

E-Government in Kommunen

Hintergründe und Orientierungshilfen
für Mandatsträger in Räten und Kreistagen



Kommunalpolitische Texte
Band 23
2., überarbeitete Auflage
2004

Inhalt

1	Einführung	7
2	Gesellschaft im Wandel – Folgen für die Verwaltung	9
3	Was ist E-Government?	13
3.1	Grundverständnis von E-Government	13
3.2	Handlungsfelder für E-Government	16
3.3	Generelle Ziele von E-Government	17
4	Ein neuer Schub für die Verwaltungsreform	19
4.1	Neue Möglichkeiten der Prozessgestaltung	19
4.2	Die Trennung von Front- und Back-Office	20
4.2.1	Front-Office: Kundenkontakt und Vertrieb	22
4.2.2	Back-Office: Interne Prozesse und Produktion	24
4.3	Kundenperspektive – Kernelement von E-Government	26
5	Strategie	31
5.1	Warum eine E-Government-Strategie?	31
5.2	Aktivitäten auf Bundes- und Länderebene	33
5.3	Entwicklung einer E-Government-Strategie	35
5.3.1	Ziele definieren: Was wollen wir mit E-Government erreichen?	38
5.3.2	Produkte bestimmen: Was müssen wir dafür tun?	42
5.3.3	Prozesse und Organisationsstrukturen festlegen: Wie müssen wir es tun?	45
5.3.4	Ressourcen bereitstellen: Was müssen wir dafür einsetzen?	47
5.3.5	Ressourcen bereitstellen: E-Government und Personalmanagement	50

6	Worauf ist bei der Umsetzung zu achten?	53
6.1	Organisatorische Verankerung von E-Government	53
6.2	Organisation der Zusammenarbeit von internen und externen Partnern	56
6.3	Sicherheit und Rechtmäßigkeit	58
x 7	Warum ist E-Government ein Thema für die Politik?	63
8	Beispiele aus der Praxis – Ideen für die Politik	69
8.1	Rats- und Kreistagsinformationssysteme	69
8.2	E-Government in der Metropolregion Hamburg	69
8.3	E-Government im Kfz-Zulassungswesen – das Beispiel Landkreis Potsdam-Mittelmark	79
8.4	Genehmigungsportal der Stadt Duisburg	81
8.5	Elektronische Ausschreibung und Beschaffung bei der Landeshauptstadt Düsseldorf.....	84
8.6	Kommunale Internetangebote	89
9	Fazit – Die acht wichtigsten Bausteine für ein erfolgreiches E-Government in Kommunen	91
	Literatur	95