewerbung auf Immobilienangebote | | | | Online | | | |
| Online-Katalog der Stadtbüchereien Düsseldorf | | | Stadtbüchereien | Extern | | | |
| Online-Zugriff auf das Verfahren LinkBase-Web | Katasterunterlagen Online | | Vermessung | PDF | | | |
| Parkplatz | Behindertenparkplatz; Einrichtung eines | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Parkplatz | Ausnahmegenehmigung für Bewohner - Verlusterklärung | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Parkplatz | Ausnahmegenehmigung für Bewohner - Nutzungsbescheinigung | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Parkplatz | Ausnahmegenehmigung für Bewohner | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Passangelegenheiten | Einverständniserklärung bei Passangelegenheiten von Minderjährigen | | Ausländeramt | PDF | | | |
| Patientenüberleitung: Checkliste und Ablauforganigramm | | x | Senioren | PDF | | | |
| Patientenüberleitung: Erklärung zur Anwendung des Konzeptes | | x | Senioren | PDF | | | |
| Patientenüberleitung: Faxantwort für Anfragen einer Arztpraxis im Notfall | | x | Senioren | PDF | | | |
| Patientenüberleitungsbogen | | x | Senioren | PDF | | | |
| Personalausweis | Auskunft über den abholbereiten Personalausweis / Reisepass | | Dienstleistungszentrum | Extern | | | |
| Personenbeförderungsgesetz | Taxi-Konzession | x | KFZ | PDF | | | |
| Personenbeförderungsgesetz - Fahrerliste | Taxi-Konzession | x | KFZ | PDF | | | |
| Personenbeförderungsgesetz - Fahrzeugliste | Taxi-Konzession | x | KFZ | PDF | | | |
| Pläne | Karten, Pläne und Luftbilder - Bestellung | | | Online | | | |
| Politik | Fragen zu Sitzungen der politischen Gremien | | | Online | | | |
| Proberaum im Musikbunker Gatherweg 98 - Bewerbung | | | | Online | | | |
| Projekt für Schulen "Schutzengel" | Finanziellen Förderung - Projekt für Schulen "Schutzengel" | | | PDF | | | |
| Publikationen aus dem Aquazoo / Löbbecke Museum - Bestellung | | | | Online | | | |
| Pumpenfragebogen | Grundwasserentnahmen - Pumpenfragebogen | | Umweltamt | PDF | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Radio | GEZ - An-, Ab-, Ummeldung von Radio- und Fernsehgeräten | | | Extern | | | |
| Radverkehrsanlagen - Meldung | Radwege-Meldung | | | Online | | | |
| Radwege-Meldung | | | | Online | | | |
| Rasengrab, Erwerb | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Rat | Anregungs- und Beschwerdeausschuss: Bürgerantrag | | | Online | | | |
| Rat | Fragen zu Sitzungen der politischen Gremien | | | Online | | | |
| Regenwassernutzungsanlage - Betrieb | oder einer sonstigen Betriebswasseranlage | | | PDF | | | |
| Registereintrag, Berichtigung - Antrag | Berichtigung eines Registereintrags, Antrag auf | | Standesamt | PDF | | | |
| Reisepass | Auskunft über den abholbereiten Personalausweis / Reisepass | | Dienstleistungszentrum | Extern | | | |
| Rentenversicherung | Deutsche Rentenversicherung - Formulare | | | Extern | | | |
| Restabfall | Mülltonne - Bestellstein für einen Abfallsammelbehälter (Restabfall und Bioabfall) | | Umweltamt | PDF | | | |
| Rote Kennzeichen; Zuteilung zur wiederkehrenden Verwendung nach § 16 Fahrzeugzulassungsverordnung (FZV) | | | KFZ | PDF | | | |
| SAGA - Kontakt | | | | Online | | | |
| Schaukasten | Ausnahmegenehmigung mit Erhebung von Sondernutzungsgebühren | | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Schleppgenehmigung | Ausnahmegenehmigung - Schleppen von Kraftfahrzeugen | | KFZ | PDF | | | |
| Schrägaufzug | Ausnahmegenehmigung für Wohnungs- und Firmenumzug | | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Schrottfahrräder | Schrotträder melden | | | Online | | | |
| Schrotträder melden | | | | Online | | | |
| Schuttcontainern | Ausnahmegenehmigung mit Erhebung von Sondernutzungsgebühren | | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Seminar-Anmeldung | | | | Online | | | |
| SEPA-Lastschriftmandat | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Sexualisierte Gewalt im Netz | | | | Online | | | |
| Sickerbauwerk | Grundwasserbenutzung - Versickerung | x | Umweltamt | PDF | | | |
| Sommerterrassen | Ausnahmegenehmigung von Vorschriften der Straßenverkehrs-Ordnung | x | | Online | | | |
| Sondernutzungsgebühren, Erhebung | Ausnahmegenehmigung mit Erhebung von Sondernutzungsgebühren | x | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Sonntagsfahrgenehmigung | Ausnahmegenehmigung der Durchführung von Transporten an Sonn- und Feiertagen und/oder während der Ferienzeit | x | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Sozialgeld | Arbeitslosengeld II - Sozialgeld | | | Extern | | | |
| Sozialhilfe - Antrag | | | Soziales | PDF | | | |
| Sozialwohnung | Allgemeiner Wohnberechtigungsschein | | Wohnen | PDF | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sperrmüll-Anmeldung | Formulare der Gesellschaft für Abfallwirtschaft und Stadtreinigung mbH - Awista | | | Extern | | | |
| Spielgeräte in geschlossene Räumen; Erlaubnisantrag | | | Ordnungsamt | PDF | | | |
| Spielhalle: Inbetriebnahme | | x | Ordnungsamt | PDF | | | |
| Spielhallen | Vergnügungssteuer-Erklärung für Spielhallen | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Spielhallen | Vergnügungssteuer-Erklärung für Spielhallen | | | PDF | | | |
| Sportvereinen - Veranstaltungsanmeldung an das Sportamt | Veranstaltungsanmeldung von Sportvereinen an das Sportamt | | Sportamt | PDF | | | |
| Sprengstoff: Antrag auf Erlaubnis nach § 27 Sprengstoffgesetz | | x | Ordnungsamt | PDF | | | |
| Sprengstoff: Unbedenklichkeitsbescheinigung nach § 34 Sprengstoffgesetz | | x | Ordnungsamt | PDF | | | |
| Staatsangehörigkeitsausweis; Ausstellung | | | Ausländeramt | PDF | | | |
| Stadtbücherei | Online-Katalog der Stadtbüchereien Düsseldorf | | Stadtbüchereien | Extern | | | |
| Stadtbüchereien | Stadtbüchereien: Fragen zum Angebot | | | Online | | | |
| Stadtbüchereien Beitrittserklärung | Beitrittserklärung - Stadtbüchereien | | Stadtbüchereien | PDF | | | |
| Stadtbüchereien: Fragen zum Angebot | | | | Online | | | |
| Stadtbüchereien: Ihre Meinung ist uns wichtig! | | | | Online | | | |
| Stadtmuseum | Kommentarformular zum Stadtmuseum | | | Online | | | |
| Stadtmuseum - Fotobestellung | | | | Online | | | |
| Stadtmuseum - Führungen | | | | Online | | | |
| Stadtmuseum den Ibach-Saal - Saalvermietung | | | | Online | | | |
| Stadtplanungsamt | Kontaktformular Stadtplanungsamt | | | Online | | | |
| Statistik und Wahlen - Online-Bestellung von Veröffentlichungen | | | | Online | | | |
| Stellenbeschreibung (Vermittlungsauftrag) für Personen aus Nicht-EU-Staaten | | | Ausländeramt | PDF | | | |
| Sterbeurkunde | | | | Online | | | |
| Sterbeurkunden, internationale; Bestellung | | | | Online | | | |
| Steuern | Bundeszentralamt für Steuern - Formulare | x | | Extern | | | |
| Straßenschäden melden | | | | Online | | | |
| Straßenverkehrs-Ordnung | Ausnahmegenehmigung von Vorschriften der Straßenverkehrs-Ordnung | | | Online | | | |
| Strom An-, Ab-, Ummeldung | Formulare der Stadtwerke Düsseldorf | | | Extern | | | |
| Taxi | Beschwerde über eine Taxifahrt | x | | Online | | | |
| Taxi-Konzession | | x | KFZ | PDF | | | |
| Taxi-Konzession | Anlage 2 - Fahrzeugliste | x | KFZ | PDF | | | |
| Taxi-Konzession | Anlage 3 - Fahrerliste | x | KFZ | PDF | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Taxi-Konzession; Anlage Vermögensübersicht | Personenbeförderungsgesetz | x | KFZ | PDF | | | |
| Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben - Bescheinigung | Bescheinigung zur Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben | | Soziales | PDF | | | |
| Terminabsprache für Führungen in der Kinder- und Jugendbibliothek | | | | Online | | | |
| Terminvergabe bei der Kommunalen Ausländerbehörde | | | | Online | | | |
| Terminvergabe Bürgerbüro - Dienstleistungszentrum | | | Anwohnerangelegenheiten | Extern | | | |
| Tierbestand | Anmeldung eines Tierbestandes | | | Online | | | |
| Tiere | Beschwerde über Missstände bei Tierhaltungen und / oder Vernachlässigungen von Tieren in Düsseldorf | | | Online | | | |
| Tierpatenschaft | | | Aquazoo | PDF | | | |
| Transporte | Ausnahmegenehmigung der Durchführung von Transporten an Sonn- und Feiertagen und/oder während der Ferienzeit | | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Ummeldung | Anmeldung und Ummeldung bei der Meldebehörde | | Anwohnerangelegenheiten | PDF | | | |
| Umsatzsteuer | Mitteilung für Umsatzsteuerzwecke | | KFZ | PDF | | | |
| Umweltpreis | Umweltpreis - Bewerbung/ Vorschlag im Rahmen des Teilprogrammes | | Umweltamt | PDF | | | |
| Umweltpreis - Bewerbung/ Vorschlag im Rahmen des Teilprogrammes | Förderung von Umweltprojekten in Düsseldorf | | Umweltamt | PDF | | | |
| Umweltprojekte | Mach was draus - Bewerbung im Rahmen des Teilprogrammes | | Umweltamt | PDF | | | |
| Umweltprojekte | Umweltprojekte oberhalb 250 Euro - Bewerbung im Rahmen des Teilprogrammes | | Umweltamt | PDF | | | |
| Umweltprojekte oberhalb 250 Euro - Bewerbung im Rahmen des Teilprogrammes | Förderung von Umweltprojekten in Düsseldorf | | Umweltamt | PDF | | | |
| Unfallbericht zum Antrag auf Zahlung einer Beihilfe | | | Beihilfe | PDF | | | |
| Unschädlichkeitszeugnis | Grundstücksrechte; Unschädlichkeitszeugnis | | Vermessung | PDF | | | |
| Unterhaltsvorschuss | | | Soziales | PDF | | | |
| Urnenbeisetzung | Bestattungsauftrag/ Leistungsauftrag | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Urnenbeisetzung | Vollmacht - Anlage zum Sterbefall | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Veranstaltungen | | | | Online | | | |
| Veranstaltungen der VHS; Anmeldung zu | Anmeldung zu Veranstaltungen der VHS | | VHS | PDF | | | |
| Veranstaltungsanmeldung von Sportvereinen an das Sportamt | | | Sportamt | PDF | | | |
| Verbindliche Erklärung zur Erhebung von Elternbeiträgen | | | | Online | | | |
| Vergnügungssteuer-Erklärung für Apparate an sonstigen Stellplätzen | (gültig für Erklärungszeiträume bis einschließlich Dezember 2015) | | | PDF | | | |
| Vergnügungssteuer-Erklärung für Apparate an sonstigen Stellplätzen | (gültig für Erklärungszeiträume ab Januar 2016) | | Bürgerinfo | PDF | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Vergnügungssteuer-Erklärung für Spielhallen | (gültig für Erklärungszeiträume bis einschließlich Dezember 2015) | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Vergnügungssteuer-Erklärung für Spielhallen | (gültig für Erklärungszeiträume ab Januar 2016) | x | | PDF | | | |
| Verlängerung der Ausbildungszeit zur Rettungshelferin/ zum Rettungshelfer | Antrag | | Gesundheitsamt | PDF | | | |
| Vermessungsunterlagen | unter anderem Lageplan, TeilungsVermessung, GrenzVermessung, Flurkarte, AP-Karte, NivP-Karte | x | Vermessung | PDF | | | |
| Vermittlung einer Sozialwohnung | | | Wohnen | PDF | | | |
| Veröffentlichungen - Statistik und Wahlen | Statistik und Wahlen - Online-Bestellung von Veröffentlichungen | | | Online | | | |
| Verpfändungsanzeige für Steueransprüche | Abtretungsanzeige für Steueransprüche | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Verpflichtungserklärung für einen Nutzerausweis bei den Stadtbüchereien für Minderjährige | | | Stadtbüchereien | PDF | | | |
| Verpflichtungserklärung für Einladungen | | | Ausländeramt | PDF | | | |
| Verpflichtungserklärung zum ehrenamtlichen Dienst als Helfer im Zivil- und Katastrophenschutz | | | Feuerwehr | PDF | | | |
| Vertretungsvollmacht von Steuerangelegenheiten | Vollmacht für Vertreter in Steuerangelegenheiten | x | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Verwendungsnachweis - Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf | Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf - Verwendungsnachweis | | Eine-Welt-Beirat | PDF | | | |
| Verwendungsnachweis - Zuschuss aus dem Kulturetat | Zuschuss aus dem Kulturetat - Verwendungsnachweis | | Kulturamt | PDF | | | |
| VHS - Anmeldung zu Veranstaltungen | Anmeldung zu Veranstaltungen der VHS | | VHS | PDF | | | |
| Viehverkehrsverordnung | Anmeldung eines Tierbestandes | x | | Online | | | |
| Visum; Antrag auf Verlängerung eines Schengen-Visums | | | Ausländeramt | PDF | | | |
| Volkshochschule, dazu Ihre Meinung | | | | Online | | | |
| Volkshochschule; Anmeldung zu Seminaren | | | VHS | Extern | | | |
| Vollmacht - Anlage zum Sterbefall | Vollmacht - Anlage zum Sterbefall | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Vollmacht für Vertreter in Steuerangelegenheiten | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Vollmacht um eine gerichtliche Einsetzung einer Betreuerin/eines Betreuers zu vermeiden | | | Jugendamt | PDF | | | |
| Vollmacht zur Anmeldung der Eheschließung bzw. zur Begründung einer gleichgeschlechtlichen Lebenspartnerschaft (Beitrittserklärung) | | | Standesamt | PDF | | | |
| Vollmacht zur Vorlage bei der Meldebehörde | | | Anwohnerangelegenheiten | PDF | | | |
| Warenauslagen | Ausnahmegenehmigung von Vorschriften der Straßenverkehrs-Ordnung | x | | Online | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Wasser An-, Ab-, Ummeldung | Formulare der Stadtwerke Düsseldorf | x | | Extern | | | |
| WBS | Wohnberechtigungsschein für die Einkommensgruppe B | | Wohnen | PDF | | | |
| Wehrhahn-Linie: Gewährung einer Entschädigung | | | | PDF | | | |
| Werbeveranstaltungen | Ausnahmegenehmigung von Vorschriften der Straßenverkehrs-Ordnung | | | Online | | | |
| Werkstasttwagen | Ausnahmegenehmigung für Handwerker und andere Dienstleister | x | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Widerspruch und Einwilligung nach dem Bundesmeldegesetz (BMG) | | | Anwohnerangelegenheiten | PDF | | | |
| Wirtschaftsförderung - Schneller Kontakt | | x | | Online | | | |
| Wohnberechtigungsschein | Allgemeiner Wohnberechtigungsschein | | Wohnen | PDF | | | |
| Wohnberechtigungsschein für die Einkommensgruppe B | | | Wohnen | PDF | | | |
| Wohngeld (Mietzuschuss/Lastenzuschuss) | Formulare des Ministeriums für Bauen und Wohnen | | Wohnen | Extern | | | |
| Wohnungen: Angebot einer freifinanzierten Wohnung durch Vermieter | | | Bürgerinfo | PDF | | | |
| Wohnungsangebot für die Unterbringung von Flüchtlingen | | | | Online | | | |
| Wohnungsgeberbestätigung | § 19 Absatz 3 Bundesmeldegesetz | | Anwohnerangelegenheiten | PDF | | | |
| Wohnungsumzug | Ausnahmegenehmigung für Wohnungs- und Firmenumzug | | Verkehrsmanagement | PDF | | | |
| Zahnärzte | Abwassereinleitung aus Zahnarztpraxen | x | Umweltamt | PDF | | | |
| Zeitungsreproduktion aus dem Bestand des Stadtarchivs Düsseldorf | | | Stadtarchiv | PDF | | | |
| Zentralbibliothek | Führungen in der Zentralbibliothek - Terminvereinbarung | | | Online | | | |
| zeTT | Jugendinformationszentrum - Sag uns, was Dich interessiert | | | Online | | | |
| Zulassung eines Fahrzeuges - Vollmacht | | | KFZ | PDF | | | |
| Zulassung eines Fahrzeuges -SEPA-Lastschriftmandat für die Kraftfahrzeugsteuer | | | KFZ | PDF | | | |
| Zulassung eines Fahrzeuges auf eine minderjährige Person | - Zustimmung der gesetzlichen Vertreter - | | KFZ | PDF | | | |
| Zulassungsbescheinigung Teil I (Kfz-Schein); Neuausstellung bei Verlust, Diebstahl, Beschädigung | | | KFZ | PDF | | | |
| Zusatzfragebogen Lernförderung | Lernförderung - Zusatzfragebogen | | Soziales | PDF | | | |
| Zuschuss aus dem Kulturetat | Förderbereich: Bildende Kunst, Literatur, Musik und kulturelle Bildung. | | Kulturamt | PDF | | | |
| Zuschuss aus dem Kulturetat | Förderbereich: Tanz und Theater | | Kulturamt | PDF | | | |
| Zuschuss aus dem Kulturetat - Verwendungsnachweis | | | Kulturamt | PDF | | | |
| Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 1 - Antrag | | | Bezirksvertretung | PDF | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 10 - Antrag | | | Bezirksvertretung | PDF | | | |
| Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 4 - Antrag | | | Bezirksvertretung | PDF | | | |
| Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 8 - Antrag | | | Bezirksvertretung | PDF | | | |
| Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 9 - Antrag | | | Bezirksvertretung | PDF | | | |
| Zwischenzähler | Abwassergebühren; Ermäßigung | x | Kanal | PDF | | | |

WiN EMSCHER-LIPPE GMBH

Institut für Kooperative Systeme

## 10.5. Fragebogen „Kommunale Gebietskörperschaften“

Version: 01-2016/P

# E-Governmentservices für die Wirtschaft (G2B) - Kommunale Gebietskörperschaften

**Dieses Dokument können Sie auch online unter http://ww.iks-hagen.de/workshop_b.xlsx abrufen.**

### Online Services, die bereits bei einigen Gemeinden im Kreis Recklinghausen und in der Stadt Gelsenkirchen im Einsatz sind

| Name des Online-Services | Inhalt | Zielgruppe | Lebenslage | Klassifikation | | | Anbietende Behörde | Priorität | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Information | Kommunikation | Transaktion | | 1 | 2 | 3 |
| Online Branchenbuch | Branchen: Industrie/Handwerk; Handel und Einkauf; Dienstleistungen; Gastronomie; Hotels; Übernachtungen; Gesundheit und Wellness; Sport und Freizeit | G2B / G2C | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | | Stadt Waltrop | | | |
| Online Veranstaltungskalender | Online Abfrage von Veranstaltungen in Recklinghausen | G2C / G2B | Register, Rollen und Verzeichnisse | x | | | Stadt Recklinghausen | | | |
| Sportplatz-Ampel | Bespielbarkeit von Sportplätzen | G2C / G2B | Personal | X | | | Stadt Gladbeck | | | |
| Abo-Online | Abonnement von Amtsblättern, Bekanntmachungen, Stellenausschreibungen, etc. | G2B / G2C | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | | | | | |
| Abfallkalender | Abfallkalender; Beispiele: interaktiv mit Straßenfilter (Recklinghausen); iCAL, PDF (Waltrop) | G2B / G2C | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | | X | Stadt Waltrop | | | |
| Interaktive Bebauungsplanübersicht | Dargestellt werden rechtsverbindliche Bebauungspläne und weitere gültige Satzungen sowie Bebauungspläne und Satzungen, die sich im Aufstellungsverfahren befinden. | G2B / G2C | Geodaten | X | | X | Stadt Recklinghausen | | | |
| Mietspiegel | Onlinebestellung eines Mietspiegels mit Medienbruch | G2B / G2C | Immobilien und Verkehr | X | | | Stadt Recklinghausen | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Online Auskunft Wartezeiten KfZ-Zulassungsstelle | Aktuelle Wartezeiten | G2B / G2C | Immobilien und Verkehr | X | X | Kreis Recklinghausen | | | |
| Online Terminvergabe | Terminanfragen für Bürgerbüro, Ausländerbehörder, Straßenverkehr-amt | G2B / G2C | Immobilien und Verkehr | X | X | Kreis Recklinghausen | | | |
| Online Wunschkennzei-chenreservierung | Im Kreis Recklinghausen Wahl zwischen den Kennzeichen CAS, GLA oder RE für die Zulassung Ihres Fahrzeuges | G2B / G2C | Immobilien und Verkehr | X | X | Kreis Recklinghausen | | | |
| iKfZ 1 -Außerbetrieb-setzung online | Online Abmeldung eines KfZ mit eID | G2B / G2C | Immobilien und Verkehr | X | X | Kreis Recklinghausen | | | |
| iKfz 2, Fahrzeug wieder zulassen | Online Wiederzulassung eines Fahrzeuges | G2B / G2C | Immobilien und Verkehr | X | X | | | | |
| Online-Führerscheinan-tragsverfahren | Online Beantragung eines Führerscheins | G2B / G2C | Immobilien und Verkehr | X | X | Kreis Recklinghau-sen | | | |
| WEB-Opac | Die Bibliotheken Castrop-Rauxel, Datteln, Dorsten, Gladbeck, der Verbund Haltern-Marl-Recklinghausen und die Stadtbücherei Oer-Erkenschwick halten insgesamt ca. 500.000 Medien online bereit. | G2C / G2B | Personal | X | | Bibliotheken im Kreis Recklinghau-sen | | | |
| eAusleihe | Virtuellen Zweigstelle von 9 Bibliotheken im Kreis Recklinghausen für digitale Medien | | Personal | X | X | Bibliotheken im Kreis Recklinghau-sen | | | |
| Munzinger Online | Geprüfte Lexikon-Informationen im Internet Stadtbibliotheken Gladbeck, Herten, Haltern, Marl und Recklinghausen | G2C / G2B | Personal | X | X | Bibliotheken im Kreis Recklinghausen | | | |
| DigiBib online | Recherche für Bibliotheken in NRW | G2C / G2B | Personal | X | | Hochschulbib-liothekszen-trum NRW, Köln (hbz) | | | |
| VHS online | Recherche im VHS Angebot | G2C / G2B | Personal | X | | Stadt Recklinghausen | | | |
| Online-Ticket für Theater oder andere Veranstaltungen | Online-Buchungen mit ePayment | G2C / G2B | Kultur und Freizeit | X | X | Stadt Hagen | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| EMRA | Einwohnerkurzauskunft mit E-Payment (ELBe®). Die Bürgerauskunft stellt für die Städte Castrop-Rauxel, Datteln, Dorsten, Gladbeck, Haltern am See, Marl, Oer-Erkenschwick, Recklinghausensen und Waltrop einfache Melde- online zur Verfügung. | G2B / G2C | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | X | Div. Städte | | | |
| ELBe® | Elektronischen Lastschriftverfahren (SOAP-Webservice) | G2B / G2C | E-Government-Basis-Komponente | X | X | GKD Recklinghassen | | | |
| Bauanträge online | Verfahrensauskunft und Kommunikation bei Bauanträgen | G2B / G2C | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | X | Stadt Recklinghausen | | | |
| eKontaktformular | Kontaktformular für Anliegen, Ideen, Beschwerden, Fragen, Nachweise, … (mit Dokumenten-Upload) | G2B / G2C | E-Government-Basis-Komponente | X | X | GKD Recklinghausen | | | |
| eFormular Sperrmüllantrag | Antragsformular für Abholung von Sperrmüll | G2B / G2C | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | X | Stadt Haltern am See | | | |
| eGrundbesitzab-gabenbescheid | Online-GBA-Bescheid (nach Einrichtung eines Serviceskontos - nicht mit eID, sondern mit Passwort/Benutzerkennung) | G2B / G2C | Steuern und Abgaben | X | X | Stadt Haltern am See | | | |
| eAusweisstatus | Abholstatus für beantragten Personalausweis / Reisepass | G2C | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | X | Stadt Dorsten | | | |
| eAntrag Personenstands-urkunde | eAntrag Personenstandsurkunde - Sterbe-, Geburt-, Heirat-, Lebenspartnerschaft - (in Vorbereitung) | G2C | Familie und Kinder | X | X | GKD Recklinghausen | | | |
| eAntrag An-/Abmeldung zur Hundesteuer | An-/Abmeldung Hundesteuer (in Vorbereitung) | G2C | Steuern und Abgaben | X | X | GKD Recklinghausen | | | |
| eAntrag Meldebescheini-gung | Antrag Meldebescheinigung (in Vorbereitung) | G2C | Umzug und Meldewesen | X | X | GKD Recklinghausen | | | |
| eAntrag auf Sondernutzung | Antrag auf Sondernutzung (in Vorbereitung) | G2B / G2C | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | X | GKD Recklinghausen | | | |
| eAntrag Feuerwerk-Abrennanzeige | Antrag Feuerwerk-Abrennanzeige (in Vorbereitung) | G2B / G2C | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | X | GKD Recklinghausen | | | |
| eGewerbe | An-/ Ab-/ Ummeldungen von | G2B | Existenzgründung und Aufbau | X | X | GKD Recklinghausen | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Gewerben, sowie einfache Auskunft aus der Gewerbedatei | | | | | | | | |
| Virtuelles Fundbüro | Fundsachen online finden | G2C | Ordnungsamtsangelegenheiten | X | X | Stadt Haltern am See | | | |
| Fundanzeige / Verlustanzeige online | Online Suche nach verlorenen Gegen-ständen oder Verlust online an das Fundbüro melden. | G2C | Ordnungsamtsangelegenheiten | X | X | Stadt München | | | |
| Online Wahlscheinantrag | Online Beantragung eines Wahlscheines | G2C | Wahlen und Abstimmungen | X | X | | | | |
| eAuskunft über Wahlergebnisse | Die App Wahlportal ermöglicht den Zugriff auf die mobilen Wahlergeb- nisseiten deutscher Gemeinden, Städte und Kreise, die die Wahlaus-wertungssoftware PC-Wahl nutzen | G2B / G2C | Statistik und Berichtspflichten | X | X | | | | |
| Ratsinformations-system | Online Recherche nach Vorlagen, Sitzungen, Niederschriften und Beschlüssen | G2B / G2C | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | X | Stadt Dorsten | | | |
| GE-meldet | Die Mängelmelder-App der Stadt Gelsenkirchen | G2B/ G2c | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | X | Stadt Gelsenkirchen | | | |
| Online Antrag Bewohnerpark-ausweis | Hier können Sie rund um die Uhr online ohne Behördengang Ihren Bewohnerparkauswei s beantragen oder verlängern. | G2C | Immobilien und Verkehr | X | X | Stadt Gelsenkirchen | | | |
| Gewerbeauskunft online | Die Gewerbeauskunft online ermöglicht den schnellen Zugriff auf datenschutzrechtlich unbedenkliche Daten wie Name, betriebliche Anschrift und angezeigte Tätigkeit der Gewerbetreibenden, die aktuell in Gelsenkirchen gewerberechtlich gemeldet sind. Diese Auskünfte sind gebührenfrei. Eine Anmeldung ist dafür nicht notwendig. | G2B | Existenzgründung und Aufbau | X | X | Stadt Gelsenkirchen | | | |
| xSTA | Über xSta-Urkunden können Eheurkunden, Geburtsurkunden, Lebenspartnerschafts-urkunden und Sterbeurkunden beim zuständigen Standesamt anfordert werden | G2C | bitte auswählen | X | X | Stadt Gelsenkirchen | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ratssitzung online | Live-Übertragung des öffentlichen Teils der Ratssitzung im Internet | G2B G2C | / | bitte auswählen | X | X | Stadt Bottrop | | | |
| Geodatenmarktplatz im Kreis Recklinghausen | Online-Shop zum Bezug von Geodaten in verschiedenen Formaten | G2B G2C | / | Geodaten | X | X | GKD Recklinghausen | | | |
| **Online Services anderer deutscher Gemeinden (Good pratice)** | | | | | | | | | | |
| Geonetz*werk*.metro-poleRuhr | Luftbilder, Bebauungspläne, thematische Karten des Ruhrgebietes | G2B G2C | / | Geodaten | X | X | Regionalver-band Ruhr | | | |
| GEOdatenshop RVR | Stadtkartenwerk "auf Karte" steht als Open Data unter der Lizenz CC BY 4.0 zur Verfügung | G2B G2C | / | Geodaten | X | X | Regionalver-band Ruhr | | | |
| Stadtplan | Interaktiver Stadtplan mit Fachdaten | G2B G2C | / | Geodaten | X | X | Stadt Hagen | | | |
| Luftbilder/Ortho-photos mit mit Straßenname / Hausnummern | Interaktiver Stadtplan mit Fachdaten und Orthophotos | G2B G2C | / | Geodaten | X | X | Stadt Hagen | | | |
| FairTrade - Einkaufsführer | Interaktiver Stadtplan mit Informationen rund um den Einkaufsführer FairTrade | G2B G2C | / | Geodaten | X | X | Stadt Hagen | | | |
| Geschwindigkeits- und Verkehrsüber- wachung | Interaktiver Stadtplan mit Fachdaten zu den Geschwindigkeits- und Verkehrsüberwachungspunkten | G2B G2C | / | Geodaten | X | X | Stadt Hagen | | | |
| Bevölkerungsatlas | Stadtplan mit Bevölkerungsstatistik nach Stadtteilen | G2B G2C | / | Geodaten | X | X | Stadt Hagen | | | |
| Stadtplan für Menschen mit Behinderungen | Interaktiver Stadtplan behindertenge-rechten Zugängen | G2C | | Geodaten | X | X | Stadt Hagen | | | |
| Schiedsamtsbezirke | Ineraktiver Stadtplan mit Schiedsamts-bezirken | G2B G2C | / | Geodaten | X | X | Stadt Hagen | | | |
| Zensusatlas | Der Zensusatlas umfasst u. a. thematische Karten zur Haushaltsgröße, zur Bevölkerungszahl, zum Ausländeranteil sowie zum Durchschnittsalter. Zum Themenbereich Gebäude und Wohnungen werden neben der Leerstandsquote auch die Wohnfläche pro Bewohner und pro | G2B G2C | / | Geodaten | X | X | Stadt Hagen | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Wohnung abgebildet. | | | | | | | | |
| Automatisiertes Liegenschaftsbuch (ALB) | Automatisiert geführtes „Buch“ (Verzeichnis) in dem alle Liegenschaften (Flur- und Grundstücke) des Hagener Darstellung aller Liegenschafen im Stadte- biet nach bestimmten Ordnungskriterien (Gemarkung, Flur, Flurstück). ALB-Auszüge werden i.d.R. als Eigentumsnachweis benötigt. Sie werden häufig für Beleihungszwecke von den Kreditinstituten gefordert, für Bauanträge und in Erbschaftsangelegenheiten benötigt. | G2B / G2C | Geodäten | X | X | Stadt Hagen | | | |
| Automatisierte Liegenschaftskarte (ALK) | In der Automatisierten Liegenschaftskarte (ALK) werden alle Flurstücke innerhalb des Stadtgebietes mit ihren Flurstücks grenzen, Nutzungsarten und Gebäudebestand abgebildet. Die ALK ist der darstellende Nachweis der Eigentumsverhältnisse. | G2B / G2C | Geodäten | X | X | Stadt Hagen | | | |
| Baudenkmale | Interaktiver Stadtplan mit Baudenkmalen | G2B / G2C | Geodäten | X | X | Stadt Hagen | | | |
| Bodenrichtwertkarte | Die aktuellen Bodenrichtwerte für den Bereich des Gutachterausschusses für Grundstückswerte in der Stadt Hagen können Sie über das Bodenrichtwertinformationssystem des Landes Nordrhein-Westfalen (BORIS.NRW) | G2B / G2C | Geodaten | X | X | Stadt Hagen | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | abgerufen werden | | | | | | | | | |
| Bebauungsplanüber-sicht Metropole Ruhr des Geonet *werk*. metropoleRuhr | Die Bebauungsplanüberis cht MetropoleRuhr verschafft einen regionalweiten schnellen Überblick über bestehende und aktuelle Planverfahren im gesamten Ruhrgebiet. | G2B / G2C | Geodaten | | X | X | Stadt Hagen | | | |
| Rechtsverbindliche Bebauungspläne | Für den Bereich der Stadt Hagen steht auch ein inspirekonformer WMS-Dienst B-Planumringe der Stadt Hagen zur Verfügung. | G2B / G2C | Geodaten | | X | X | Stadt Hagen | | | |
| Deutsche Grundkarte | Die Deutsche Grundkarte 1:5000 (DGK5) gehört zu den topographischen Karten in Nordrhein-Westfalen. Sie ist diejenige mit dem größten Maßstab. In ihr können daher die Erdoberfläche und die mit ihr verbundenen Gegenstände vollständig, lagerichtig und grundrisstreu dargestellt werden. | G2B / G2C | Geodaten | | X | X | Stadt Hagen | | | |
| Flächennutzungsplan | Interaktive Karte mit städtebaulicher Entwicklung | G2B / G2C | Geodaten | | X | X | Stadt Hagen | | | |
| Gefährdungspoten-ziale des Untergrun- des in NRW | Das System liefert Ihnen kostenlos Anhaltspunkte, in welchen Bereichen von Nordrhein-Westfalen mit folgenden geologisch oder bergbaulich bedingten Untergrundgefährdungen zu rechnen ist: Erdbeben, Methanausgasung, Bergbau, Verkarstung und Auslaugung | G2B / G2C | Geodaten | | X | X | Stadt Hagen | | | |
| Geothermie in NRW Standortcheck | Mit diesem Angebot des Geologischen Dienstes Nordrhein-Westfalen (GD NRW) kann kostenlos ein grundstücksbezogener Standortcheck zum geothermischen Potenzial abgefragt | G2B / G2C | Geodaten | | X | X | Stadt Hagen | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | werden. Dieser Check ermöglicht eine erste Abschätzung zur generellen Eignung eines Standortes für eine Erdwärmesondennutzung und gibt Hinweise über das Genehmigungsverfahren. | | | | | | | | |
| Wohnungsangebote | Interaktive Karte mit Wohnungsangeboten | | Geodaten | X | X | Stadt Hagen | | | |
| Höhenstufenmodell von Hagen | Aus den Daten des Digitalen Geländemodells Hagen entstand ein virtuelles Höhenmodell des Hagener Stadtgebietes. In dem Schummerungsbild sind die Höhenstufen eingefärbt und geben einen plastischen Eindruck der Topographie Hagens. | G2C | Kultur und Freizeit | X | | Stadt Hagen | | | |
| Jugendstil & Mehr in Hagen | Interaktive Karte mit Kulturstätten | G2C | Kultur und Freizeit | X | | Stadt Hagen | | | |
| Mountainbike in Hagen | Die beiden ersten, gut ausgeschilderten Mountainbike strecken Hagens führen auf verkehrsarmen, asphaltierten Straßen und ausgebauten Forstwegen durch den Stadtwald | G2C | Kultur und Freizeit | X | | Stadt Hagen | | | |
| Naturerlebnispfad Hagener Stadtwald | Interaktive Karte mit Naturerlebnispfaden | G2C | Kultur und Freizeit | X | | Stadt Hagen | | | |
| Radverkehrsnetz NRW | Das Radverkehrsnetz NRW verbindet die Städte und Gemeinden des Landes mit einer einheitlichen Wegweisung für den Radverkehr. | G2C | Kultur und Freizeit | X | X | Stadt Hagen | | | |
| Wandervorschläge des SGV Hagen | Wandervorscläge der SGV Abteilung Hagen für schöne Wanderrouten durch Hagen. | G2C | Kultur und Freizeit | X | X | Stadt Hagen | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Flussgebiete in Nordrhein-Westfalen | Mit der Wasserrahmenrichtlinie (WRRL)Richtlinie zur Schaffung eines Ordnungsrahmens für Maßnahmen der Gemeinschaft im Bereich der Wasserpolitik und der Hochwasserrisikomanagement-Richtlinie (HWRMRL) Richtlinie über die Bewertung und das Management von Hochwasserrisiken hat die EU Leitlinien für eine europaweite ökologische Entwicklung der Gewässer und die Verminderung der Risiken durch Hochwasser gegeben. | G2B / G2C | Geodäten | | X | | X | Stadt Hagen | | | |
| Fachinformations-system Stoffliche Bodenbelastung Nordrhein-Westfalen (FIS StoBo) | Informationssystem über stoffliche Bodenbelastungen in NRW. | G2B / G2C | Geodaten | | X | | X | Stadt Hagen | | | |
| Geologische Karte | Interaktiver Plan mit geologischen Fachdaten | G2B / G2C | Geodaten | | X | | X | Stadt Hagen | | | |
| Klima-Funktionskarte | Interaktive Karte mit Klimadokumentationen | G2B / G2C | Geodaten | | X | | X | Stadt Hagen | | | |
| Klima-Planungskarte | Interaktive Karte mit Klima-Daten für Planvorhaben | G2B / G2C | Geodaten | | X | | X | Stadt Hagen | | | |
| Landschaftsplan-Entwicklungskarte | Interaktive Karte Landschaftsplan Entwicklung | G2B / G2C | Geodaten | | x | | x | Stadt Hagen | | | |
| Landschaftsplan-Festsetzungskarte | Interaktive Karte mit den Festsetzungen zum Landschaftsplan | G2B / G2C | Geodaten | | X | | X | Stadt Hagen | | | |
| Lkw-Navigation Ruhr | Stadtverträgliche Lkw-Navigation Ruhr | G2B | Immobilien und Verkehr | | X | | X | Stadt Hagen | | | |
| Lärmkarten für Nordrhein-Westfalen | Die Lärmkarten bestehen aus einem Textteil mit statistischen Daten und einem Kartenteil mit grafischen Darstellungen der Lärmbelastungen (Isophonenbänder). Die flächenhafte Ermittlung von Immissions- pegeln erfolgte durch Berechnung. Für die verschiedenen Lärmquellenarten (Straßen-, Schienen-, | G2B / G2C | Geodaten | | X | | X | Stadt Hagen | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Flugverkehr, Industrie) und Beurteilungszeiträume (Tag-Abend-Nachtzeitraum und Nachtzeitraum) werden die Lärmpegel als Jahresmittelpegel in getrennten Karten angezeigt. | | | | | | | | |
| Naturschutzgebiete in Nordrhein-Westfalen | Naturschutzgebiete sind nach den Vorschriften des Bundesnaturschutz-gesetzes (BNatSchG) "rechtsverbindlich festgesetzte Gebiete, in denen ein besonderer Schutz von Natur und Landschaft in ihrer Ganzheit oder in einzelnen Teilen erforderlich ist zur Erhaltung, Entwicklung oder Wiederherstellung von Lebensstätten, Biotopen oder Lebensgemeinschaften bestimmter wild lebender Tier- und Pflanzenarten aus wissenschaftlichen, naturgeschichtlichen oder landeskundlichen Gründen oder wegen ihrer Seltenheit, besonderen Eigenart oder hervorragenden Schönheit. | G2B / G2C | Geodaten | | X | X | Stadt Hagen | | |
| Radon-Belastungskarte | Interaktive Karte mit Radon-Belastungswerten | G2B / G2C | Geodaten | | X | X | Stadt Hagen | | |
| Schutzwürdige Biotope in NRW | Das Biotopkataster dokumentiert rund 25.000 solcher Flächen und ist damit die umfangreichste Datensammlung über schutzwürdige Lebensräume in Nordrhein-Westfalen. Der Flächenanteil des Biotopkatasters an der Landesfläche beträgt gut 17%. | G2B / G2C | Geodaten | | X | X | Stadt Hagen | | |
| Solarpotenzialka-taster | Auf einer interaktiven Internet-Karte kann jeder interessierte Hauseigentümer mit der einfachen Eingabe der Adresse kostenlos herausfinden, ob sich seine Dachflächen für | G2B / G2C | Geodaten | | X | X | Stadt Hagen | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | den Betrieb einer Photovoltaikanlagen zur umweltfreundlichen Stromerzeugung oder einer Solarthermischen Anlage zur Warmwasserversorgung oder Heizungsunterstützung eignet. | | | | | | | | | |
| Umweltzonen | Interaktive Karte mit Dokumention der Umweltzonen | G2B / G2C | Immobilien und Verkehr | X | X | Stadt Hagen | | | | |
| Wasserschutzzonen | Interaktive Karte mit Dokumentation der Wasserschutzzonen | G2B / G2C | Geodaten | X | X | Stadt Hagen | | | | |
| Rettungswegepläne | Interaktive Karte mit Rettungswegeplänen für Festveranstaltungen als Planungsunter-lage (Stadtplan und Luftbilder) | G2B | Geodaten | X | X | Stadt Hagen | | | | |
| Online-Auskunft über gespeicherte Meldedaten | Anzeige des gespeicherten EWO-Datensatzes (mit eID zur Identifizierung) | G2C | Umzug und Meldewesen | X | X | | | | | |
| Online-Auskunft über die Empfänger von regelmäßigen Daten-übermittlun-gen und die Arten der zu über mittelnden Daten | Anzeige der gespeicherten Empfänger von regelmäßigen Datenübermittlungen (mit eID zur Identifizierung) | G2C | Umzug und Meldewesen | X | X | | | | | |
| Online-Auskunft über die Zwecke und die Rechtsgrund-lagen der Speiche-rung von regel-mäßigen Datenüber-mittlungen | Anzeige über Zwecke und Rechtsgrundlagen von regelmäßigen Datenübermittlungen (mit eID zur Identifizierung) | G2C | Umzug und Meldewesen | X | X | | | | | |
| Online-Auskunft über die durch ein auto- matisiertes Abrufver- fahren oder eine automatisierte Melderegisteraus-kunft übermittelten Daten und ihre Empfänger | Anzeige der erfolgten Datenübermittlung und deren Empfänger (mit eID zur Identifizierung) | G2C | Umzug und Meldewesen | X | X | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Online-Meldebescheinigung/Aufenthaltsbeschei-nigung | Anzeige der Meldebescheinigung (mit eID zur Identifizierung) | G2C | Umzug und Meldewesen | X | X | | | | | |
| Online -Wohungsge-berbestätigung | Elektronische Einzugs-Bestätigung des Wohnungsgebers (mit Zuordnungsmerkmal) | G2C | Umzug und Meldewesen | X | X | | | | | |
| Online-Anmeldung eines Wohnsitzes | Übermittlung des vorausgefüllten Meldescheins an den Meldepflichtigen (mit eID zur Identifizierung) | G2C | Umzug und Meldewesen | X | X | | | | | |
| Online- Erklärung über die generelle Einwilligung zur Erteilung von Melde-registerauskünften für Adresshandel und /oder Werbung | Erklärung mit eID als Schriftformersatz | G2C | Umzug und Meldewesen | X | X | | | | | |
| Online-Melde-registerauskunft | Online-Auskunft aus dem Melderegsiter | | Umzug und Meldewesen | X | X | | | | | |
| Online-Widerspruch gegen Datenüber-mittlungen an Parteien, Wähler- gruppen und anderen Trägern von Wahl- vorschlägen im Zusammenhang mit Wahlen und Abstimmungen auf staatlicher und kommunaler Ebene | Online-Erklärung mit eID als Schirftformersatz | G2C | Umzug und Meldewesen | X | X | | | | | |
| Online-Widerspruch gegen Datenüber-mittlungen an Mandatsträger, Presse oder Rundfunk über Alters- oder Ehejubiläen von Einwohnern | Online-Erklärung mit eID als Schirftformersatz | G2C | Umzug und Meldewesen | X | X | | | | | |
| Online-Widerspruch gegen Datenüber-mittlungen an Adressbuchverlage | Online-Erklärung mit eID als Schriftformersatz | G2C | Umzug und Meldewesen | X | X | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Online-Widerspruch gegen Datenüber-mittlungen an das Bundesamt für das Personalmanage-ment der Bundes -wehr | Online-Erklärung mit eID als Schriftformersatz | G2C | Umzug und Meldewesen | X | X | | | | | |
| Online-Widerspruch gegen Datenüber-mittlungen an öffentlich-rechtliche Religionsgemein-schaften für Familienmitglieder, die nicht derselben oder keiner öffentlich-rechtlichen Religionsgesellschaft angehören | Online-Erklärung mit eID als Schriftformersatz | G2C | Umzug und Meldewesen | X | X | | | | | |
| Online-Auslesen der auf dem Ausweis gespeicherten persönlichen Daten | Ausweisaufkunft online | G2C | Umzug und Meldewesen | X | X | | | | | |
| Bewohnerparken online, Erstantrag | Online-Beantragung eines Bewohnerparkausweises mit print at home | G2B / G2C | Immobilien und Verkehr | X | X | Stadt Aachen | | | | |
| Bewohnerparken online, Wiederho- lungsantrag | Online-Beantragung eines Bewohnerparkausweises mit print at home | G2B / G2C | Immobilien und Verkehr | X | X | Stadt Aachen | | | | |
| Handwerkerparkaus-weis Ruhrgebiet | Online-Beantragung eines Handwerker-parkausweises für viele Städte im Ruhrgebiet | | Immobilien und Verkehr | X | X | Stadt Recklinghausen | | | | |
| Online-Antrag Feinstaubplakette /Umweltplakette | Online-Beantragung einer Feinstaub-, Umweltplakette | G2B / G2C | Immobilien und Verkehr | X | X | Berlin | | | | |
| Online-Baumfällantrag | Beantragung von Baumpflegemaßanhmen und Baumfällungen (mit eID) | G2B / G2C | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | X | Stadt Dresden | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Führerscheinantrag Online | Online Beantragung eines Führerscheines | G2B / G2C | Immobilien und Verkehr | X | X | Stadt Bayreuth | | | |
| Haltverbot online beantragen | Vorübergehendes Haltverbot online beantragen, wenn beispielsweise für Umzüge, Filmaufnahmen, Baustellen-belieferung oder ähnliche Anlässe. | G2B / G2C | Immobilien und Verkehr | X | X | Hamburg | | | |
| Elektronische Anhörung bei Ord- nungswidrigkeiten | Wirtschaft und Bürger können über eine gesicherte Internetverbindung mit der Bußgeldstelle in Detmold kommunizieren und die Anhörung zu einer Ordnungswid- rigkeit zeitlich unabhängig vornehmen, bzw. die Verwarnung / das Bußgeld online zu bezahlen. | G2B / G2C | Ordnungsamtsangelegenheiten | X | X | Kreis Lippe | | | |
| Online-Ideen und Beschwerdebörse | Online Meldungen von Infrastruktur-problem wie gefährliche Schlaglöcher, wilde Mülldeponien, unnötige Barrieren für ältere oder behinderte Menschen sowie Anregungen für den kommunalen Bereich | G2B / G2C | Ordnungsamtsangelegenheiten | X | X | Ministerium des Innern und für Kommunales des Landes Brandenburg | | | |
| Untersuchungsbe-rechtigungsschein online | Für die vorgeschriebenen Untersuchungen werden an Jugendliche von der Meldebehörde Scheine ausgestellt, die zu einer kostenlosen Untersuchung berechtigen. | | Personal | X | X | Stadt Dortmund | | | |
| eGestattungsantrag | Werden bei Veranstaltungen, Festen, Kirchweihen, etc. unter anderem alkoholische Getränke gegen Entgelt abgegeben, wird eine Erlaubnis des Ordnungsamtes, die sogenannte Gestattung, benötigt. Die Gestattung muss zwei Wochen vor der Veranstaltung beantragt werden, da weitere Behörden beteiligt werden müssen. | G2B | Ordnungsamtsangelegenheiten | X | X | Stadt Nürnberg | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| eAntrag auf Festset-zung einer Veran- staltung - Messe, Ausstellung, Spezialmarkt, Jahrmarkt | Online Antrag mit eID | G2B | Ordnungsamtsangelegenheiten | X | X | Stadt Nürnberg | | | |
| eAuskunft aus der Altlastendatenbank | Auskunft über Informationen aus der Altlastendatenbank der Stadt Nürnberg zu einem konkreten Grundstück | G2B / G2C | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | X | Stadt Nürnberg | | | |
| eAnmeldung zur Fischerprüfung | Anmeldung zur Online-Fischerprüfung Vorab muss ein Vorbereitungslehrgang besucht werden. Die Prüfung wird dann am Computer abgelegt mit anschließendem Ergebnis bestanden oder nicht bestanden. | G2C | Ordnungsamtsangelegenheiten | X | X | Stadt Nürnberg | | | |
| Online Kfz-Halterauskunft | Für Fahrzeuge, die bei der Kfz-Zulassungsbehörde Nürnberg registriert sind kann eine Auskunft zum Halter beantragt werden, wenn diese zur Geltendmachung oder Abwehr von Rechtsansprüchen, die sich aus der Teilnahme am Straßenverkehr ergeben, oder zur Erhebung einer Privatklage aufgrund im Straßenverkehr begangener Verstöße benötigt wird. Der Auskunftsgrund ist anzugeben. (mit eID) | G2B / G2C | Ordnungsamtsangelegenheiten | X | X | Stadt Nürnberg | | | |
| eAntrag auf Ausstellung eines Negativzeugnisses für Hunde | Negativzeugnis zum Nachweis, dass es sich bei dem Hund nicht um einen erlaubnis-pflichtigen Kampfhund handelt. | G2C | Ordnungsamtsangelegenheiten | X | X | Stadt Nürnberg | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| eAntrag auf Ausgabe von Kennzeichen und/oder Reiterplaketten für Reitpferde | Online Beantragung einer Reitplakette | G2C / G2B | Ordnungsamtsangelegenheiten | X | | X | Stadt Münster | | | |
| eErklärung zum Elterneinkommen | Festsetzung des Elternbeitrages für die Kindertagesbetreuung (mit eID) | | Kinder | X | | X | Stadt Münster | | | |
| eAnzeige Großanlage mit zentraler Trinkwasserer-wärmung | Online Anzeige mit eID | G2B | Ordnungsamtsangelegenheiten | X | | X | Stadt Münster | | | |
| eAntrag auf Erteilung einer Sondernut- zungsrlaubnis an öffentlichen Straßen | Online Antrag mit eID | G2B | Ordnungsamtsangelegenheiten | X | | X | Stadt Münster | | | |
| Handy-Parken | Bargeldloses Bezahlen der Parkgebühren mit dem Handy | G2B / G2C | Immobilien und Verkehr | X | | X | Hamburg | | | |

**Ergänzungen**

| Name des Online-Services | Inhalt | Zielgruppe | Lebenslage | Klassifikation | | | Anbietende Behörde | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

WiN EMSCHER-LIPPE GMBH

Institut für Kooperative Systeme

## 10.6. Fragebogen „Bund und Land NRW“

Version: 01-6/P

# E-Government Services für die Wirschaft (G2B) - Bund und Land NRW

**Dieses Dokument können Sie auch online unter http://ww.iks-hagen.de/workshop_a.xlsx abrufen.**

| Name des Online-Services | Inhalt | Ziel-gruppe | Lebenslage | Klassifi-kation | | | Anbietende Behörde | Priori-tät | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Information | Kommunikation | Transaktion | | 1 | 2 | 3 |
| eAP NRW | Einheitliche Ansprechpartner NRW | G2B | Existenzgründungsvorbereitungen | X | X | | Land NRW | | | |
| Startercenter NRW | Informationen, individuelle Beratung und vielseitige Schulungsangebote | G2B | Existenzgründungsvorbereitungen | X | | | MWEIMH.NRW | | | |
| Gewerbeförderung im Handwerk | Informationen und wichtige Praxis-Tipps für Gründer und Unternehmer | G2B | Existenzgründungsvorbereitungen | X | | | Landes-Gewerbeförderungs- stelle des NRW Handwerks e.V. | | | |
| Verwaltungssuchmaschine NRW | Behördenfinder NRW | G2B | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | d-NRW | | | |
| Eingliederungszuschuss | Arbeitgeber können zur Eingliederung von förderungsbedürftigen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern einen Zuschuss zum Arbeitsentgelt zum Ausgleich einer Minderleistung erhalten | G2B | Finanzierung | X | | | | | | |
| Ausbildungszuschuss | Die BA unterstützt Ausbildungsbetriebe, die förderungsbedürftige junge Menschen betrieblich ausbilden. | G2B | Finanzierung | | | | Bundesanstalt für Arbeit | | | |
| Altersteilzeit | Leistungen nach dem Altersteilzeitgesetz | G2B | Finanzierung | X | | | Bundesanstalt für Arbeit | | | |
| Insolvenzgeld | Bei Insolvenz des Arbeitgebers zahlt die BA unter bestimmten Voraussetzungen die ausstehenden Entgeltansprüche an die betroffenen Arbeitnehmer in Form von Insolvenzgeld | G2B | Finanzierung | X | | | Bundesanstalt für Arbeit | | | |
| Kurzarbeitergeld | Konjunkturelles Kurzarbeitergeld | G2B | Finanzierung | X | | | Bundesanstalt für Arbeit | | | |
| Berufliche Rehabilitation | Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben bei Behinderung | G2B | Finanzierung | X | | | Bundesanstalt für Arbeit | | | |
| Schaffung von Arbeitsverhältnissen | Förderung von Beschäftigungsverhältnissen | G2B | Finanzierung | X | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Existenzgründung | Beratungsinformationen zur Existenzgründung | G2B | Existenzgründungsvorbereitungen | X | | Bundesanstalt für Arbeit | | | |
| Arbeitgeberinformationen - Förderung der beruflichen Weiterbildung Beschäftigter | Arbeitgeber können für die berufliche Weiterbildung ihrer Arbeitnehmerin/ ihres Arbeitnehmers einen Zuschuss zum Arbeitsentgelt erhalten | G2B | Finanzierung | X | | Bundesanstalt für Arbeit | | | |
| Finanzielle Hilfen auf einen Blick | Was? Wieviel? Wer? | G2B | Finanzierung | X | | Bundesanstalt für Arbeit | | | |
| Arbeitsmarktmonitor | Daten zu Berufen, Branchen, Arbeitsmarkt und Demografie in regionaler Gliederung. | G2B | Personal | X | X | Bundesanstalt für Arbeit | | | |
| Jobbörse | Stellenangebote | G2B | Personal | X | X | Bundesanstalt für Arbeit | | | |
| Kursnet | Das Portal für berufliche Aus- und Weiterbildung | G2B | Personal | X | | Bundesanstalt für Arbeit | | | |
| Statistik BA | Die Entwicklung des Arbeits- und Ausbildungsmarktes | | Statistik und Berichtspflichten | X | | Bundesanstalt für Arbeit | | | |
| Rechtsgrundlagen Arbeitsrecht | Sammlung gesetzlicher Regelungen zum Arbeitsrecht | G2B | Rechtsmittel und Anregungen | X | | Bundesanstalt für Arbeit | | | |
| Arbeitnehmerüberlassung | Informationen, Formulare und Merkblätter zum Gesetz zur Regelung der Arbeitnehmerüberlassung | G2B | Personal | X | X | Bundesanstalt für Arbeit | | | |
| Schwerbehindertenrecht | Anzeigeverfahren zur Erstattung der Anzeige Schwerbehinderungen | G2B | Personal | X | X | Bundesanstalt für Arbeit | | | |
| Online-Antrag auf Erteilung / Veränderung einer Betriebsnummer | Damit Betriebe an dem automatisierten Meldeverfahren zur Sozialversicherung teilnehmen können, benötigen sie eine Betriebsnummer. | G2B | Personal | X | X | Bundesanstalt für Arbeit | | | |
| Meldeverfahren Sozialversicherung | Gemeinsames Meldeverfahren zur Kranken-, Pflege-, Renten- und Arbeitslosenversicherung“. | G2B | Personal | X | X | Bundesanstalt für Arbeit | | | |
| Offensive Mittelstand | Informationen zum Mittelstand und zu Industrie 4.0 | G2B | bitte auswählen | X | | Offensive Mittelstand | | | |
| Existenzgründungsportal des BMI | Wichtige Stationen auf dem Weg in die berufliche Selbständigkeit | G2B | Existenzgründungsvorbereitungen | X | | BMWi | | | |
| Förderdatenbank des Bundes | Förderprogramme und Finanzhilfen des Bundes, der Länder und der EU | G2B | Existenzgründungsvorbereitungen | X | | BMWi | | | |
| Formularserver NRW | Der Formularserver NRW, ein Service der STARTERCENTER NRW, lotst durch diese Formalitäten. | G2B | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | X | MWEIMH.NRW | | | |
| Behördenwegweiser des BMWi | Wie finde ich die richtigen Behörden und Ämter? | G2B | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | BMWi | | | |
| Förderlotse NRW | Förderprogramme der NRW Bank | G2B | Existenzgründungsvorbereitungen | | | NRW Bank | | | |
| Kammern und Verbände | Übersicht über Kammern und Verbände in NRW | G2B | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | EA NRW | | | |
| Handelsregister online | Handelsregisterauszug und Jahresabschlüsse online bestellen | G2B | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | X | Registeranzei-ger GmbH | | | |
| Unternehmensregister | Online Suche nach Daten über Unternehmen Zugriff auf das elektronische Handels-, Genossenschafts- und Partnerschaftsregister. | G2B | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | X | Bundesanzeiger Verlag | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Insolvezbekannt-machungen | Online Suche nach Insolvenzverfahren | G2B | | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizminister-ium NRW | | |
| Info-Portal Steuern | Fragen rund um Steuern und Abgaben | G2B | | Steuern und Abgaben | X | | | Bundeszentral-amt für Steuern | | |
| Gewerbezentral-register online | Online Auskunft aus dem Gewerbezen- tralregister | G2B | | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Bundesamt für Justiz | | |
| Führungszeugnis online | Online Auskunft aus dem Bundeszentral- register | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Bundesamt für Justiz | | |
| Justizportal des Bundes und der Länder | Informationen und Online Dienste rund um die Justiz | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | | Justizministe-rium NRW | | |
| Justizportal des Bundes und der Länder | Außergerichtliche Streitschlichtung | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizministe-rium NRW | | |
| Justizportal des Bundes und der Länder | Bundes- und Landesrecht Online | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizministe-rium NRW | | |
| Justizportal des Bundes und der Länder | Dolmetscher und Übersetzerdatenbank | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizminister-ium Hessen | | |
| Justizportal des Bundes und der Länder | Finanz-Sanktionsliste | G2B | | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizministe-rium NRW | | |
| Justizportal des Bundes und der Länder | Gemeinsames Registerportal der Länder | G2B | | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizministe-rium NRW | | |
| Justizportal des Bundes und der Länder | Internationaler Rechtsverkehr | G2B | | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizministe-rium NRW | | |
| Justizportal des Bundes und der Länder | Internet Grundbucheinsicht | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizministe-rium NRW | | |
| Justizportal des Bundes und der Länder | Internet-Auktionsplattform | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizministe-rium NRW | | |
| Justizportal des Bundes und der Länder | Informationssystem für Verfahren nach dem Kapitalanleger-Musterverfahrensgesetz (KapMuG) | G2B | | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizministe-rium NRW | | |
| Justizportal des Bundes und der Länder | Automatisiertes gerichtliches Mahnverfahren | G2B G2C | / | Mahnwesen | X | | X | Justizministe-rium NRW | | |
| Justizportal des Bundes und der Länder | Rechtsdienstleistungsregister zur Veröffentlichung von Bekanntmachungen im Bereich der außergerichtlichen Rechtsdienstleistungen | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizministe-rium NRW | | |
| Justizportal des Bundes und der Länder | Rechtsprechung, Gerichtsentscheidungen im Volltext | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizministe-rium NRW | | |
| Justizportal des Bundes und der Länder | Zentrales elekronisches Schutzschriften-register | G2B | | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizministe-rium Hessen | | |
| Justizportal des Bundes und der Länder | Gemeinsames Vollstreckungsportal der Länder aus Schuldnerverzeichnissen | G2B G2C | / | Mahnwesen | X | | X | Justizministe-rium NRW | | |
| Justizportal des Bundes und der Länder | Zwangsversteigerungstermine | | | Mahnwesen | X | | X | Justizministe-rium NRW | | |
| Zentrales Testamentsregister | Onlinedienst für Testamente | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizministe-rium NRW | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Zentrale Vorsorgeregister (ZVR) | Onlinedienst für Vorsorgeerklärungen | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizministe-rium NRW | | | |
| Notarauskunft online | Verwahrstelle für Urkunden | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Bundesnotar-kammer | | | |
| Notarauskunft online | Online Suche nach Notaren | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | | | | |
| Rechtsanwaltsregis-ter | Online Suche nach Rechtsanwälten | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Bundesrechts-anwaltskammer | | | |
| inter-jus | Datenbank mit Inforamtionen zur internationalen rechtliche Zusammenarbeit | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Deutsche Stif- tung für nternat. rechtliche Zu-sammenarbeit e.V. | | | |
| Orts- und Gerichtsverzeichnis | Zuständige Gerichte und Staatsanwaltschaften | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizministe-rium NRW | | | |
| Formulare Gerichte | Online-Formuale im Rechtswesen | G2B G2C | / | Rechtsmittel und Anregungen | X | | X | Justizministe-rium NRW | | | |
| Broschüren | Online - Broschüren über Rechtsthemen | G2B G2C | / | Rechtsmittel und Anregungen | X | | X | Justizministe-rium NRW | | | |
| Elektronischer Rechtsverkehr | Abwicklung des elektronischen Rechtsverkehrs mit Gericht in bestimmten Fällen | G2B G2C | / | Rechtsmittel und Anregungen | X | | X | Justizministe-rium NRW | | | |
| Anlagenregister der Bundesnetzagentur | Online Meldungen von Betreibern von Anlagen zur Erzeugung von Strom aus erneuerbaren Energien | G2B G2C | / | Innovation | X | | X | Bundesnetz-agentur | | | |
| Luftfahrtinforma-tionen | Anträge auf Eintragung in das Luftfahrtregister bzw. die Luftfahrzeugrolle und auf Ausstellung von Lufttüchtigkeitszeugnissen müssen beim Luftfahrt-Bundesamt (LBA) erfolgen. | G2B G2C | / | Immobilien und Verkehr | X | | | Luftfahrtbundes-amt | | | |
| Freisetzung gen-technisch veränderter Organisamen | Online-Antragsverfahren zur Freisetzung oder des Anbaus von gentechnisch veränderten Organismen, Formulare und Merkblätter | G2B | | Gewerbeaufsicht | X | | X | Bundesamt für Verbraucher-schutz und Lebens-mittelsicherheit | | | |
| PÜZ Stellen nach LBO | Verzeichnis der Prüf-, Überwachungs- und Zertifizierungsstellen nach den Landesbauordnungen (Stand: Mai 2014) | G2B | | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | | Deutsches Institut für Bautechnik | | | |
| Englisches Firmenverzeichnis | Firmensuche, die im englischen Register eingetragen sind (bspw. Limiteds). | G2B | | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | GOV.UK | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Zolltarifdatenbank der EU (TARIK) | Mehrsprachige Datenbank, in der alle Maßnahmen im Zusammenhang mit den EU-zolltarifären, handels- und agrarpolitischen Rechtsvorschriften enthalten sind. | G2B | Außenwirtschaft | X | | Europäische Union | | | |
| Ihr Europa | Ein Leitfaden für Geschäfte in Europa | G2B | Außenwirtschaft | X | | Europäische Union | | | |
| Steuern und Zollunion (TARIK) | Der TARIC gewährleistet eine einheitliche Anwendung in allen EU-Mitgliedstaaten und gibt allen Wirtschaftsbeteiligten einen Überblick über die Maßnahmen, die bei der Einfuhr oder Ausfuhr von Waren ergriffen werden müssen. | G2B | Außenwirtschaft | X | | Europäische Union | | | |
| Patentanwaltsre-gister | Online-Suche nach Patentanwältinnen und Patentanwälten in Deutschland. | G2B | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | X | Patentanwalts-kammer | | | |
| Wirtschaftsprüfer-register | Online-Suche nach Wirtschaftsprüfer und vereidigten Buchprüfer bzw. Wirtschaftsprüfungsgesellschaften und Buchprüfungsgesellschaften | G2B | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | X | Wirtschaftsprü-ferkammer | | | |
| Versicherungsmakler Versicherungs-vermittler Register | Online-Suche nach Versicherungsvermittler und -berater. | G2B | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | X | Deutscher Industrie und Handelskammertag | | | |
| Steuerberaterre-gister | Bundesweiter Steuerberater-Suchdienst | G2B | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | X | Steuerberater-kammer Hessen | | | |
| EUGO | Online informieren und Formalitäten elektronisch abwickeln | G2B | Existenzgründungsvorbereitungen | X | X | Europäische Union | | | |
| IHK FOSA (Foreign Skills Approval) | Bundesweites Kompetenzzentrum deutscher IHKs zur Feststellung der Gleichwertigkeit ausländischer Berufsabschlüsse. | G2B | Personal | X | | IKH Nürnberg | | | |
| IQ Netzwerk | Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung" | G2B | Personal | X | | ebb Entwick-lungsgesell-schaft für beruf -liche Bildung mbH | | | |
| Lohn- und Einkom -menssteuerrechner | Berechnung und Informationen zur Einkommensteuer | G2B | Steuern und Abgaben | X | X | Bundesfinanz-ministerium | | | |
| Gründungsinforma-tionen | Inforamtionen zur Betriebsgründung, insbesondere Controlling | G2B | Existenzgründungsvorbereitungen | X | | BMWi | | | |
| Jobbörse | Arbeitsmarktinformationen | G2B / G2C | Personal | x | | Bundesanstalt für Arbeit | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Portal21 | Informationsangebot zu Dienstleistungen in Europa | G2B | | Außenwirtschaft | X | | | Germany Trade and Invest – Gesellschaft für Außenwirtschaft und Standort-marketing mbH | | |
| EUROSTAT | Der Schlüssel zur europäischen Statistik | G2B | | Außenwirtschaft | X | | | Europäische Union | | |
| IT NRW | Landesstatistik NRW | G2B | | Statistik und Berichtspflichten | X | | X | IT NRW | | |
| DESTATIS | Statistische Daten aus Bund, Ländern und Kommunen | | | Statistik und Berichtspflichten | X | | X | Statistisches Bundesamt | | |
| ELSTER | Einkommenssteuererklärung ohne Papier | G2B G2C | / | Steuern und Abgaben | X | | X | Bayerisches Landesamt für Steuern | | |
| Next Change Unternehmensbörse | Informationen zur Unternehmesnachfolge | G2B | | Betriebsübergabe und Betriebsaufgabe | X | | | KfW Banken-gruppe | | |
| KfW, Kreditanstalt für Wiederaufbau | Informationen zu Gründungskrediten | G2B | | Existenzgründung und Aufbau | X | | | KfW Banken-gruppe | | |
| NRW Bank | Informationen zu Gründungskrediten | G2B | | Existenzgründung und Aufbau | X | | | NRW Bank | | |
| Recht.NRW | Online Sammlung Landesrecht NRW | G2B G2C | / | Rechtsmittel und Anregungen | X | | X | MIK NRW | | |
| Recht.Bund | Online Sammlung von Bundesrecht | G2B G2C | / | Rechtsmittel und Anregungen | X | | X | Bundesministe-rium für Justiz und Verbraucher schutz | | |
| Kommunen NRW | Onlineverzeichnis der Kommunalverwaltungen | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | MIK NRW | | |
| Virtuelle Poststelle des Landes NRW | Empfang qualifiziert siegnierter Nachrichten | G2B G2C | / | Rechtsmittel und Anregungen | | X | | MIK NRW | | |
| Formualare der Justizverwaltung NRW | Online Formulare der Jusitz NRW | G2B G2C | / | Rechtsmittel und Anregungen | X | | | Justizministe-rium NRW | | |
| Formulare des Finanzministeriums NRW | Online Formulare des Finanzministeriums NRW | G2B G2C | / | Steuern und Abgaben | X | | | Finanzministe-rium NRW | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Melderegisteraus-kunft für Private | Online-Melderegisterauskunft für Private (Powerunser) | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | X | d-NRW | | | |
| Vergabe NRW | Vergabeplattform für öffentliche Aufträge in NRW | G2B | | Öffentliche Ausschreibungen | X | X | Finanzministe-rium NRW | | | |
| Vergabemarktplatz Metropole Ruhr | Vergabeplattform für öffentliche Aufträge in der Metropole Ruhr | G2B | | Öffentliche Ausschreibungen | X | X | d-NRW | | | |
| Vergabemarktplatz Rheinland | Vergabeplattform für öffentliche Aufträge im Rheinland | | | Öffentliche Ausschreibungen | X | X | d-NRW | | | |
| Vergabe Westfalen | Vergabepalttform für öffentliche Aufträge in Westfalen | G2B | | Öffentliche Ausschreibungen | X | X | d-NRW | | | |
| ABBA - Automatisiertes Begleit- und Berichtssystem Arbeitspolitik | Anträge zum Europäischer Sozialfonds (ESF) in NRW, Mittel aus dem Europäischen Sozialfonds (ESF) im Rahmen der Arbeitspolitischen Förderprogramme des Landes NRW | G2B | | Förderung | X | X | Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW | | | |
| Europäischer Sozialfond | Anträge zum Europäischer Sozialfonds in Europa Europäischer Sozialfonds in Europa, Mittel aus dem Europäischen Sozialfonds (ESF) im Rahmen der Arbeitspolitischen Förderprogramme in der EU | G2B | | Förderung | X | X | Europäische Union | | | |
| Amtliches Festpunkt-informationssystem NRW | Online-Zugriff auf die Nachweisdaten des geodätischen Raumbezugs nach erfolgter Registrierung | G2B G2C | / | Geoinformationsdien ste | X | X | Bez. Regierung Köln | | | |
| Anträge Online - AntOn - Anträge und Anzeigen im Arbeitsschutz | Anträge, Genehmigungen und Anzeigen online stellen | G2B | | Statistik und Berichtspflichten | X | X | Ministerium für Arbeit, Integra- tion und Soziales NRW | | | |
| Arbeitsschutz NRW | Informationen zum Arbeitsschutz in NRW, Anträge und Vordrucke, Publikationen, Berichte, Rechtsvorschriften zum Arbeitsschutz | G2B | | Personal | X | X | Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW | | | |
| GDA-ORGAcheck, Arbeit schutz mit Methode — | Checklisten zur Prüfung der Arbeitsschutz- organisation | G2B | | Personal | X | | Ministerium für Arbeit, Integra- tion und Soziales NRW | | | |
| Archive NRW | Online Zugriff auf Bestände des Landesarchivs NRW | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | X | Landesarchiv NRW | | | |
| Justiz Auktion | Auktionsportal „justiz-auktion.de“ zur Versteigerung eingezogener, ausgesonderter und gepfändeter Gegenstände | G2B G2C | / | Öffentliche Ausschreibungen | X | X | Justizministerium NRW | | | |
| Außenwirtschaftspor -tal NRW | Arbeitshilfen und Dienstleistungen rund um die Außenwirtschaft | G2B | | Außenwirtschaft | X | | NRW Interna-tional GmbH | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| GDU - Gefährdungs-potenziale des Unter-grundes in NRW | Online-Auskunft über Gefährdungs- potenziale des Untergrundes für Bauherren | G2B G2C | / | Geoinformationsdienste | X | X | Geologischer Dienst NRW | | | |
| KGFP - Kleingruppen-förderprogramm auf Auslandsmessen | | G2B | | Außenwirtschaft | X | | IHK Beratungs- und Projekte- sellschaft | | | |
| Geodaten über den Untergrund und Boden für Planungen und Fragestellungen | Der Geologische Dienst NRW (GD NRW) ist die zentrale geowissenschaftliche Einrichtung des Landes NRW für Planungen und Fragestellungen, die den Untergrund und Boden betreffen. (Bohrungen NRW, Bodenkarte, Geologische Karte, Geologische Übersichtskarte, Hydrogeologische Karte, Hydrogeologische Übersichtskarten, Oberflächennahe Geothermie, Rohstoffkarte, Rohstoffübersichtskarte) | G2B G2C | / | Geoinformationsdienste | X | X | Geologischer Dienst NRW | | | |
| BORISplus | Das Informationssystem zum Immobilien- markt in NRW (Bodenrichtwerte, Boden-richtwertübersicht, Grundstücksmarkt- berichte, Immobilienwerte, Immobilien-preisübersicht, Allgemeine Preisauskunft | G2B G2C | / | Geoinformationsdienste | X | X | Der Obere Gut-achterausschuss für Grundstücks- werte im Land NRW | | | |
| DigiBib - Digitale Bibliothek | Die Digitale Bibliothek (DigiBib) ist ein Internet-Portal, das weltweit einen gebührenfreien Zugang zu elektronischen Fachinformationen ermöglicht. | G2B G2C | / | Personal | X | X | Hochschulbiblio-thekszentrum des Landes NRW | | | |
| EGON.NRW - Elterngeld online | Mit EGON.NRW können Erziehende in Nordrhein-Westfalen das staatliche Elterngeld auch online beantragen | G2B G2C | / | Personal | X | X | Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport NRW | | | |
| Elterngeldrechner | Online Berechnung von Elterngeld | | | Personal | X | X | Bundesministerium für Familie, Senioren, Frau- en und Jugend | | | |
| Online Mahnantrag | Automatisiertes gerichtliches Mahnverfahren | G2B G2C | / | Mahnwesen | X | X | Justizministerium NRW | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ELSA.NRW - elektronischer Schwerbehinderten-antrag | Schwerbehindertenantrag online | G2B G2C | / | Personal | X | X | Bez. Regierung Münster | | | |
| Online-Emmissions-kataster Luft NRW | | G2B G2C | / | Geoinformationsdienste | X | X | LANUF NRW | | | |
| Emmissionserklärung online | Webbasierte Anwendung für den gesamten Berichtserstattungsprozess im Umwelt- bereich | G2B | | Statistik und Berichtspflichten | X | X | LANUF NRW | | | |
| PRTR (Thru.de) | Online Register Schadstofffreisetzungs- und Verbringungsregister „Pollutant Release and Transfer Register“ | G2B G2C | / | Geoinformationsdienste | X | X | Umweltbundes-amt | | | |
| Deutsche Emissions-handelsstelle (DEHSt) | Formular-Management-System der DEHSt | G2B | | Statistik und Berichtspflichten | X | X | Umweltbundes-amt | | | |
| ERV FG | Elektronischer Rechtsverkehr im finanzgerichtlichen Verfahren (FG Düsseldorf und Münster), Austausch von Schriftsätzen per E-Mail oder über das Elektronische Gerichts- und Verwaltungspostfach (EGVP), | G2B G2C | / | Rechtsmittel und Anregungen | X | X | Finanzgericht Düsseldorf, Finanzgericht Münster | | | |
| EGVP Elektronisches Gerichts- und Verwaltungspostfach zur Abwicklung des Rechtsverkehrs mit Qualifizierter elektronischer Signatur | Die Kommunikation zwischen Justiz und Rechtsanwälten wird gemäß des Gesetzes zur Förderung des elektronischen Rechtsverkehrs mit den Gerichten künftig über das besondere elektronische Anwaltspostfach erfolgen. | G2B G2C | / | Rechtsmittel und Anregungen | X | X | Präsidentin des Oberverwal-tungsgerichts Münster | | | |
| EU-Schulobst- und -gemüseprogramm NRW | | G2C | | Personal | X | | für das Land Nordrhein-Westfalen (OVG NRW) | | | |
| GEOBASISdaten-portal.nrw | Analoge und digitale Geodaten und Karten von NRW online kaufen und herunterladen | G2B G2C | / | Geoinformationsdienste | X | X | Bezriksregie-rung Köln | | | |
| http://www.geoserver.nrw.de/ | Geodateninfrastruktur (GDI NRW) | G2B G2C | / | Geoinformationsdienste | X | X | IT NRW | | | |
| ELWAS-Web | Eelektronisches wasserwirtschaftliches Verbundsystem für die Wasserwirt- schaftsverwaltung in NRW | G2B G2C | / | Geoinformationsdienste | X | X | IT NRW | | | |
| TIM-Online | Internet-Anwendung des Landes NRW zur Darstellung der Geobasisdaten der Vermessungs- und Katasterverwaltung NRW über WebMapServices (WMS) | G2B G2C | / | bitte auswählen | X | X | Bezirksregie-rung Köln | | | |
| Gesundheit.nrw - Online Informa-tionsdienst | NRW-Gesundheitsportal im Internet, das aktuelle und qualitätsgesicherte Daten für die Suche nach geeigneten Behandlungsmöglichkeiten und Ansprechpartnern im Gesundheitswesen bereitstellt. | G2C | | Personal | X | | Zentrum für Telematik und Telemedizin GmbH | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Gewerbesteuer - Elektronische Übermittlung von Gewerbesteuererklärungen | Mit dem Verfahren ELSTER können Gewerbesteuererklärungen elektronisch vom Unternehmer an das Finanzamt übermittelt werden. | G2B | | Steuern und Abgaben | X | | X | Bayerisches Landesamt für Steuern | | | |
| Insolvenzbekanntmachungen im Internet | Auf dieser Internetseite veröffentlichen die Insolvenzgerichte der Bundesrepublik Deutschland die Bekanntmachungen, die vorzunehmen sind, wenn ein Insolvenzverfahren bei Gericht beantragt worden ist. | G2B | / G2C | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizministe-rium NRW | | | |
| Orts-/Gerichts-verzeichnis | Über das Orts- und Gerichtsverzeichnis können örtlich zuständige Gericht (Amts-, Land- und Oberlandesgericht) und die Staatsanwaltschaft für einen Ort der Bundesrepublik Deutschland ermittelt werden. | G2B | / G2C | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizministe-rium NRW | | | |
| Internetbasierte Stellenausschrei-bung | Mit 'INES - Internetbasierte Stellen- ausschreibungen' können Schulen Stellenausschreibungen erstellen und über das Internet an die Einstellungs -büros der Bezirksregierungen versenden | G2C | | Personal | X | | X | Ministerium für Schule und Weiterbildung NRW | | | |
| Knastladen.de | Über den Knastladen können Produkte erworben werden, die von Gefangenen in den Betrieben der JustizvollzugsanstaltenNRW hergestellt werden. | G2B | / G2C | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Der Leiter der Justizvollzugs-anstalt Castrop-Rauxel | | | |
| KomNet - Kompetenznetze NRW | Expertenrat zu den Themenfeldern Gesundheit bei der Arbeit, Demogra- fischer Wandel, Qualifizierung, REACh-Chemikalienverordnung usw. (z.B. Unternehmer, Berater, Beschäftigte, Betriebs- u. Personalräte, Privatpersonen | G2B | / G2C | Personal | X | | X | Landesinstitut für Arbeitsgestaltung NRW (LIA.NRW) | | | |
| Landesdatenbank NRW (LDB.NRW) | Die Landesdatenbank NRW bietet Ergebnisse der amtlichen Statistik in tiefer sachlicher und regionaler Gliederung (in der Regel bis zur Ebene der Gemeinden). | G2B | / G2C | Statistik und Berichtspflichten | X | | X | IT NRW | | | |
| LEO - Lehrereinstellung Online | Mit 'LEO - Lehrereinstellung Online' können angehende Lehrerinnen und Lehrer (sowohl voll ausgebildete Lehrkräfte als auch Seiteneinsteiger) gezielt nach freien Stellen suchen und sich über das Internet bewerben. | G2C | | Personal | X | | X | Ministerium für Schule und Weiterbildung NRW | | | |
| Lohnsteuer - Elektronische Übermittlung der Lohnsteuerbescheinigungsdaten (ElsterLohn) | Mit dem Verfahren ELSTER können die zu bescheinigenden Lohnsteuerdaten (Lohnsteuerbescheinigungsdaten) elektronisch vom Arbeitgeber an das Finanzamt übermittelt werden. Hierzu kann jede Software verwendet werden, die dieses Verfahren in ELSTER unterstützt. | G2B | | Steuern und Abgaben | X | | X | Bayerisches Landesamt für Steuern | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Lohnsteuer - Elektronische Übermittlung von Lohnsteuer-Anmeldungen | Mit dem Verfahren ELSTER können Lohnsteueranmeldungen elektronisch vom Arbeitgeber an das Finanzamt übermittelt werden. | G2B | | Steuern und Abgaben | X | | X | Bayerischen Landesamt für Steuern. | | | |
| NRWdirekt - Das Bürger- und ServiceCenter | Das zentrale Bürger- und ServiceCenter der Landesregierung: | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | | Staatskanzlei des Landes Nordrhein-Westfalen | | | |
| NRWE - Rechtsprechungs-datenbank | NRWE ist eine kostenfreie und für jedermann über das Internet zugängliche Online-Datenbank, in der alle Entscheidungen nordrhein-westfälischer Gerichte, an denen ein öffentliches Interesse besteht, in anonymisierter Form (Datenschutz der Prozessbeteiligten) eingestellt werden und online im Volltext abgerufen werden können. | G2B G2C | / | Rechtsmittel und Anregungen | X | | X | Justizministe-rium NRW | | | |
| OLIVER - Online Lehrerversetzung.NRW | Mit 'OLIVER - Online Lehrerversetzung.NRW' können Lehrerinnen und Lehrer (Landesbedienstete) Versetzungsanträge stellen. | G2C | | Personal | X | | X | Ministerium für Schule und Weiterbildung NRW | | | |
| Online-Auskunft zur nordrhein-westfälischen Straßeninforma-tionsbank (NWSIB) | Die NWSIB-online bietet einem breiten Nutzerkreis die Möglichkeit, sowohl auf die aktuellen Daten als auch auf die Funktionen und Auswertungen der nordrhein-westfälischen Straßen- informationsdatenbank - NWSIB - und assoziierter Straßendaten wie Verkehrsmengen, Unfall- oder Baustellendaten zuzugreifen. | G2B G2C | / | Immobilien und Verkehr | X | | X | Landesbetrieb Straßenbau NRW | | | |
| Online-Mahnantrag für Bürger | Der Online-Mahnantrag ist ein im Internet kostenlos bereitgestelltes interaktives Formular. | G2C | | Mahnwesen | X | | X | Justizministe-rium NRW | | | |
| OSiP - Online-Sicherheitsprü-fung an Flughäfen | Ausweisstellen an nordrhein-westfälischen Verkehrsflughäfen, Erkenntnisstellen, Arbeitgeber von den in den Sicherheitsbereichen der Flughäfen arbeitenden Personen, insbesondere Luftfahrtunternehmen; Personal von Fracht-, Post-, Reinigungsunternehmen sowie Warenlieferanten und vergleichbare Versorgungsunternehmen, das auf Grund seiner Tätigkeit unmittelbaren Einfluss auf die Sicherheit des Luftverkehrs hat und Luftfahrer wie Privatpiloten. | G2B | | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | | X | Bezirksregie-rung Düsseldorf | | | |
| RegisSTAR - Auskunft aus dem elektronischen Handels-, Genossenschafts-, Partnerschafts- und Vereinsregister | Die Handels-, Genossenschafts- und Partnerschaftsregister sowie teilweise die Vereinsregister im Rechtssinne werden nicht mehr vor Ort bei den Registergerichten, sondern im zentralen Rechenzentrum beim GGRZ Hagen geführt. Die zentrale Datenhaltung gestattet | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Justizministe-rium NRW | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | auch ein automatisiertes Abrufverfahren über das Internet. | | | | | | | | |
| SA*POS*® - Der Satellitenpositio-nierungsdienst der deutschen Lan-desvermessung in NRW | SA*POS*® basiert in NRW auf einem Netz von 27 eigenen Referenzstationen, die permanent Satellitensignale des US-amerikanischen Global Positioning System (GPS) und russischen Globalnaja Nawigazionnaja Sputnikowaja Sistema (GLONASS) empfangen und auswerten. | G2B | | Geoinformationsdien ste | X | X | Bezirksregie-rung Köln | | |
| SEVON - Einstellung in den Vorbereitungsdienst für ein Lehramt | Online-Bewerbung für den Vorbereitungsdienst | G2C | | Personal | X | X | Ministerium für Schule und Weiterbildung NRW | | |
| SolumSTAR - Internet-Grund-bucheinsicht | Grundbuchdaten im Rechtssinne werden nicht mehr beim Grundbuchamt vor Ort, sondern in einem zentralen Rechenzentrum gehalten. Aufgrund dieser zentralen Speicherung sind die Voraussetzungen für die Einrichtung der Internet-Grundbucheinsicht geschaffen worden. | G2B | / G2C | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | X | Justizministe-rium NRW | | |
| Umsatzsteuer - Elektronische Übermittlung von Umsatzsteuer-Erklärungen | Mit dem Verfahren ELSTER können Umsatzsteuererklärungen elektronisch vom Unternehmer an das Finanzamt übermittelt werden. | G2B | | Steuern und Abgaben | X | X | Bayerisches Landesamt für Steuern | | |
| Umsatzsteuer - Elektronische Übermittlung von Umsatzsteuer-Voranmeldungen | Mit dem Verfahren ELSTER können Umsatzsteuer-Voranmeldungen elektronisch vom Unternehmer an das Finanzamt übermittelt werden. | G2B | | Steuern und Abgaben | X | X | Bayerisches Landesamt für Steuern | | |
| VERENA - Vertretungs-Einstellung nach Ausschreibung | Internetplattform zur Gewinnung von Vertretungslehrkräften. Vertretungs-stellen werden von Schulen und Schulaufsichtsbehörden zentral ausgeschrieben | G2C | | Personal | X | X | Ministerium für Schule und Weiterbildung NRW | | |
| Verfahrensmanage ment Großraum- und Schwertrans- porte | Für die Durchführung von Großraum- und Schwertransporten sind für die Transporte Erlaubnisse nach § 29 Abs. 3 oder Genehmigungen nach § 46 der Straßenverkehrsordnung (StVO) einzuholen. Die Beantragung erfolgt durch den Spediteur oder einen von ihm beauftragten Dienstleister. | G2B | | Immobilien und Verkehr | X | X | Hessen mobil | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| WebKollegNRW | Bildungsinteressierte Bürgerinnen und Bürger erhalten einen Überblick über webbasierte Angebote der allgemeinen, beruflichen und politischen Bildung. | G2C | Personal | X | | Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW | | | |
| Weiterbildungs-suchmaschine NRW | Mit Hilfe der Weiterbildungssuch- maschine können Weiterbildungs-ngebote zu einem gewünschten Thema gefunden werden. Die Suche kann sich auf ganz NRW beziehen oder regional eingegrenzt werden. Sie kann als Stichwortsuche oder mit Hilfe eines Themenbaums erfolgen. Weitere Suchkriterien sind z. B. die Art des Abschlusses, die Veranstaltungsform und der gewünschte Starttermin. | G2C | Personal | X | x | Deutsches Institut für Internationale Pädagogische Forschung (DIPF) | | | |
| Wohngeldrechner NRW | Dieser Online-Wohngeldrechner berechnet auf der Basis der Angaben des jeweiligen Nutzers einen unverbindlichen Wohngeldbetrag. | G2C | Personal | X | X | Ministerium für Bauen, Woh-nen, Stadtent-wicklung und Verkehr NRW | | | |
| BAföG online | eFormular zur Beantragung von BAföG | G2C | Personal | X | X | Ministerium für Innovation, Wissenschaft und Forschung NRW | | | |
| Online Anerkennungsfinder | Das Internetportal der Bundesregierung zur Anerkennung ausländischer Berufsqualifikationen | G2B / G2C | Personal | X | X | Bundesministerium für Bildung und Forschung | | | |
| Online Schornsteinfeger-suche | Online Suche von Schornsteinfegern in NRW | G2B / G2C | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | X | Landesinnungs-verband NRW | | | |
| AIDA - Informationsplatt-form Abfall NRW | Berichte, Suche, Auswertungen, Erhebungssysteme, Kataloge zum Abfallrecht | G2B /G2C | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | X | Landesamt für Natur, Umwelt, und Verbrau-cherschutz NRW | | | |
| ALOIS _Online Boden-, Bauschutt- und Bauteilbörse | Plattform für Angebote und Nachfragen zu folgenden Stoffarten: Boden, Bauschutt, aufbereitet / nicht aufbereitet Straßenaufbruch, aufbereitet / nicht aufbereitet Holz (Fenster, Türen, Treppen, etc.) Kunststoff (Fenster, Türen, etc.) Metall (Leitungen, Heizkörper, etc.) Dämmmaterial Steine (Dachziegel, Platten, Klinker, etc.) | G2B | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | X | Landesamt für Natur, Umwelt und Verbrau-cherschutz NRW | | | |
| IPA Abfallbewertung | Online Abfallsteckbriefe | G2B | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | X | Landesamt für Natur, Umwelt und Verbrau-cherschutz NRW | | | |
| Abfallanalysendaten-bank ABANDA | Zugang zu Informationen wichtiger abfallwirtschaftlicher Behörden sowie zu anderen Informationssystemen mit Bedeutung für die Abfallbewertung. | G2B | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | | Landesamt für Natur, Umwelt und Verbrau-cherschutz NRW | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ADDISweb Abfalldeponiedaten-Informationssystem | ADDISweb ist das webbasierte Abfalldeponiedaten-Informationssystem zur Deponieselbstüberwachung in Nordrhein-Westfalen. Für Deponien, die sich in der Ablagerung, in der Stilllegung oder in der Nachsorge befinden, werden hier Stamm- und Überwachungsdaten verwaltet. Die Eingabe der Daten in ADDISweb dient den Deponiebetreibern zur Vorlage der zu übermittelnden Daten des Jahresberichtes. ADDISweb kann darüber hinaus freiwillig dazu genutzt werden, die nach Umweltstatistikgesetz zu meldenden Daten zu übermitteln. | G2B | | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | | X | Landesamt für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz NRW | | | |
| Online - Anzeige nach § 53 Kreislaufwirtschaftsgesetz (KrWG) | Gewerbsmäßige Sammler, Beförderer, Händler und Makler von gefährlichen Abfällen, bedürfen einer Erlaubnis nach § 54 Kreislaufwirtschaftsgesetz (KrWG). | G2B | | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | | X | Bez.Regierung Arnsberg | | | |
| Online - Erlaubnisantrag nach § 54 KrWG | | G2B | | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | | X | Bez.Regierung Arnsberg | | | |
| Web-Portal EAEV | Das elektronische Anzeige- und Erlaubnisverfahren ermöglicht es , eine Anzeige Ihrer abfallwirtschaftlichen Tätigkeit oder einen Antrag auf Erlaubnis dieser schnell und sicher in elektronischer Form zu erstellen und an die jeweils zuständige Behörde zu übersenden. | G2B | | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | | X | IKA Informationskoordinierende Stelle Abfall DV-Systeme (IKA) | | | |
| Online CO 2 Rechner | Der Online-Rechner ermittelt den persönlichen Ausstoß an Treibhausgasen pro Jahr und vergleicht diesen mit dem bundesweiten Durchschnitt. | G2B G2C | / | Existenzgründungsvorbereitungen | X | | X | Energieagentur NRW | | | |
| Online-Förderprogramm zur Nutzung Industrieller Abwärme | Informationen und Webtools rund um die Nutzung industrieller Abwärme | G2B | | Existenzgründung und Aufbau | X | | X | Energieagentur NRW | | | |
| Online AgrarmeteorologischGefahrenhinweise | Agrarwetter und Agrarklima in Deutschland | G2B | | Existenzgründung und Aufbau | X | | X | Deutscher Wetterdienst | | | |
| Online-Beratung der Weiterbildungsberatung in NRW | Über das Portal Suche von Beratungsstellen vor Ort und ortsunabhängige Onlineberatung | G2C G2B | / | Personal | X | | X | Ministerium für Arbeit, Integra- tion und Soziales NRW | | | |
| NWSIB - Online Strasseninformations system NRW | Die NWSIB dient als Basisinformations- system für straßenbezogene Daten und verwaltet die grundlegenden Daten des überörtlichen Straßennetzes | G2B | | Immobilien und Verkehr | X | | X | Landesbetrieb Straßen NRW | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | (Bundesautobahnen, Bundes-, Landes- und Kreisstraßen). | | | | | | | | | |
| Verkehr NRW | Online - Verkehrsinformationsportal für NRW | G2B G2c | / | Immobilien und Verkehr | X | | X | Landesbetrieb Straßen NRW | | |
| Informationsportal des Landesdaten-schutzbeauftragten NRW | Online- Informationen rund um den Datenschutz | G2B G2C | / | Rechtsmittel und Anregungen | X | | X | Landesbeauftragte für Daten-schutz und Informationsfrei-heit NRW | | |
| Online-Krankenhaus-verzeichnis (DKV) | Das DKV ist ein Wegweiser durch das vielfältigen Angebote und individuellen Besonderheiten der deutschen Krankenhäuser. | G2C G2B | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Deutsche Kran-kenhaus Trust Center Informa-tionsverarbei-tung GmbH (DKTIG) | | |
| Online -Eichkonfor-mitätsbewertung | Online-Anfrage zur Konformitätsbewertung im Eichwesen | G2B | | Gewerbeaufsicht | X | | X | Landesbetrieb für Mess- und Eichwesen | | |
| ELWIS Elektronischer Wasserstraßen-Informationsservice | Veröffentlichung von schifffahrtsrelevanten Informationen für die Binnenwasser- Straßen und die Seeschifffahrt | G2B | | Immobilien und Verkehr | X | | X | Wasser- und Schifffahrtsver-waltung Bund | | |
| Energieatlas NRW | Online Informationen zu Texten, Karte Bestand Erneuerbare Energien, Karte Planung Erneuerbare Energien, Planungsrechner Erneuerbare Energien | G2B | | Geoinformationsdien ste | X | | X | Landesamt für Natur, Umwelt und Verbrau-cherschutz NRW | | |
| Energieeffizienz-Expertenliste für Förderprogramme des Bundes | Datenbank für die Suche nach Energie-Effizienz-Experten, die in vor-Ort-Beratungen des BAFA (Bundesamt für Wirtschaft und Ausführkontrolle) sowie den KfW-Förderprogrammen | G2B | | Existenzgründung und Aufbau | X | | | Deutsche Energieagentur GmbH | | |
| Informationsportal zu Ausfuhrkontrollen | Informationen rund um das Thema Ausfuhrkontrollen | G2B | | Außenwirtschaft | X | | | Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkon-trolle | | |
| Informationsportal zu Energie | Informationen zu den besondere Ausgleichsregelungen nach §§ 63 ff. EEG, Bundesstelle für Energieeffizienz, Contracting-Beratungen, Energieaudits nach dem EDL-G, Energieberatung im Mittelstand, Kommunale Energieberatung und Energieeffizienz-Netzwerke Kommunen, Energiemanagementsysteme, Erdgas und vieles mehr. | G2B | | Förderung | X | | | Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkon-trolle | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Informationsportal zur Wirtschafts-förderung | Inforamtionen zur Wirtschaftsförderung, insbesondere Förderung unternehmerischen Know-hows (Unternehmensberatungen), Passgenaue Vermittlung Auszubildender, Handwerks - förderung, Förderung überbetrieblicher Berufsbildungsstätten, Auslandsmesse- beteiligung, Markterschließungsprogramm und vieles mehr | G2B | Existenzgründung und Aufbau | X | | Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkon-trolle | | | |
| INVEST – Zuschuss für Wagniskapital | Mit INVEST – Zuschuss für Wagniskapital sollen Junge innovative Unternehmen bei der Suche nach einem Kapitalgeber unterstützt werden und Private Investoren – insbesondere Business Angels – angeregt werden, Wagniskapital für diese Unternehmen zur Verfügung zu stellen | G2B | Existenzgründung und Aufbau | X | | Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkon-trolle | | | |
| Informationsportal der Bundesstelle für Energieeffizienz | Informationen rund um das Thema Energieeffizienz | G2B | Existenzgründungsvo rbereitungen | X | | Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkon-trolle | | | |
| Infoportal Familie und Beruf | Informationen für familien- und lebensphasenbewusste Personalpolitik | G2B | Personal | X | | berufundfamilie Service GmbH | | | |
| BINE Informationsdienst | BINE Informationsdienst bietet online einen Wegweiser durch die Vielzahl der Förderprogramme für Privatleute in Deutschland. | G2C | Personal | X | | Deutsche Energieagentur GmbH | | | |
| FDB- Business | Lieferantensuche in NRW | G2B | Existenzgründung und Aufbau | X | X | Zentralredaktion der Firmenda-tenbanken | | | |
| Online Auskunft über Entsorgungsfachbe-triebe | Die Datenbank unterstützt Industrie- und Gewerbetriebe, die nach geeigneten Transport- und Entsorgungsmöglichkeiten suchen und Entsorgungsbetriebe, die eine Zertifizierung zum Entsorgungsfachbetrieb anstreben | G2B | Existenzgründung und Aufbau | X | X | Entsorgergemeinschaf t der Deutschen Entsorgungswirtschaft e. V. – EdDE | | | |
| Erdbeebeninforma-tionen | Aktuelle Meldungen und Informationen zu Erdbeben in Nordrhein-Westfalen und wichtigen Ereignissen weltweit. Bei stärkeren Beben in Nordrhein-Westfalen erfolgt zusätzlich eine Meldung über das Erdbebenalarmsystem NRW! | G2B / G2C | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | | Landesbetrieb Geologischer Dienst | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| KATWARN | KATWARN ist ein kostenloser Service für offizielle Warninformationen. Das System wurde von Fraunhofer FOKUS im Auftrag der öffentlichen Versicherer entwickelt. | G2B G2C | / | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | | | Fraunhofer-Institut für Offene Kommu-nikationssys-teme FOKUS | | | |
| EUR-LEX | EUR-Lex bietet Ihnen kostenlosen Zugang zu den Rechtsvorschriften der Europäischen Union und anderen als öffentlich eingestuften Dokumenten. Die Website steht Ihnen in den 24 EU-Amtssprachen zur Verfügung. | G2B G2C | / | Rechtsmittel und Anregungen | X | | X | Europäische Union | | | |
| Onlineantrag Punkteauskunft aus dem Fahreignungs-register (FAER) | Online Auskunft über die zur Person gespeicherten Eintragungen im Fahreignungsregister (mit eID) | G2C | | Immobilien und Verkehr | X | | X | Kraftfahrtbundesamt | | | |
| Open NRW | Open Data Portal NRW, mitreden – mitmachen – mitgestalten | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | Landesregierung NRW | | | |
| Online Anmeldung einer Haushaltshilfe | Die Anmeldung eines Minijobs im Privathaushalt erfolgt über das Haushaltsscheckverfahren, einem vereinfachten Melde- und Beitragsverfahren zwischen Arbeitgeber und Minijob-Zentrale. | G2B G2C | / | Personal | X | | X | Knappschaft Bahn See | | | |
| Online Anmeldung eines Minijobs im gewerblichen Bereich | Minijobs im gewerblichen Bereich | G2B G2C | / | Personal | X | | X | Knappschaft Bahn See | | | |
| HI-Tier | Online Herkunftssicherungs- und Informationssystem für Tiere für das gesamte Bundesgebiet (Meldepflicht für Rinder-, Schwein-, Schafe/Ziegen-, Equiden-, Tierarzneimittel und Heimtierpass-Datenbank | G2B | | Statistik und Berichtspflichten | X | | X | Bayerische Staatsministe-rium für Ernäh- rung, Landwirt-schaft und Forsten (StMELF) | | | |
| Länderübergreifen-des Hochwasser-portal | Online Auskunft über aktuelle Hochwasserlagen in Deutschland | G2B G2V | / | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | | X | Landesamt für Natur-, Umwelt- und Verbrau-cherschutz NRW | | | |
| Kfz-Steuerrechner | Mit dem Online-Rechner des Bundesfinanzministeriums können die Höhe der Kfz-Jahressteuer für einen Pkw ausrechnet werden | G2B G2C | / | Steuern und Abgaben | X | | X | Bundesfinanz-ministerium | | | |
| Kindergeld online | Für die Beantragung von Kindergeld und die Mitteilung von Veränderungen steht ein Online-Formulardienst zur Verfügung, der beim Ausfüllen der notwendigen Formulare mit Hilfe- und Hinweistexten unterstützt. | G2C G2B | / | Personal | X | | X | Bundesanstalt für Arbeit | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Lebensmittelwarnung.de | Öffentliche Warnungen und Informationen über Lebensmittel, Futtermittel, Bedarfsgegenstände, kosmetische Mittel und mit Lebensmitteln verwechselbare Produkte, die auf dem Markt sind und möglicherweise bereits an Endverbraucher abgegeben wurden | G2C G2B | / | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | | Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit | | | |
| Mutterschaftsgeld online | Online-Antrag auf Mutterschaftsgeld | G2C G2B | / | Personal | X | X | Bundesversicherungsamt | | | |
| PRADO - Öffentliches Online-Register echter Identitäts- und Reisedokumente | Prüfung der Sicherheitsmerkmale von Dokumenten | G2B | | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | | Europäische Union | | | |
| REHADAT-Elan | REHADAT-Elan ist eine Software, die Arbeitgeber bei der Berechnung der Ausgleichsabgabe und der Erstellung der Anzeige nach § 80 Abs. 2 SGB IX (Schwerbehindertenausgleichsabgabe) unterstützt. | G2B | | Personal | X | X | Institut der deutschen Wirtschaft Köln e. V. | | | |
| Online Sachverständigenverzeichnis | Das bundesweite Sachverständigenverzeichnis enthält Angaben zu über 8000 von Industrie- und Handelskammern, von Architekten-, Ingenieur- und Landwirtschaftskammern sowie von Landesregierungen öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen. Effektive Suchfunktionen und zusätzliche Schlagwörter vereinfachen die Suche nach dem richtigen Sachverständigen. | G2B G2C | / | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | X | DIHK Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK) e.V. | | | |
| Statistikatlas NRW | Online Statistiken aus NRW | G2B G2C | / | Statistik und Berichtspflichten | X | X | IT NRW | | | |
| Landesdatenbank Nordrhein-Westfalen - Statistikdaten online | Die Landesdatenbank ist eine im Internet publizierte Datenbank, die tief gegliederte Ergebnisse der amtlichen Statistik enthält. Sie wird kontinuierlich ausgebaut und steht allen interessierten Bürgerinnen und Bürgern, der Wirtschaft, der Wissenschaft, der Verwaltung und den Medien zur Verfügung. Der Tabellenabruf erfolgt unentgeltlich und kann variabel auf den individuellen Bedarf angepasst werden. | G2B G2C | / | Statistik und Berichtspflichten | X | X | IT NRW | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| eStatistik.core | eSTATISTIK.core ist ein Online-Meldeverfahren, bei dem die Daten automatisiert aus dem jeweiligen Softwaresystem gewonnen werden. Damit sind keine manuellen Eingaben mehr erforderlich. Vor Übermittlung der Daten können diese normalerweise am Bildschirm daraufhin überprüft werden, ob sie vollständig und richtig sind. Die Daten werden dann über eine sichere Internetverbindung an den zentralen Dateneingang der amtlichen Statistik übermittelt und von dort an das jeweils zuständige Statistische Amt weitergeleitet. | G2B | Statistik und Berichtspflichten | X | X | IT NRW | | | |
| Statistisches Online-Meldeverfahren IDEV | Mit dem Online-Meldeverfahren IDEV (Internet-Datenerhebung im Verbund) steht ein Verfahren zur Verfügung mit dem Daten sicher übertragen werden können. | G2B | Statistik und Berichtspflichten | X | X | IT NRW | | | |
| | Umweltportal NRW | | Umwelt | X | X | Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur und Verbraucher-schutz NRW | | | |
| Unternehmensre-gister in den EU-Mitgliedstaaten | Die Unternehmensregister der EU-Mitgliedstaaten enthalten i.d.R. Informationen zu Rechtsform, Sitz, Kapital und rechtlichen Vertretern eines Unternehmens. | G2B | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | X | Europäische Union | | | |
| Zwangsversteige-rungstermine Online | Mit diesem Portal haben die Landesjustiz- verwaltungen eine Plattform zur Information über Zwangsversteigerungs-verfahren geschaffen. | G2B / G2C | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | Justizministe-rium NRW | | | |
| Gerichtsvollzieher-Datenbank | Online Suche nach zuständigem Gerichtsvollzieher | G2B / G2C | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | X | Jusstizministe-rium NRW | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Stiftungsdatenbank online | Online Suche nach Stiftungen in Deutschland | G2B | | Register, Rollen und Verzeichnisse | X | | X | | Bundesverband Deuscher Stiftungen | | |
| Online Wache Polizei NRW | Anzeige Online erstatten | G2B G2C | / | Gefahrenabwehr und Sicherheit | X | | x | | Polizei NRW | | |
| Baustelleninforma-tionssystem online (BAST) | Baustelleninformationssystem des Bundes und der Länder für Bundesautobahnen und ausgewählten Bundesstrassen | G2B G2C | / | Immobilien und Verkehr | X | | X | | Bundesamt für Strassenwesen | | |
| Toll Collect | Online Benutzer und Fahrzeugregistrierung bei Toll Collect | G2B | | Immobilien und Verkehr | X | | X | | Toll Collect GmbH | | |
| Petition Deutscher Bundestag | Petitionen online einreichen und unterstützen mit Eid | G2B G2C | / | Rechtsmittel und Anregungen | X | | X | | Deutscher Bundestag | | |
| Petition Landtag NRW | Petionen online einreichen und unterstützen | G2B G2C | / | bitte auswählen | X | | X | | Landtag NRW | | |

**Ergänzungen**

| Name des Online-Services | Inhalt | Zielgruppe | Lebenslage | | Klassifikation | | Anbietende Behörde | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | |

## 10.7. Fragebogen „E-Government“

WiN EMSCHER-LIPPE

Institut für Kooperative Systeme

# E-Government Fragebogen

Dieser Fragebogen enthält Themenbereiche zur Bestandsaufnahme von Inhalten und Zielen Ihrer bisherigen E-Government-Aktivitäten und E-Government- Grundlagen. Er stellt eine IST-Aufnahme dar und dient zum Aufbau eines E- Government-Konzeptes für die Emscher-Lippe Region. Mit einer möglichst vollständigen Beantwortung der Fragen ermöglichen Sie einen schnellen Überblick über die notwendigen Schritte und die Erstellung einer, Ihren Vorstellungen entsprechenden Einführungsstrategie.

Sollten einzelne Fragen unklar sein, können Sie uns jederzeit kontaktieren, wir helfen Ihnen dann selbstverständlich gerne weiter.

## Bedeutung von E-Government in Ihrer Region:

**Gibt es in Ihrer Verwaltung eine kommunizierte Definition von E-Government?**

☐Nein ☐Ja, Kurze Beschreibung:

_____

**Welche Bedeutung hat E-Government zur Verwaltungsmodernisierung in Ihrer Region?**

_____

**Welcher Bereich ist für Verwaltungsmodernisierung zuständig?**

_____

**Wie werden in Ihrer Verwaltung die Möglichkeiten des E-Government zur Verwaltungsmodernisierung eingeschätzt?**

In der Verwaltungsführung:

_____

In den Querschnittsämtern:

_____

In den Ämtern:

_____

**Bestehen Verknüpfungen zwischen Verwaltungsmodernisierung und E-Government?**

_____

**Bestehen gemeinsame E-Governmentaktivitäten mit anderen Partnern?**
(z. B.: Mit Kommunalen Gebietsrechenzentren, E-Government-Zweckverbänden, anderen Gemeinden, dem jeweiligen Bundesland)

_____

**Gibt es bereits eine E-Government-Strategie der Stadt?**

☐ Nein ☐ Ja, _____

(Bitte Konzept, Ratsbeschluss, Informationsmaterial beifügen)

Ansprechpartner: Herr/Frau _____

**Welcher Bereich ist bei Ihnen verantwortlich für E-Government?**

☐ Bei uns wurden noch keine Zuständigkeiten festgelegt

- oder -

☐ Behördenleitung
☐ Stabsstelle E-Government
☐ Organisationsabteilung
☐ EDV-Abteilung
☐ Öffentlichkeitsarbeit
☐ Internet-Redaktion

☐ _____

**Gibt es einen E-Government-Koordinator oder ein E-Government-Team?**

☐ Nein ☐ Ja, es ist Herr/Frau _____

Team: _____

Projektleiter/Teamleiter: _____

## Ihre Ziele im Bereich E-Government

**Sind die Ziele für die Einführung von E-Government in Ihrer Verwaltung definiert?**

☐ Nein ☐ Ja, _____

_____

**Spielen folgende (strategische) Ziele in Ihrer Verwaltung eine Rolle?**

Serviceleistungen für bestimmte Zielgruppen (z.B. Unternehmen) verbessern

☐ _____

Wandel von einer aufbauorientierten Verwaltung zu einer prozessorientierten Verwaltung

☐ _____

Effizienzsteigerung durch höhere Wirtschaftlichkeit in den Prozessen als Beitrag zur Haushaltskonsolidierung

☐ _____

Gemeinsame Produktionsmodelle mit anderen Verwaltungen entwickeln (Netzwerkveraltung, Shared Services)

☐ _____

**Gibt es Informationen zur Kundenzufriedenheit Ihrer Dienstleistungen?**(Kundenbefragungen, Feedback Möglichkeiten im Web-Auftritt)

☐ _____**(Wenn ja, bitte beifügen)**

**Gibt es Prüfungsberichte von Prüfungsbehörden (RPA, Gemeindeprüfungsamt, Landesrechnungshof), die einschlägige Hinweise zur Verbesserung der Organisation und des IT-Einsatzes enthalten?**

☐ _____
(Wenn ja, bitte beifügen)

**Welche der folgenden operationalen Ziele könnten für Sie ebenfalls zukünftig eine große Rolle spielen?**
(Bitte ankreuzen)

- ☐ Bürger-/Kundenorientierung
- ☐ Bürgernutzen steigern
- ☐ Image-Gewinn
- ☐ Qualitätsverbesserung
- ☐ Service für Unternehmen
- ☐ Standort-Marketing/ Technologie-Führerschaft in der Region
- ☐ Konsolidierung IT-Struktur
- ☐ Aufbau eines Angebotes auch für andere Verwaltungen
- ☐ Einsatz von IT-Diensten anderer Verwaltungen/ kommunalen IT-Dienstleistern
- ☐ Rationalisierung/Kostensenkung
- ☐ Bessere Kommunikation/Zusammenarbeit
- ☐ Public-Private-Partnership
- ☐ Umsetzung EG-Dienstleistungsrichtlinie
- ☐ _____
- ☐ _____

**Welche Dienstleistungen der Verwaltung sollen mit E-Government für den Bürger erbracht werden?**

- ☐ Information
- ☐ Kommunikation (z.B. Kontaktformulare)
- ☐ Interaktion (z.B. Online-Formulare mit Rückmeldung)
- ☐ Rechtsverbindliche Kommunikation
- ☐ Transaktionen (z.B. rechtsverbindliche Antragstellung, Fachverfahrensanbindung, etc.
- ☐ E-Payment
- ☐ Sonstiges : _____

**Möchten Sie auch ein Intranetangebot/Mitarbeiterportal einsetzen?**

☐ Nein
☐ Ja, wir möchten auch ein Mitarbeiterportal einsetzen
☐ Ja, aber erst in einem späteren Schritt
☐ Ja, wir haben bereits ein Mitarbeiterportal realisiert

Insgesamt könnten wir uns vorstellen, die Portaltechnologie für folgende Aktivitäten einzusetzen:

☐ Internet-Portal (Bürger-Portal)
☐ Intranet-Portal (Mitarbeiter-Portal)

☐ _____

☐ _____

**Wie bewerten Sie die zukünftige Bedeutung folgender Servicekomponenten eines E-Governmentangebotes für Ihre Kommune?**

**Posteingang/Postausgang:**
Digitalisierung analoger Dokumente
Automatisierte Dokumentenweiterverarbeitung
Digitales Schriftgutmanagement (DMS / ECM Enterprise Content Management)

☐ _____

**Archivierung:**
Digitales Schriftgutarchiv

☐ _____

**Authentisierung:**
eID aus neuem Personalausweis
Qualifizierte elektronische Signatur extern
Qualifizierte elektronische Signatur intern
Eigene Smartcardlösungen

☐ _____

**Elektronische Workflows:**
Workflowoptimierungen mit DMS – Einbindung

☐ _____

**CRM (Customer-Relationchipmanagement)**
Service-Center
Call-Center
D115

☐ _____

## E-Government-Basiskomponenten

**Welche E-Government-Basiskomponenten sind bei Ihnen bereits im Einsatz?**

☐ Content Management System (CMS)

_____

☐ Dokumenten Management System (DMS)

_____

☐ Workflow Management System (WMS)

_____

☐ Digitales Archivsystem / Langzeitarchivierung

_____

☐ Formularwesen / Formularserver

_____

☐ Elektronische Registratur (Scansystem) / Elektronische Akte

_____

☐ Elektronische Signatur

_____

☐ Authentifizierungsdienste / Identity Management

_____

☐ Virtuelle Poststelle

_____

☐ Elektronisches Bezahlverfahren (Payment)

_____

☐ Prozesssteuerung / Prozessmodellierung / Prozessoptimierung

_____

☐ Customer Relationship Management (CRM) / Fallmanagement

_____

Sonstige:

☐ _____

☐ _____

☐ _____

☐ _____

## Stand der Technologie

**Eingesetzte Fachverfahren mit Web-Funktionen (Software)**

Welche Fachverfahren mit Web-Funktionen sind bereits vorhanden, im Einsatz bzw. geplant? Wenn möglich geben Sie bitte auch eine Produktbezeichnung oder einen Hersteller unter dem jeweiligen Stichwort an.

| | im Einsatz | geplant | web-basiert |
|---|---|---|---|
| Wunschkennzeichenreservierung | ☐ | ☐ | ☐ |
| Ratsinformationssystem | ☐ | ☐ | ☐ |
| Elektronische Vergabe | ☐ | ☐ | ☐ |
| Meldewesen / EWO-Auskunft | ☐ | ☐ | ☐ |
| Kfz-Wesen (An-/Abmeldung, etc.) | ☐ | ☐ | ☐ |
| Führerscheinwesen | ☐ | ☐ | ☐ |
| Gewerbewesen (An-/Abmeldung, etc.) | ☐ | ☐ | ☐ |
| Gewerberegisterauskunft | ☐ | ☐ | ☐ |
| Baugenehmigungsverfahren | ☐ | ☐ | ☐ |
| Geo-Informationssystem | ☐ | ☐ | ☐ |
| Liegenschaftsbuch/Liegenschaftskarte | ☐ | ☐ | ☐ |
| Haushalts-, Kassen- und Rechnungswesen | ☐ | ☐ | ☐ |
| Wahlen / Statistik | ☐ | ☐ | ☐ |
| Standesamt | ☐ | ☐ | ☐ |
| Sonstiges: | | | |
| _____ | ☐ | ☐ | ☐ |
| _____ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | ☐ | ☐ | ☐ |

**Welche Fachverfahren in welchen Bereichen sollen in absehbarer Zeit neu angeschafft werden oder bestehende Systeme ersetzen?**

_____

_____

_____

**Wurden bereits die online-fähigen Dienstleistungen Ihrer Verwaltung ermittelt und bewertet?**

☐Nein Ja, ☐Es eine Übersicht/Liste liegt dieser Checkliste bei

☐Die Bewertung ist z.Zt. noch in Arbeit, Auskunft erteilt Herr/Frau _____

**Gibt es bereits Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen für Online-Verfahren ?**

☐Nein ☐Ja, es gibt eine Studie zu: _____

☐Ja, besonders wichtig ist uns: _____

**Bitte eine Übersicht über eingesetzte bzw. geplante IT-Anwendungen beifügen! (Standardsoftware, Fachverfahren, auch Betriebssysteme, Datenbanken usw.)**

**Welche Fachverfahren davon sollen in absehbarer Zeit abgelöst bzw. ersetzt werden?**

☐ _____

**Plant Ihre Verwaltung in absehbarer Zeit den Einsatz folgender (E-Government) Software/ -Lösungen!**

Portalsoftware

☐ _____

Personalisierbare Dienste im Internetportal

☐ _____

Wieder verwendbare Basisdienste

☐ _____

Migration auf neue Betriebssysteme

☐ _____

Individualsoftware

☐ _____

Standardsoftware

☐ _____

Integrationsplattform für Fachverfahren (ESB/EAI)

☐ _____

Serviceorientierte E-Government Dienste Infrastruktur (SOA

☐ _____

Einsatz von XöV – Schnittstellen

☐ _____

Mobile E-Governmentlösungen

☐ _____

IT-Sicherheit/ Datenschutz

☐ _____

Werkzeuge zur Prozessmodellierung

☐ _____

Werkzeuge zur integrierten Softwareentwicklung

☐ _____

Systeme für die IT-Betreuung von Schulen (z.B. Lernmanagement-Systeme)

☐ _____

Sonstiges von Bedeutung:

☐ _____

**Eingesetze IT-Systeme (Hardware)**

Großrechner/Host

☐ _____

Client Server/Fat Client

☐ _____

Client Server/Thin Client (Terminal Server)

☐ _____

Clients „Stand alone"

☐ _____

Sonstige:

☐ _____

**Ist ein verwaltungsweites Netz mit welchen Übertragungsraten und welchem System vorhanden?**

☐ _____

**Hat die Stadt eine flächendeckende Ausstattung mit PC–Arbeitsplätzen?**

☐ Nein ☐ Ja, 100% ☐ Teilweise, Ausstattung ca._____%

**Sind diese mit individuellen Internet- und E-Mail Zugängen versehen?**

☐ Nein ☐ Ja ☐ Teilweise, Anteil der individuellen Zugänge liegt bei ca._____%

**Gibt es für die Arbeitsplatz – PC einen verwaltungsinternen Standard?**

☐ _____

(Bitte Unterlagen dazu beifügen)

## Sicherheit im E-Government

**Gibt es ein IT-Sicherheitskonzept auf der Basis von BSI Grundschutz?**

☐ _____
(Bitte kurz beschreiben)

**Wie hoch ist der Schutzbedarf/Vertraulichkeit von Daten ?**

☐ Datenschutz nach gesetzlichen Normen
☐ Datenschutz nach strengeren Hausstandards

**Gibt es bereits praktizierte Rollen- und Rechtekonzepte (z. B. AD)?**

☐ _____
(Bitte kurz beschreiben)

**Welche Formen der sicheren Authentisierung möchten Sie voraussichtlich einsetzen?**

☐Benutzername / Passwort
☐Windows-Anmeldung / LDAP-Anbindung/etc.
☐behördeninterne Signatur (Software-Zertifikat)
☐eigene SmartCards / Chipkarten
☐Qualifizierte elektronischer Signatur / Signaturkarten
☐Elektronischer Personalausweis / eID
☐Biometrie (z.B. Fingerabdrücke)

Welche Sicherheitseinrichtungen sind im Betrieb, um das städt. LAN vor Zugriffen aus dem Internet zu schützen? (Sicherheitsinfrastruktur)

☐ Firewalls
☐ Paketfilter
☐ Content-Filter (z.B. „WebWasher", etc.)
☐ Router/Gateways
☐ Reverse Proxy
☐ Anti-Virus-Systeme
☐ Intrusion Detection
☐ DMZ („Demilitarisierte Zone")
☐ _____
☐ _____
☐ _____

Die Administration der Firewalls, der DMZ und der sonstigen Schutzeinrichtungen erfolgt durch

☐ uns selbst
☐ ein anderes städtisches Unternehmen, nämlich:

_____ _____

☐ eine Fremdfirma, nämlich:

_____ _____

**Wie hoch soll die Verfügbarkeit (und damit die Redundanz und auch die laufenden Kosten) der technischen Systeme sein?**

☐ Wir haben bereits konkrete Anforderungen an das Gesamtsystem ausgearbeitet, eine Liste liegt dieser Checkliste bei.

☐ Wir arbeiten gerade an den Anforderungen zur Verfügbarkeit.

☐ Bitte unterbreiten Sie uns einen Vorschlag basierend auf Ihren Erfahrungen

**Lassen Sie bereits heute die Annahme von qualifiziert signierten Dokumenten zu?**

☐ Nein ☐ Ja, es ist bei uns in Vorschrift/Dienstanweisung/Dokument _____geregelt.

Für welche Ämter: _____

**Ist die Anwendung/Umsetzung von E-Government bereits in eine allgemeine/besondere Geschäftsanweisung umgesetzt worden?**

☐ Nein ☐ Ja, das ist gerade in Arbeit. ☐ Ja, es ist bereits umgesetzt.
☐ Wenn ja, bitte beifügen _____

## Prozesse im E-Government

**Sind die kommunalen (Kern) Prozesse bereits systematisch erfasst worden?**

☐Nein ☐Ja, eine Zusammenstellung liegt dieser Checkliste bei.
☐Ja, Ansprechpartner ist Herr/Frau _____

**Wurde daraus eine E-Government-Potentialanalyse durchgeführt?**

☐Nein ☐Ja, eine Zusammenstellung liegt dieser Checkliste bei.
☐Ja, Ansprechpartner ist Herr/Frau _____

**Gibt es zur Umsetzung eine Prioritätenliste für Management- und Steuerungsprozesse, externe Leistungsprozesse, Unterstützungs- und Hilfsprozesse?**

☐Nein ☐Ja, Prioritätenlisten liegen dieser Checkliste bei.
☐Ja, Ansprechpartner ist Herr/Frau _____

**Welche externen Leistungsprozesse der Verwaltung müssen sinnvoller Weise mit E-Government abgebildet werden?**

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

**Welche Unterstützungsprozesse/interne Verwaltungsaufgaben müssen sinnvoller Weise mit E-Government abgebildet werden?**

6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

**Welche Management- und Steuerungsprozsse müssen sinnvoller Weise mit E-Government abgebildet werden?**

11. _____

12. _____

13. _____

14. _____

15. _____

**Wie schätzen Sie Ihr verwaltungsinternes Know-How bezüglich der Durchführung einer methodisch durchgeführten Verwaltungsprozessoptimierung/Organisationsuntersuchung ein?**

☐ _____

**Verwenden Sie zur Prozessbeschreibung und Prozessmodellierung bestimmte Werkzeuge?**

☐ _____

## Umsetzung der EG DLR mit E-Government

Das Ziel der EG DLR, Dienstleistungen „.....aus der Ferne und elektronisch.....“ erreichbar zu gestalten, ist nur durch E-Government zu realisieren. Insofern enthält eine E-Governmentstrategie immer auch die Umsetzung der EG DLR. Dabei gelten allerdings durch die bundeslandabhängigen unterschiedlichen Verortungen des EAP in Deutschland unterschiedliche Rahmenbedingungen.

**Bitte fügen Sie die örtlich geltenden gesetzlichen Grundlagen für die Umsetzung der EG DLR und der EAP-Unterstützung bei:**

☐ Änderung des Landesverwaltungsverfahrensgesetzes für die Einführung des EAP

☐ Landes-Gesetz oder Verordnung für die Verortung des EAP und sonstiger Rahmenregelungen

☐ Getroffene Regelungen durch den eingerichteten EAP

☐ Örtliche Regelungen

**Nimmt Ihre Gemeinde die Rolle des EAP nach der EU DLR wahr?**

☐Nein ☐Ja, die entsprechende Verfügung liegt dieser Checkliste bei.
☐Ja, Ansprechpartner ist Herr/Frau _____

☐Nein, wer hat die Rolle des EAP übernommen: _____

Welche IT-Unterstützungsfunktionen bietet der EAP an:

Zuständigkeitsfinder: _____

Dienstleistungs-Informationen: _____

Mail-Adresse: _____

Fallmanagement: _____

Formularassistenten: _____

Formularserver: _____

Weiteres: _____

**Für den Fall, dass die Gemeinde selbst EAP ist:**

Mit welchen IT-Unterstützungsfunktionen ist der EAP ausgestattet:

_____

_____

_____

_____

Weitere Planungen für die Unterstützung des EAP:

_____

_____

_____

## Personalentwicklung und Chancemanagement

E-Government – Projekte gelingen in der Regel nur, wenn die Beschäftigten, den von den technologischen Veränderungen in ihren Prozessen ausgehenden Veränderungen aufgeschlossen gegenüberstehen. Zudem können organisatorische Optimierungsansätze nur gemeinsam mit den betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erarbeit werden.

**Gibt es in Ihrer Verwaltung eine Darstellung der Altersstruktur mit Angabe der Beschäftigtenzahl pro Altersjahrgang?**

☐ _____
(Wenn ja, bitte beifügen)

**Gibt es ein Personalentwicklungskonzept für die durch die bevorstehende altersbedingte Fluktuation ausgelösten Stellenvakanzen?**

☐ _____
(Wenn ja, bitte beifügen)

**Haben Sie ein Haushaltssicherungskonzept (bzw. stehen kurz davor) mit Personalabbau bzw. Verminderung der Personalkosten?**

☐ _____
(Wenn ja, bitte beifügen)

**Haben Sie Qualifizierungskonzepte für die vom E-Government betroffenen Beschäftigen?**

☐ _____
(Wenn ja, bitte beifügen)

## Grobe Projektplanung

**Planen Sie, mit bestimmten Benutzergruppen ein Einführungsszenario zu besprechen?**

☐Nein ☐Ja, mit den Gruppen

_____

_____

_____

**Gibt es bereits eine Planung für die Bereitstellung der personellen und finanziellen Ressourcen?**

☐Nein ☐ Ja, es gibt ein Budget von jährlich ca._____EUR.

Auskunft erteilt Herr/Frau _____

**Wie planen Sie, die E-Government-Projekte zu finanzieren?**

☐ Eigenes Budget für E-Government
☐ Budget der Organisationsabteilung
☐ Budget der Öffentlichkeitsarbeit
☐ Budget der EDV-Abteilung
☐ Budget der Fachabteilungen

☐ _____

**Gibt es bereits Zeitpläne für die Einführung von E-Government?**

☐Nein ☐Ja, ein gewünschter Zeitplan liegt dieser Checkliste bei.
☐Ja, wir möchten bis_____einen E-Government-fähigen Internetauftritt haben
☐Ja, wir möchten uns zumindest an den Fristen der EU-Dienstleistungsrichtlinie orientieren

Ansprechpartner ist Herr/Frau _____

**Gibt es bereits eine Bewertung des Umsetzungsaufwandes? (z.B. Ressourcen, Organisation, technische Komplexität, Realisierungsfähigkeit)**

☐Nein ☐Ja, eine Zusammenstellung liegt dieser Checkliste bei.

Ansprechpartner ist Herr/Frau _____

## Fragen zur vorhandenen E-Government - Architektur:

**Nur ausfüllen, wenn schon auf Planungen und realisierten Teilprojekten aufgesetzt werden muss**

**Gibt es schon Fach-, Grob- oder Feinkonzepte für E-Government?**

☐ Nein ☐ Ja, die entsprechenden Dokumente liegen dieser Checkliste bei.

Ansprechpartner ist Herr/Frau _____

**Gibt es eine Übersicht über die IT Hardware – Infrastruktur?**

☐ Nein ☐ Ja, eine Übersicht liegt bei.
☐ Ja, eine Übersicht kann zur Verfügung gestellt werden von:

_____

**Gibt es eine Übersicht über vorhandene und geplante IT – Anwendungen? (Standardsoftware, Spezialsoftware, Datenbanken, CMS-Sytem, usw.)**

☐ Nein ☐ Ja, eine Übersicht über die bei uns eingesetzte Software liegt dieser Checkliste bei.

Ansprechpartner ist Herr/Frau _____

**Ist die Einführung einer „Virtuellen Poststelle" geplant?**

☐ Nein ☐ Ja, wir planen sie ab____.____._____einzusetzen.

☐ Voraussichtlich nutzen wir die Software

_____

des Anbieters : _____

☐ Wir wissen noch nicht, welche Software wir als VPS einsetzen werden.

**Gibt es bereits ausgearbeitete Rollen- und Rechtekonzepte?**

☐ Nein ☐ Ja, eine Übersicht über vorhandene Rollen/Rechte/Mitarbeitergruppen liegt bei.

☐ Ja, Ansprechpartner ist:

_____

**Welche Neuanschaffungen/Projekte sind in Planung, die im E-Government berücksichtigt werden müssten?**

| | Produkt: | Anbieter: |
|---|---|---|
| 1. | _____ | _____ |
| 2. | _____ | _____ |
| 3. | _____ | _____ |

**Gibt es „Hausstandards", die es zu berücksichtigen gilt?**

☐ Nein ☐ Ja, und zwar in den Bereichen :

_____

_____

_____

**Welche bereits bei Ihnen vorhandenen Basiskomponenten müssen (soweit technisch möglich) unbedingt weitergenutzt werden?**

- ☐ Content Management System (CMS)
- ☐ Dokumenten Management System (DMS)
- ☐ Workflow Management System (WMS)
- ☐ Digitales Archivsystem
- ☐ Elektronische Registratur (Scansystem)
- ☐ Elektronische Signatur
- ☐ Virtuelle Poststelle
- ☐ Elektronisches Bezahlverfahren (Payment)

☐ _____

☐ _____

☐ _____

☐ _____

**Weitere beizulegende Dokumente :**

Damit wir Ihre Systemvoraussetzungen prüfen und Ihnen eine individuelle Vorgehensweise vorschlagen können, benötigen wir von Ihnen noch folgende Dokumente:

E-Government-Fragebogen

1. Struktur- und Netzpläne Ihrer IT-Infrastruktur
   ☐ liegen dieser Checkliste bei ☐ nicht vorhanden, werden erstellt

2. Zusammenfassung des IT-Sicherheitskonzeptes
   ☐ liegt dieser Checkliste bei ☐ nicht vorhanden, wird erstellt

ausgefüllt von: _____ _____
(Name) (Organisationseinheit)

_____, _____
(Ort) (Datum)

_____
(Unterschrift)

## 10.8. Rohdaten zur Datenerhebung „Kommunale Gebietskörperschaften“

| Fachverfahren | Anzahl Antworten | Priorität Summe | Priorität Mittelwert | Priorität Modus | Priorität Median |
|---|---|---|---|---|---|
| Abfallkalender | 8 | 6 | 0,75 | 1 | 1 |
| Abo-Online | 8 | 7 | 0,88 | 0 | 0,5 |
| Automatisierte Liegenschaftskarte (ALK) | 8 | 10 | 1,25 | 2 | 1,5 |
| Automatisiertes Liegenschaftsbuch (ALB) | 8 | 8 | 1,00 | 1 | 1 |
| Bauanträge online | 9 | 13 | 1,44 | 2 | 2 |
| Baudenkmale | 7 | 4 | 0,57 | 1 | 1 |
| Bebauungsplanüber-sicht Metropole Ruhr des Geonet | 9 | 12 | 1,33 | 1 | 1 |
| Beispiele für Online Services / Umwelt-amt | 8 | 6 | 0,75 | 1 | 1 |
| Beispiele für Online Services / Umwelt-amt | 8 | 5 | 0,63 | 1 | 1 |
| Bevölkerungsatlas | 9 | 12 | 1,33 | 1 | 1 |
| Bewohnerparken online, Erstantrag | 7 | 4 | 0,57 | 1 | 1 |
| Bewohnerparken online, Wiederho-lungsantrag | 7 | 4 | 0,57 | 1 | 1 |
| Bodenrichtwertkarte | 9 | 11 | 1,22 | 2 | 2 |
| Deutsche Grundkarte | 7 | 5 | 0,71 | 1 | 1 |
| DigiBib online | 7 | 4 | 0,57 | 1 | 1 |
| eAnmeldung zur Fischerprüfung | 7 | 3 | 0,43 | 0 | 0 |
| eAntrag An-/Abmeldung zur Hundesteu-er | 7 | 3 | 0,43 | 0 | 0 |
| eAntrag auf Ausgabe von Kennzeichen und/oder Reiterplaketten für Reitpferde | 8 | 4 | 0,50 | 1 | 0,5 |
| eAntrag auf Ausstellung eines Negativ-zeugnisses für Hunde | 7 | 3 | 0,43 | 0 | 0 |
| eAntrag auf Erteilung einer Sondernut-zungsrlaubnis an öffentlichen Straßen | 8 | 12 | 1,50 | 2 | 2 |
| eAntrag auf Festset-zung einer Veran-staltung - Messe, Ausstellung, Spezial-markt, Jahrmarkt | 8 | 10 | 1,25 | 2 | 1,5 |
| eAntrag auf Sondernutzung | 8 | 12 | 1,50 | 2 | 2 |
| eAntrag Feuerwerk-Abrennanzeige | 7 | 6 | 0,86 | 0 | 1 |
| eAntrag Meldebescheini-gung | 7 | 3 | 0,43 | 0 | 0 |
| eAntrag Personenstands-urkunde | 7 | 4 | 0,57 | 1 | 1 |
| eAnzeige Großanlage mit zentraler Trinkwasserer-wärmung | 7 | 4 | 0,57 | 1 | 1 |
| eAuskunft aus der Altlastendatenbank | 9 | 11 | 1,22 | 2 | 1 |
| eAuskunft über Wahlergebnisse | 7 | 3 | 0,43 | 0 | 0 |
| eAusleihe | 7 | 3 | 0,43 | 1 | 0,5 |
| eAusweisstatus | 7 | 3 | 0,43 | 0 | 0 |
| eErklärung zum Elterneinkommen | 7 | 4 | 0,57 | 1 | 1 |
| eFormular Sperrmüllantrag | 8 | 4 | 0,50 | 0 | 0 |
| eGestattungsantrag | 9 | 11 | 1,22 | 2 | 2 |
| eGewerbe | 9 | 13 | 1,44 | 2 | 2 |
| eGrundbesitzab-gabenbescheid | 8 | 10 | 1,25 | 2 | 1,5 |
| Elektronische Anhörung bei Ord-nungswidrigkeiten | 8 | 9 | 1,13 | 1 | 1 |
| EMRA | 8 | 7 | 0,88 | 1 | 1 |
| FairTrade - Einkaufsführer | 6 | 5 | 0,83 | 1 | 1 |
| Flächennutzungsplan | 9 | 14 | 1,56 | 2 | 2 |
| Flussgebiete in Nordrhein-Westfalen | 8 | 7 | 0,88 | 1 | 1 |
| Führerscheinantrag Online | 7 | 2 | 0,29 | 0 | 0 |
| Fundanzeige / Verlustanzeige online | 7 | 3 | 0,43 | 0 | 0 |
| Gefährdungspoten-ziale des Untergrun-des in NRW | 8 | 10 | 1,25 | 1 | 1 |
| GE-meldet | 9 | 12 | 1,33 | 2 | 1 |
| Geodatenmarktplatz im Kreis Recklin-ghausen | 9 | 11 | 1,22 | 2 | 1 |
| GEOdatenshop RVR | 9 | 9 | 1,00 | 0 | 1 |
| Geologische Karte | 7 | 4 | 0,57 | 1 | 1 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Geonetz*werk*.metro-poleRuhr | 8 | 9 | 1,13 | 2 | 1 |
| Geothermie in NRW Standortcheck | 7 | 9 | 1,29 | 2 | 1 |
| Geschwindigkeits- und Verkehrsüber-wachung | 8 | 7 | 0,88 | 1 | 1 |
| Gewerbeauskunft online | 9 | 14 | 1,56 | 2 | 2 |
| Haltverbot online beantragen | 8 | 12 | 1,50 | 2 | 2 |
| Handwerkerparkaus-weis Ruhrgebiet | 8 | 12 | 1,50 | 2 | 2 |
| Handy-Parken | 8 | 6 | 0,75 | 0 | 0,5 |
| Höhenstufenmodell | 7 | 3 | 0,43 | 0 | 0 |
| iKfZ 1 -Außerbetrieb-setzung online | 8 | 6 | 0,75 | 1 | 1 |
| iKfz 2, Fahrzeug wieder zulassen | 8 | 6 | 0,75 | 1 | 1 |
| Interaktive Bebauungplanübersicht | 7 | 9 | 1,29 | 1 | 1 |
| Jugendstil & Mehr in Hagen | 6 | 3 | 0,50 | 1 | 0,5 |
| Landschaftsplan-Entwicklungskarte | 9 | 5 | 0,56 | 1 | 1 |
| Landschaftsplan-Festsetzungskarte | 9 | 6 | 0,67 | 1 | 1 |
| Lärmkarten für Nordrhein-Westfalen | 9 | 8 | 0,89 | 0 | 1 |
| Lkw-Navigation Ruhr | 7 | 11 | 1,57 | 2 | 2 |
| Luftbilder/Ortho-photos mit mit Stra-ßenname / Hausnummern | 6 | 9 | 1,50 | 2 | 2 |
| Mietspiegel | 7 | 8 | 1,14 | 1 | 1 |
| Mountainbike in Hagen | 6 | 3 | 0,50 | 1 | 0,5 |
| Munzinger Online | 7 | 5 | 0,71 | 1 | 1 |
| Naturerlebnispfad Hagener Stadtwald | 6 | 3 | 0,50 | 1 | 0,5 |
| Naturschutzgebiete in Nordrhein-Westfalen | 9 | 6 | 0,67 | 0 | 1 |
| Online Antrag Bewohnerpark-ausweis | 7 | 6 | 0,86 | 0 | 1 |
| Online Auskunft Wartezeiten KfZ-Zulassungsstelle | 7 | 7 | 1,00 | 2 | 1 |
| Online Branchenbuch | 8 | 9 | 1,13 | 2 | 1 |
| Online- Erklärung über die generelle Einwilligung zur Erteilung von Melde-registerauskünften für Adresshandel und /oder Werbung | 7 | 4 | 0,57 | 1 | 1 |
| Online Kfz-Halterauskunft | 8 | 7 | 0,88 | 1 | 1 |
| Online Terminvergabe | 9 | 11 | 1,22 | 2 | 2 |
| Online Veranstaltungkalender | 7 | 7 | 1,00 | 1 | 1 |
| Online Wahlscheinantrag | 7 | 2 | 0,29 | 0 | 0 |
| Online -Wohungsgeberbestätigung | 7 | 5 | 0,71 | 1 | 1 |
| Online Wunschkennzeichenreservierung | 8 | 6 | 0,75 | 1 | 1 |
| Online-Anmeldung eines Wohnsitzes | 7 | 3 | 0,43 | 0 | 0 |
| Online-Antrag Feinstaubplakette /Umweltplakette | 8 | 8 | 1,00 | 2 | 1 |
| Online-Auskunft über die durch ein automatisiertes Abrufverfahren oder eine automatisierte Melderegisterauskunft übermittelten Daten und ihre Empfänger | 6 | 2 | 0,33 | 0 | 0 |
| Online-Auskunft über die Empfänger von regelmäßigen Datenübermittlungen und die Arten der zu über mittelnden Daten | 6 | 2 | 0,33 | 0 | 0 |
| Online-Auskunft über die Zwecke und die Rechtsgrundlagen der Speicherung von regelmäßigen Datenübermittlungen | 6 | 2 | 0,33 | 0 | 0 |
| Online-Auskunft über gespeicherte Meldedaten | 6 | 4 | 0,67 | 0 | 0 |
| Online-Auslesen der auf dem Ausweis gespeicherten persönlichen Daten | 6 | 2 | 0,33 | 0 | 0 |
| Online-Baumfällantrag | 9 | 4 | 0,44 | 0 | 0 |
| Online-Führerscheinan-tragsverfahren | 7 | 2 | 0,29 | 0 | 0 |
| Online-Ideen und Beschwerdebörse | 8 | 10 | 1,25 | 2 | 2 |
| Online-Meldebescheinigung/Aufenthaltsbescheinigung | 6 | 4 | 0,67 | 1 | 1 |
| Online-Meldregisterauskunft | 7 | 7 | 1,00 | 1 | 1 |
| Online-Ticket für Theater oder andere Veranstaltungen | 7 | 3 | 0,43 | 0 | 0 |
| Online-Widerspruch gegen Datenüber-mittlungen an Adressbuchverlage | 6 | 5 | 0,83 | 0 | 0,5 |
| Online-Widerspruch gegen Datenüber-mittlungen an das Bundesamt für das Personalmanage-ment der Bundes -wehr | 6 | 5 | 0,83 | 0 | 0,5 |
| Online-Widerspruch gegen Datenüber-mittlungen an Mandatsträger, Presse oder Rundfunk über Alters- oder Ehejubiläen von Einwohnern | 6 | 5 | 0,83 | 2 | 1 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Online-Widerspruch gegen Datenübermittlungen an öffentlich-rechtliche Religionsgemeinschaften für Familienmitglieder, die nicht derselben oder keiner öffentlich-rechtlichen Religionsgesellschaft angehören | 6 | 5 | 0,83 | 0 | 0,5 |
| Online-Widerspruch gegen Datenübermittlungen an Parteien, Wählergruppen und anderen Trägern von Wahlvorschlägen im Zusammenhang mit Wahlen und Abstimmungen auf staatlicher und kommunaler Ebene | 6 | 5 | 0,83 | 0 | 0,5 |
| Radon-Belastungskarte | 8 | 3 | 0,38 | 0 | 0 |
| Radverkehrsnetz NRW | 7 | 5 | 0,71 | 1 | 1 |
| Ratsinformations-system | 8 | 7 | 0,88 | 1 | 1 |
| Ratssitzung online | 7 | 7 | 1,00 | 2 | 1 |
| Rechtsverbindliche Bebauungspläne | 7 | 10 | 1,43 | 2 | 2 |
| Rettungswegepläne | 7 | 8 | 1,14 | 2 | 1 |
| Schiedsamtsbezirke | 8 | 6 | 0,75 | 1 | 1 |
| Solarpotenzialka-taster | 7 | 6 | 0,86 | 0 | 1 |
| Sportplatz-Ampel | 7 | 5 | 0,71 | 1 | 1 |
| Stadtplan | 6 | 6 | 1,00 | 1 | 1 |
| Stadtplan für Menschen mit Behinderungen | 6 | 3 | 0,50 | 1 | 0,5 |
| Umweltzonen | 9 | 10 | 1,11 | 2 | 1 |
| Untersuchungsberechtigungsschein online | 6 | 3 | 0,50 | 1 | 0,5 |
| VHS online | 7 | 6 | 0,86 | 1 | 1 |
| Virtuelles Fundbüro | 7 | 5 | 0,71 | 1 | 1 |
| Wandervorschläge des SGV Hagen | 6 | 3 | 0,50 | 1 | 0,5 |
| Wasserschutzzonen | 9 | 9 | 1,00 | 1 | 1 |
| WEB-Opac | 7 | 5 | 0,71 | 1 | 1 |
| Wohnungsangebote | 6 | 3 | 0,50 | 1 | 0,5 |
| xSTA | 7 | 6 | 0,86 | 1 | 1 |
| Zensusatlas | 7 | 6 | 0,86 | 1 | 1 |

## 10.9. Rohdaten zur Datenerhebung „Good Practices Formularservice Düsseldorf“

| Name des Online-Services | | Anzahl Antworten | Nutzen Summe | Nutzen Mittelwert | Nutzen Modus | Nutzen Median |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Abbrennen von Feuerwerkskörpern der Klasse II | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Abbruchgenehmigung | | 3 | 5 | 1,67 | 2 | 2 |
| Abfallentsorgung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Abfallentsorgung | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Abfallentsorgung | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Abfallerzeugernummer für Bauvorhaben | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Abfallerzeugernummer für Betriebe | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Abfallsammelbehälter | | 3 | 2 | 0,67 | 0 | 0 |
| Abgeschlossenheitsbescheinigung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Abmeldung bei der Meldebehörde | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Abrechnung von Honorar-Leistungen | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Abschleppen von Kraftfahrzeugen - Ausnahmegenehmigung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Abtretungsanzeige für Steueransprüche | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Abwassereinleitung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Abwassereinleitung aus KFZ-Betrieben - Erfassungsbogen | | 3 | 2 | 0,67 | 0 | 0 |
| Abwassereinleitung aus Zahnarztpraxen | | 3 | 2 | 0,67 | 0 | 0 |
| Abwassereinleitung in die öffentliche Abwasseranlage | | 3 | 2 | 0,67 | 0 | 0 |
| Abwassergebühr: Flächenerfassungsbogen für ein Grundstück | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| Abwassergebühren; Ermäßigung | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Ärztliche Bescheinigung zur Vorlage beim Gesundheitsamt | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Ärztliche Untersuchung - Führerschein: Bescheinigung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Akquisition von freifinanzierten Wohnraum - Ihre Nachricht | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Allgemeiner Wohnberechtigungsschein | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Altablagerungen | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| Altlasten | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| Anfrage an die Bezirksvertretung 3 | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Angelschein | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Anhängerzuschlag für ein Kraftfahrzeug | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Anlieger | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Anliegerbeiträge; Bescheinigung über gezahlte Erschließungs- und Kanalanschlussbeiträge | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| Anliegerbeiträge; Zahlungserleichterung | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| Anmeldeformular - Verpflichtungserklärung für einen Nutzerausweis bei den Stadtbüchereien für Minderjährige | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Anmeldung - Sexualisierte Gewalt im Netz | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Anmeldung der Tätigkeit als Heilpraktikerin/Heilpraktiker | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Anmeldung eines großen Hundes | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Anmeldung eines Tierbestandes | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Anmeldung und Ummeldung bei der Meldebehörde | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Anmeldung zu Veranstaltungen der VHS | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Anmeldung zur Forbildung des Gesundheitsamtes Düsseldorf | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Anmeldung zur JugendFeuerwehr - Terminvereinbarung | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Anregung und Feedback zu den Chemisch-biologischen Laboratorien | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Anregungen und Beschwerden an die Beratungs- und Prüfbehörde nach dem WTG (ehemals Heimaufsicht) der Stadt Düsseldorf | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Anregungen, Wünsche und Fragen an die Bezirksvertretung 1 | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Anregungs- und Beschwerdeausschuss: Bürgerantrag | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Antrag - Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Antrag auf Ausstellung einer Nutzungsberechtigung für den Tragedienst | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Antrag auf einen Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 1 | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Antrag auf einen Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 10 | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Antrag auf einen Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 4 | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Antrag auf einen Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 8 | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Antrag auf einen Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 9 | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Antrag auf Erteilung eines Jagdscheines | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Antrag auf Erteilung eines Jagdscheines - Ausländer- Tages-/ Jahresjagdscheines | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Anwohnerparkausweis | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| Anwohnerparkausweis | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| Anwohnerparkausweis - Antragsformular | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Anzeige nach § 2 Absatz 5 Festbrennstoffverordnung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Arbeiten kleineren Umfangs im öffentlichen Straßenraum | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| Arbeitsagentur | | 3 | 5 | 1,67 | 2 | 2 |
| Arbeitslosengeld II - Sozialgeld | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Artenschutz Bestandsmeldung | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Aufbau-, Zusatz- beziehungsweise Ergänzungsstudium oder Promotion zur Vorlage bei der Ausländerbehörde | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Aufenthaltsanzeige von Angehörigen der Europäischen Union | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Aufenthaltserlaubnis; Streichung, Abänderung, Erweiterung der im Pass vermerkten Auflage | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Aufenthaltsgenehmigung U16; Erteilung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Aufenthaltsgenehmigung; Erteilung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Aufnahmemitteilung / Betreuungsvertrag an das Jugendamt - Kindertageseinrichtung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Auftrag auf Einäscherung im städtischen Krematorium | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Ausbildungs-Bewerbung (Online-Formular) | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Ausbildungsbewerbung | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Ausgleichsabgabe; Gewährung einer Leistung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Auskunft aus dem Melderegister | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Auskunft aus dem Melderegister (ohne Gewähr) | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Auskunft aus dem örtlichen Fahrzeugregister | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Auskunft über den abholbereiten Personalausweis / Reisepass | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Ausländerbehörde | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Ausländische Gesundheitsfachberufe, | | 3 | 2 | 0,67 | 0 | 0 |
| Ausnahmegenehmigung - Schleppen von Kraftfahrzeugen | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Ausnahmegenehmigung der Durchführung von Transporten an Sonn- und Feiertagen und/oder während der Ferienzeit | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| Ausnahmegenehmigung für Bewohner | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Ausnahmegenehmigung für Bewohner - Nutzungsbescheinigung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Ausnahmegenehmigung für Bewohner - Verlusterklärung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Ausnahmegenehmigung für Handwerker und andere Dienstleister | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Ausnahmegenehmigung für Wohnungs- und Firmenumzug | | 3 | 5 | 1,67 | 2 | 2 |
| Ausnahmegenehmigung mit Erhebung von Sondernutzungsgebühren | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Ausnahmegenehmigung vom Fahrverbot in der Umweltzone Düsseldorf | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Ausnahmegenehmigung von Vorschriften der Straßenverkehrs-Ordnung | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Ausschüsse | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Ausstellung einer Steuerbescheinigung gemäß § 40 Denkmalschutzgesetz NRW | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| BAFöG - Formulare des Bundesverwaltungsamtes | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Bauabgänge | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Bauantrag / Vorbescheid | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Bauantrag / Vorbescheid - Sonderbau | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Bauantrag für gewerbliche Anlagen | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Bauantrag für gewerbliche Anlagen; Betriebsbeschreibung | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Bauantrag für land- und forstwirtschaftliche Vorhaben; Betriebsbeschreibung | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Bauantrag für Werbeanlagen / Vorbescheid | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Baubeschreibung zum Bauantrag | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Baugenehmigung | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Baugenehmigung | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Baugenehmigung | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Baugenehmigungen und Bauabgänge, Erhebungsvordrucke | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Baulastantrag | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Baumfällung | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Baumfällung | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Baustelleneinrichtungsfläche | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Bauträgererlaubnis; Erteilung einer Erlaubnis nach § 34c Gewerbeordnung | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Befahren eines gesperrten Bereich | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Beglaubigte Abschrift aus dem Geburtsregister | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Beglaubigte Abschrift aus dem Geburtsregister, Geburtsurkunde | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Behindertenfahrdienst; Ausstellung eines Berechtigungsausweises | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Behindertenparkplatz; Einrichtung eines | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Beihilfe - Unfallbericht | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Beihilfeantrag - Anlage Kinder | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Beihilfeantrag - Anlage Pflege | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Beihilfeantrag - Brillenspezifikation | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Beihilfeantrag - Erst- und Änderungsantrag | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Beihilfeantrag - Kurzantrag | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Beihilfeantrag - Psychotherapie | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Beihilfeantrag - Vollmacht zur Regelung meiner Beihilfeangelegenheiten | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Beihilfeantrag - Zahlung eines Abschlags | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Beihilfenummer Ermittlung | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Beitrittserklärung - Stadtbüchereien | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Berichtigung eines Registereintrags, Antrag auf | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Bescheinigung der Ausbildungsstätte (Aufbau-, Zusatz- beziehungsweise Ergänzungsstudium oder Promotion) | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Bescheinigung der Ausbildungsstätte (Erststudium) | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Bescheinigung des Trägers für einen eintägigen Ausflug | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Bescheinigung des Trägers über eine mehrtätige Fahrt | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Bescheinigung über die Ableistung der praktischen Tätigkeit | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Bescheinigung über die Ableistung der praktischen Tätigkeit | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Bescheinigung über die berufliche Tätigkeit als Rettungsassistentin/ Rettungsassistent | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Bescheinigung über die regelmäßige und erfolgreiche Teilnahme an der praktischen Ausbildung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Bescheinigung zur Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Bescheinigungen zum Baugesetzbuch sowie zur Bauordnung für das Land Nordrhein-Westfalen | | 3 | 4 | 1,33 | 1 | 1 |
| Beschwerde über eine Taxifahrt | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Beschwerde über eingekaufte Ware , Lebensmittel beispielsweise verzehrte Lebensmittel in Düsseldorf | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Beschwerde über Hygienemängel in einem Betrieb in Düsseldorf | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Beschwerde über Missstände bei Tierhaltungen und / oder Vernachlässigungen von Tieren in Düsseldorf | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Beschwerde-Formular | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| Beschwerdeausschuss | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Beschwerden und Anregungen | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Besichtigung der Feuerwehr - Terminvereinbarung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Bestattungsauftrag/ Leistungsauftrag | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Betreuungsverfügung | | 2 | 2 | 1,00 | 1 | 1 |
| Betreuungsvertrag in einer städtischen Kindertageseinrichtung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Betreuungsvertrag/ Aufnahmemitteilung an das Jugendamt - Kindertageseinrichtung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Beurkundung einer Auslandsehe / Konsulatsehe / Auslandslebenspartnerschaft | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Bewohnerparkausweise | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Bewohnerparkausweise | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Bewohnerparkausweise - Antragsformular | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Bezirkssozialdienste Düsseldorf - Bestellung von Infobroschüren | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Bezirksvertretungen | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Bildung und Teilhabe - Antrag auf Leistungen - (eintägiger Ausflug) | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Bildung und Teilhabe - Antrag auf Leistungen - (mehrtägiger Ausflug) | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Bildung und Teilhabe - Globalantrag auf Leistungen | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Bioabfall | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Blumenkübel | | 3 | 2 | 0,67 | 0 | 0 |
| Bürgerbüro | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Bundesfinanzverwaltung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Bundesverwaltung - Leistungen und Formular | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Bundeszentralamt für Steuern - Formulare | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Dachmarken-Logos - Nutzung - Tourismus und Werbung | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| Dachmarken-Logos - Nutzung - Vereine, Veranstaltungen, Initiativen | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| Datenschutz | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Denkmalmalrechtliche Erlaubnis | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Denkmalpflegemittel | | 3 | 2 | 0,67 | 0 | 0 |
| Denkmalschutz - Steuerbescheinigung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Deutsche Rentenversicherung - Formulare | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Dienstleistungsrichtlinie (Gesundheitsfachberufe) | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Düssel-Pass | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Düssel-Pass | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Düsseldorfer Familienkarte | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Düsseldorfer Festbrennstoffverordnung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Eheschließung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Eheurkunde (ehemals Familienbuch) | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Eheurkunden (ehemals Heiratsurkunden); Bestellung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Eheurkunden, internationale (ehemals internationale Heiratsurkunden); Bestellung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Eigenkompostiererabschlag | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Eigentümerwechsel - Grundsteuer | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Einäscherungsauftrag | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Einbürgerungsantrag nach § 10 Staatsangehörigkeitsgesetz | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Einbürgerungsantrag nach § 8 bzw. 9 des Staatsangehörigkeitsgesetzes | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Einkommenserklärung für einen Wohnberechtigungsschein | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Einkommenserklärung für gefördertes selbstgenutztes Wohneigentum | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Einkommensteuererklärung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Einverständniserklärung bei Passangelegenheiten von Minderjährigen | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Einwohnerfragestunde der Bezirksvertretung 10 | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Einwohnerfragestunde der Bezirksvertretung 2 | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Einwohnerfragestunde der Bezirksvertretung 7 | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Einwohnerfragestunde der Bezirksvertretung 8 | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Einzelraumfeuerungsanlage - Genemigung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Elbsee - Landschaftsplanänderungsverfahren | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Elternbeitrag, Kindergartenbeitrag | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Entschädigung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Erhebung von Sondernutzungsgebühren | | 3 | 5 | 1,67 | 2 | 2 |
| Erklärung der Anbieterin/des Anbieters von Lernförderung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Erlaubnis zur Führung der Berufsbezeichnung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Erlaubnis zur Führung der Berufsbezeichnung - Anlage | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Erlaubnis zur Führung der Berufsbezeichnung Notfallsanitäterin/ Notfallsanitäter | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Erlaubnis zur Führung der Berufsbezeichnung Notfallsanitäterin/ Notfallsanitäter | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Ermittlung meiner Beihilfenummer | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Erststudium - zur Vorlage bei der Ausländerbehörde | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Erteilung einer Erlaubnis nach § 9 Denkmalschutzgesetz NRW | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| EU-Lizenz - Güterkraftverkehrserlaubniss | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Fahren ab 17 in Begleitung - Anlage 1 - Antrag | | 2 | 2 | 1,00 | 1 | 1 |
| Fahren ab 17 in Begleitung - Anlage 2 - Begleitperson | | 2 | 2 | 1,00 | 1 | 1 |
| Fahrerlaubnisklassen C und D | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Fahrradständern | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Fahrzeugidentifizierungsnummer; Erklärung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Fahrzeugzulassung; SEPA-Lastschriftmandat für die Kraftfahrzeugsteuer | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Fahrzeugzulassung; Vollmacht | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Familienkarte | | 2 | 2 | 1,00 | 1 | 1 |
| Fassadenreinigung; Abwassereinleitung in die öffentliche Kanalisation | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Feedback - e-Goverment | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Feinstaub | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Fernsehen | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Festbrennstoffverordnung - Düsseldorf | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Feuerstättenart - Genemigung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Feuerwehr | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Feuerwehr | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Feuerwehr- und Rettungsschule; Seminaranmeldung | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Finanziellen Förderung - Projekt für Schulen | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Finanzverwaltung NRW - Formulare | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Firmenumzug | | 3 | 5 | 1,67 | 2 | 2 |
| Fischerprüfung; Zulassung | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Flächenerfassungsbogen | | 2 | 2 | 1,00 | 1 | 1 |
| Flüchtlingsbeauftragte Miriam Koch - Ihre Nachricht | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Flüchtlingsbetreuung - Ich erkläre mich bereit, ehrenamtlich zu unterstützen | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Flurkarte; digital | | 3 | 5 | 1,67 | 2 | 2 |
| Flurstücke; Identitätsbescheinigung | | 3 | 5 | 1,67 | 2 | 2 |
| Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf - Antrag | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf - Antrag | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf - Mittelabruf | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf - Mittelabruf | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf - Verwendungsnachweis | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf - Verwendungsnachweis | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Fragen zu Sitzungen der politischen Gremien | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Fragen zur Kindertagespflege | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Frauenstadtbuch - Registrierungsformular | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Freimeldung einer öffentlich geförderten Wohnung durch Vermieter | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Freistellung von den Belegungsbindungen | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Führerschein-Karteikartenabschrift | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Führerschein: Bescheinigung über die ärztliche Untersuchung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Führerschein: Bescheinigung über die ärztliche Untersuchung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Führerschein: Erteilung oder Erweiterung der Fahrerlaubnis | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Führungen in der Zentralbibliothek - Terminvereinbarung | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Führungszeugnis; Erteilung | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Fund- beziehungsweise Verlustmitteilung an das Fundbüro | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Fundamentherstellung für ein Grabmal oder eine Grabeinfassung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Fundbüro | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Fußgängerschutztunnel | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Garage: Anzeige zur Errichtung einer Kleingarage | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Gas An-, Ab-, Ummeldung | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Gaststättengewerbe: Einmalige Gestattung aus besonderem Anlass | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Gaststättengewerbe: Erlaubnis nach dem Gaststättengesetz | | 3 | 4 | 1,33 | 1 | 1 |
| Gebäudemanagement - Besondere Vertragsbedingungen | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Geburtsurkunden, internationale; Bestellung | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Geburtsurkunden; Bestellung | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Geldleistung - Kindertagespflegepersonen für Kinder ab 1 Jahr | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Geldleistung - Kindertagespflegepersonen für Kinder unter 1 Jahr | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Genehmigung zum Halten eines gefährlichen Hundes bzw. eines Hundes bestimmter Rassen | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Genehmigungsfreistellung; Vorlage | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Geplante Arbeiten im öffentlichen Straßenraum | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Gesamtkatalog Düsseldorfer Kulturinstitute | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Gesundheitsfachberufe | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Gewährung eines Zuschusses aus Denkmalpflegemitteln | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Gewerbeabmeldung | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Gewerbeanmeldung | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Gewerbebeiblatt - An-, Ab- und Ummeldung; Beiblatt für juristische Personen | | 3 | 5 | 1,67 | 2 | 2 |
| Gewerberegisterauskunft | | 3 | 5 | 1,67 | 2 | 2 |
| Gewerbesteuervorauszahlungen; Anpassung | | 3 | 5 | 1,67 | 2 | 2 |
| Gewerbeummeldung | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| GEZ - An-, Ab-, Ummeldung von Radio- und Fernsehgeräten | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Globalantrag auf Leistungen für Bildung und Teilhabe | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Grabmal - Aufstellung | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Grabmal oder eine Grabeinfassung - Fundamentherstellung | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Grabstätte, Umschreibungserklärung/Umschreibung eines Nutzungsrechtes | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Grenzniederschriften; Ablichtungen | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Grundsicherung - Erstantrag | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Grundsicherung - Folgeantrag | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Grundsteuer - Eigentümerwechsel | | 3 | 5 | 1,67 | 2 | 2 |
| Grundstück | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| Grundstücksrechte; Unschädlichkeitszeugnis | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| Grundstücksteilung; Genehmigung | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| Grundwasserbenutzung - Versickerung | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Grundwasserentnahmen | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Grundwasserentnahmen - Pumpenfragebogen | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Güterkraftverkehrserlaubnis - Gemeinschaftslizenz | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Güterkraftverkehrserlaubnis; Eigenkapitalnachweis | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Güterkraftverkehrserlaubnis; Zusätzliche Ausfertigung | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Güterkraftverkehrserlaubnis; Zusatzbescheinigung | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Hackfleisch: Meldung zur Verarbeitung und zum Verkauf | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Halterauskunft | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Haltverbot | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Haltverbot | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Haltverbotszone | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Handwerksbetriebe | | 3 | 6 | 2,00 | 2 | 2 |
| Hartz IV | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Heilpraktikererin/ Heilpraktiker - Anmeldung der Tätigkeit | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Heilpraktikerüberprüfung (Physiotherapie), Ärztliche Bescheinigung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Heilpraktikerüberprüfung (Physiotherapie), Erlaubnisantrag | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Heilpraktikerüberprüfung (Psychotherapie) - Anmeldung zur | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Heilpraktikerüberprüfung (Psychotherapie), Ärztliche Bescheinigung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Heilpraktikerüberprüfung (unbeschränkt) - Informationen und Anmeldung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Heilpraktikerüberprüfung (unbeschränkt), Ärztliche Bescheinigung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Heimaufsicht | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Heirat | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Hund - Genehmigung zum Halten eines gefährlichen bzw. einer bestimmten Rassen | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Hundesteuer | | 2 | 2 | 1,00 | 1 | 1 |
| Hundesteuer: Abmeldung | | 2 | 2 | 1,00 | 1 | 1 |
| Hundesteuer: Anmeldung | | 2 | 2 | 1,00 | 1 | 1 |
| Hundesteuer: Online-Anmeldung | | 2 | 2 | 1,00 | 1 | 1 |
| Ich erkläre mich bereit, ehrenamtlich die Flüchtlingsbetreuung zu unterstützen: | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Ideen- und Beschwerdeformular | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Ihre Meinung ist uns wichtig! | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Ihre Nachricht an die Flüchtlingsbeauftragte Miriam Koch | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Ihre Nachricht an Oberbürgermeister Thomas Geisel | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Immobilienangebote | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Indirekteinleitung von amalgamhaltigem Abwasser | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Insolvenzgeld | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| Internationale Geburtsurkunde | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Inverkehrbringen von gefährlichen Stoffen | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Jagdschein - Antrag auf Erteilung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Jagdschein - Antrag auf Erteilung eines Ausländer- Tages-/ Jahresjagdscheines | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| JugendFeuerwehr | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Jugendinformationszentrum - Sag uns, was Dich interessiert | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Kanal | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Karten, Pläne und Luftbilder - Bestellung | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Katasterauskunft - Altlasten | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Katasterunterlagen Online | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Katasterunterlagen Online | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Katastrophenschutz-Helfer; Personalbogen | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Kennzeichenschilder; Erklärung über den Verlust/Diebstahl | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| KFZ-Betrieben - Abwassereinleitung | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Kfz: Ausnahmegenehmigung - Schleppen von Kraftfahrzeugen | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Kinder- und Jugendbibliothek | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Kindergartenbeitrag - Elternbeitrag | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Kindergeld | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Kindertagespflege: Ihre Frage an das Jugendamt | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Kindertagespflegepersonen für Kinder ab 1 Jahr, Geldleistung | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Kindertagespflegepersonen für Kinder unter 1 Jahr, Geldleistung | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Kindeswohlgefährdung - Beratung gemäß § 4 KKG | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Kindeswohlgefährdung - Meldung gemäß § 8a SGB VIII (4) | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Kö-Bogen - Ihre Meinung | | 2 | 2 | 1,00 | 1 | 1 |
| Körperschaftsteuererklärung | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Kommentarformular zum Stadtmuseum | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Kommentarformular zum Stadtmuseum | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| KompetenzCenter e-Goverment | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Kompostierung: Gewährung des Eigenkompostiererabschlags | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Kontaktformular für "Demokratie - Lernen" | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Kontaktformular für Hinweise, Anregungen, Verbesserungen und Beschwerden - Stadtentwässerungsbetrieb Düsseldorf | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Kontaktformular Stadtplanungsamt | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Korruptionbekämfung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Korruptionsbekämfung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Kraftfahrzeug; Veräußerungsanzeige/Empfangsbestätigung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Krematorium | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Krematorium | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Kurzarbeitergeld | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Lärmaktionsplanung Düsseldorf - Mitwirkung | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Landschaftsplan | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Lastenzuschuss | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Lebensmittel | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Lebenspartnerschaftsurkunde | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Lernförderung - Erklärung der Anbieterin/ des Anbieters | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Lernförderung - Zusatzfragebogen | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Liegenschafts- und Wohnungsbeschreibung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Liegenschaftskataster; Auszug | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| LinkBase Web - Passwortanforderung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Lohnsteuerermäßigungsantrag | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Luftbilder | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| Mach was draus - Bewerbung im Rahmen des Teilprogrammes | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Maklererlaubnis; Erteilung einer Erlaubnis nach § 34c Gewerbeordnung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Maßnahmen am Baumbestand - Antrag | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Melderegisterauskunft | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Melderegisterauskunft; Einwilligung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Melderegisterauskunft; Widerspruch | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Meldung - Änderungsmeldung einer Sachkundigen Person | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Mieter-Selbstauskunft | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Mietwagen - Ausnahmegenehmigung - BO Kraft | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Mietwagen-Konzession | | 3 | 2 | 0,67 | 0 | 0 |
| Mietwagen-Konzession | | 3 | 2 | 0,67 | 0 | 0 |
| Mietwagen-Konzession | | 3 | 2 | 0,67 | 0 | 0 |
| Mietwagen-Konzession; Anlage Vermögensübersicht | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Mietzuschuss | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Mitteilung für Umsatzsteuerzwecke | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Mitteilungen an den Datenschutz | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Mittelabruf - Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Müllabfuhr | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Mülltonne - Bestellstein für einen Abfallsammelbehälter (Restabfall und Bioabfall) | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Musik-Ensemble-/ Ergänzungsunterricht; Anmeldung | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Musik-Grundfächer; Anmeldung | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Musik-Hauptfachunterricht; Anmeldung | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Musikbunker Gatherweg 98 - Proberaum - Bewerbung | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Namensänderung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Negativattest - Grundstücke | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Negativzeugnis | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Nutzung - Dachmarken-Logos - Tourismus und Werbung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Nutzung - Dachmarken-Logos - Vereine, Veranstaltungen, Initiativen | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Nutzungsberechtigung für den Tragedienst, Antrag auf Ausstellung einer | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Nutzungsvereinbarung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Oberbürgermeister Thomas Geisel - Ihre Nachricht | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Öffentlich-rechtliche Namensänderung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| ÖGDG, | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Ombudsleute | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Online-Anmeldung im FrauenHandbuch | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Online-Bestellung von Veröffentlichungen - Statistik und Wahlen | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Online-Bewerbung auf Immobilienangebote | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Online-Katalog der Stadtbüchereien Düsseldorf | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Online-Zugriff auf das Verfahren LinkBase-Web | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Parkplatz | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Parkplatz | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Parkplatz | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Parkplatz | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Passangelegenheiten | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Patientenüberleitung: Checkliste und Ablauforganigramm | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Patientenüberleitung: Erklärung zur Anwendung des Konzeptes | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Patientenüberleitung: Faxantwort für Anfragen einer Arztpraxis im Notfall | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Patientenüberleitungsbogen | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Personalausweis | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Personenbeförderungsgesetz | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Personenbeförderungsgesetz - Fahrerliste | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Personenbeförderungsgesetz - Fahrzeugliste | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Pläne | | 3 | 4 | 1,33 | 2 | 2 |
| Politik | | 2 | 2 | 1,00 | 1 | 1 |
| Proberaum im Musikbunker Gatherweg 98 - Bewerbung | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Projekt für Schulen "Schutzengel" | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Publikationen aus dem Aquazoo / Löbbecke Museum - Bestellung | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Pumpenfragebogen | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Radio | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Radverkehrsanlagen - Meldung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Radwege-Meldung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Rasengrab, Erwerb | | 2 | 1 | 0,50 | #NV | 0,5 |
| Rat | | 2 | 2 | 1,00 | 1 | 1 |
| Rat | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Regenwassernutzungsanlage - Betrieb | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| Registereintrag, Berichtigung - Antrag | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Reisepass | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Rentenversicherung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Restabfall | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Rote Kennzeichen; Zuteilung zur wiederkehrenden Verwendung nach § 16 Fahrzeugzulassungsverordnung (FZV) | | 3 | 3 | 1,00 | #NV | 1 |
| SAGA - Kontakt | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Schaukasten | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Schleppgenehmigung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Schrägaufzug | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Schrottfahrräder | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Schrotträder melden | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Schuttcontainern | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Seminar-Anmeldung | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| SEPA-Lastschriftmandat | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Sexualisierte Gewalt im Netz | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Sickerbauwerk | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Sommerterrassen | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Sondernutzungsgebühren, Erhebung | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Sonntagsfahrgenehmigung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Sozialgeld | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Sozialhilfe - Antrag | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Sozialwohnung | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Sperrmüll-Anmeldung | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Spielgeräte in geschlossene Räumen; Erlaubnisantrag | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Spielhalle: Inbetriebnahme | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Spielhallen | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Spielhallen | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Sportvereinen - Veranstaltungsanmeldung an das Sportamt | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Sprengstoff: Antrag auf Erlaubnis nach § 27 Sprengstoffgesetz | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Sprengstoff: Unbedenklichkeitsbescheinigung nach § 34 Sprengstoffgesetz | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Staatsangehörigkeitsausweis; Ausstellung | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Stadtbücherei | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Stadtbüchereien | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Stadtbüchereien Beitrittserklärung | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Stadtbüchereien: Fragen zum Angebot | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Stadtbüchereien: Ihre Meinung ist uns wichtig! | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Stadtmuseum | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Stadtmuseum - Fotobestellung | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Stadtmuseum - Führungen | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Stadtmuseum den Ibach-Saal - Saalvermietung | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Stadtplanungsamt | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Statistik und Wahlen - Online-Bestellung von Veröffentlichungen | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Stellenbeschreibung (Vermittlungsauftrag) für Personen aus Nicht-EU-Staaten | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Sterbeurkunde | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Sterbeurkunden, internationale; Bestellung | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Steuern | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Straßenschäden melden | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Straßenverkehrs-Ordnung | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Strom An-, Ab-, Ummeldung | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Taxi | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Taxi-Konzession | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Taxi-Konzession | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Taxi-Konzession | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Taxi-Konzession; Anlage Vermögensübersicht | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben - Bescheinigung | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Terminabsprache für Führungen in der Kinder- und Jugendbibliothek | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Terminvergabe bei der Kommunalen Ausländerbehörde | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Terminvergabe Bürgerbüro - Dienstleistungszentrum | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Tierbestand | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Tiere | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Tierpatenschaft | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Transporte | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Ummeldung | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Umsatzsteuer | | 2 | 3 | 1,50 | #NV | 1,5 |
| Umweltpreis | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Umweltpreis - Bewerbung/ Vorschlag im Rahmen des Teilprogrammes | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Umweltprojekte | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Umweltprojekte | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Umweltprojekte oberhalb 250 Euro - Bewerbung im Rahmen des Teilprogrammes | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Unfallbericht zum Antrag auf Zahlung einer Beihilfe | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Unschädlichkeitszeugnis | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Unterhaltsvorschuss | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Urnenbeisetzung | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Urnenbeisetzung | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Veranstaltungen | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Veranstaltungen der VHS; Anmeldung zu | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Veranstaltungsanmeldung von Sportvereinen an das Sportamt | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Verbindliche Erklärung zur Erhebung von Elternbeiträgen | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Vergnügungssteuer-Erklärung für Apparate an sonstigen Stellplätzen | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Vergnügungssteuer-Erklärung für Apparate an sonstigen Stellplätzen | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Vergnügungssteuer-Erklärung für Spielhallen | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Vergnügungssteuer-Erklärung für Spielhallen | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Verlängerung der Ausbildungszeit zur Rettungshelferin/ zum Rettungshelfer | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Vermessungsunterlagen | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Vermittlung einer Sozialwohnung | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Veröffentlichungen - Statistik und Wahlen | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Verpfändungsanzeige für Steueransprüche | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Verpflichtungserklärung für einen Nutzerausweis bei den Stadtbüchereien für Minderjährige | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Verpflichtungserklärung für Einladungen | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Verpflichtungserklärung zum ehrenamtlichen Dienst als Helfer im Zivil- und Katastrophenschutz | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Vertretungsvollmacht von Steuerangelegenheiten | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Verwendungsnachweis - Förderung der Eine-Welt-Arbeit in Düsseldorf | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Verwendungsnachweis - Zuschuss aus dem Kulturetat | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| VHS - Anmeldung zu Veranstaltungen | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Viehverkehrsverordnung | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Visum; Antrag auf Verlängerung eines Schengen-Visums | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Volkshochschule, dazu Ihre Meinung | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Volkshochschule; Anmeldung zu Seminaren | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Vollmacht - Anlage zum Sterbefall | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Vollmacht für Vertreter in Steuerangelegenheiten | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Vollmacht um eine gerichtliche Einsetzung einer Betreuerin/eines Betreuers zu vermeiden | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Vollmacht zur Anmeldung der Eheschließung bzw. zur Begründung einer gleichgeschlechtlichen Lebenspartnerschaft (Beitrittserklärung) | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Vollmacht zur Vorlage bei der Meldebehörde | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Warenauslagen | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Wasser An-, Ab-, Ummeldung | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| WBS | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Wehrhahn-Linie: Gewährung einer Entschädigung | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Werbeveranstaltungen | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Werkstasttwagen | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Widerspruch und Einwilligung nach dem Bundesmeldegesetz (BMG) | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Wirtschaftsförderung - Schneller Kontakt | | 2 | 4 | 2,00 | 2 | 2 |
| Wohnberechtigungsschein | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Wohnberechtigungsschein für die Einkommensgruppe B | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Wohngeld (Mietzuschuss/Lastenzuschuss) | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Wohnungen: Angebot einer freifinanzierten Wohnung durch Vermieter | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Wohnungsangebot für die Unterbringung von Flüchtlingen | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Wohnungsgeberbestätigung | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Wohnungsumzug | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Zahnärzte | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Zeitungsreproduktion aus dem Bestand des Stadtarchivs Düsseldorf | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Zentralbibliothek | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| zeTT | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Zulassung eines Fahrzeuges - Vollmacht | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Zulassung eines Fahrzeuges -SEPA-Lastschriftmandat für die Kraftfahrzeugsteuer | | 2 | 2 | 1,00 | #NV | 1 |
| Zulassung eines Fahrzeuges auf eine minderjährige Person | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Zulassungsbescheinigung Teil I (Kfz-Schein); Neuausstellung bei Verlust, Diebstahl, Beschädigung | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Zusatzfragebogen Lernförderung | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Zuschuss aus dem Kulturetat | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Zuschuss aus dem Kulturetat | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Zuschuss aus dem Kulturetat - Verwendungsnachweis | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |
| Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 1 - Antrag | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 10 - Antrag | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 4 - Antrag | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 8 - Antrag | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Zuschuss aus Mitteln der Bezirksvertretung 9 - Antrag | | 1 | 1 | 1,00 | #NV | 1 |
| Zwischenzähler | | 1 | 2 | 2,00 | #NV | 2 |