

**Betreff** Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes und Ausbau der Digitalisierungsplattform civento

Dezernat/e |

Bericht zum Beschluss

Nr. vom

**Erforderliche Stellungnahmen**

- Amt für Innovation, Organisation und Digitalisierung
- Kämmerei
- Frauenbeauftragte nach HGIG
- Frauenbeauftragte nach HGO
- Sonstiges

- Rechtsamt
- Umweltamt: Umweltprüfung
- Straßenverkehrsbehörde
- Projekt-/BauInvestitionscontrolling

**Beratungsfolge**

- Kommission
- Ausländerbeirat
- Kulturbeirat
- Ortsbeirat
- Seniorenbeirat

(wird von Amt 16 ausgefüllt) **DL-Nr.**

- nicht erforderlich      erforderlich
- nicht erforderlich      erforderlich
- nicht erforderlich      erforderlich
- nicht erforderlich      erforderlich
- nicht erforderlich      erforderlich

Magistrat Eingangsstempel  
Büro d. Magistrats

- Tagesordnung A      Tagesordnung B
- Umdruck nur für Magistratsmitglieder
- nicht erforderlich      erforderlich
- öffentlich      nicht öffentlich
- wird im Internet / PIWi veröffentlicht

Stadtverordnetenversammlung

Anlagen öffentlich

Anlagen nichtöffentlich

# A Finanzielle Auswirkungen

21-V-15-0001

Mit der antragsgemäßen Entscheidung sind

- keine finanziellen Auswirkungen verbunden  
 finanzielle Auswirkungen verbunden (→ in diesem Fall bitte weiter ausfüllen)

## I Aktuelle Prognose Ergebnisrechnung Dezernat

HMS-Ampel  rot  grün

Prognose Zuschussbedarf

abs.: 9.500.904,81 €  
 in %: 8,4

## II Aktuelle Prognose Investitionsmanagement Dezernat

Investitionscontrolling  Investition  Instandhaltung

Budget verfügte Ausgaben (Ist)

abs.:  
 in %:

## III Übersicht finanzielle Auswirkungen der Sitzungsvorlage

Es handelte sich um  Mehrkosten  budgettechnische Umsetzung

IM	CO	Jahr	Bezeichnung	Gesamtkosten in €	dann zusätzl. Bedarf apl/üpl in €	Finanzierung (Sperr, Ertrag) in €	Kontierung (Objekt)	Kontierung (Konto)	Bezeichnung
	x	2022	Personalkosten	300.000	300.000		1300270	630098	15 IT-Management
	x	2022	OZG	393.000	393.000		200842	672098	15 OZG-Umsetzung
	x	2022	Civento	265.000	265.000		200623	672098	15 Civento
	x	2023	Personalkosten	300.000	300.000		1300270	630098	15 IT-Management
	x	2023	OZG	574.000	574.000		200842	672098	15 OZG-Umsetzung
	x	2023	Civento	295.000	295.000		200623	672098	15 Civento
Summe einmalige Kosten:									
Summe Folgekosten:									

Bei Bedarf Hinweise | Erläuterung (max. 1.000 Zeichen)

Insgesamt werden Sachmittel in Höhe von insgesamt 658.000 € in 2022 und 869.000 € in 2023 benötigt.

## B Kurzbeschreibung des Vorhabens (Pflichtfeld) (max. 1.200 Zeichen)

Die Inhalte dieses Feldes werden (außer bei vertraulichen Vorlagen, wie z. B. Disziplinarvorlagen) im Internet/Intranet veröffentlicht. Es dürfen hier keine personenbezogenen Daten im Sinne des Hessischen Datenschutzgesetzes verwendet werden (Ausnahme: Einwilligungserklärung des/der Betroffenen liegt vor). Ergänzende Erläuterungen, soweit erforderlich, s. D. Begründung, Pkt. IV

Die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) bedeutet die Verpflichtung und gleichzeitig große Chance, das bestehende Serviceangebot für die Bürgerinnen und Bürger durch digitale Formate sinnvoll, nutzerfreundlich, barrierefrei und transparent zu ergänzen. Die Ausgestaltung der digitalen Schnittstelle zu den Bürgerinnen und Bürgern (z. B. Portal, Bürgerkonto, Online-Anträge, Bezahlungsmöglichkeiten), sowie die medienbruchfreie Weiterbearbeitung in den internen Verwaltungsprozessen, stellen eine große Herausforderung für die Fachbereiche der Landeshauptstadt Wiesbaden, wie auch für Amt 15 dar. Mit dieser Vorlage werden Personal- und Sachmittel für die Umsetzung des OZG sowie Konzeption und Aufbau eines modernen und zukunftsweisenden Portals für Informationen und Verwaltungsdienstleistungen für Bürgerinnen/Bürger und Unternehmen für den Haushalt 2022/23 beantragt.

## C Beschlussvorschlag

1. Es wird zur Kenntnis genommen, dass
  - aufgrund des im August 2017 in Kraft getretenen Gesetzes zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz - OZG) Bund, Länder und Kommunen verpflichtet sind, bis 2022 ihre Verwaltungsleistungen digital anzubieten,
  - das heutige digitale Serviceangebot für Bürgerinnen und Bürger der Stadt Wiesbaden derzeit fragmentiert ist, uneinheitlich und wenig zielgruppenorientiert gestaltet.
  - einheitliche (Qualitäts-)Standards oder Vorgaben zur Gestaltung der digitalen Services sowie übergreifende Supportstrukturen zum heutigen Zeitpunkt noch nicht etabliert sind.
  - die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) die Verpflichtung und zugleich die große Chance bedeutet, das digitale Serviceangebot für die Bürgerinnen und Bürger einheitlich, nutzerfreundlich, barrierefrei und transparent zu gestalten.
  - bei der Landeshauptstadt Wiesbaden seit 2016 die Software civento für die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen und die Umsetzung der Online-Anträge eingesetzt wird. Diese gilt seit der Entscheidung des Landes Hessen in 2019 als zentrale Lösung für die OZG-Prozesse des Landes Hessen und der hessischen Kommunen.
  - in diesem Zusammenhang sowie dem absehbaren Zuwachs digitaler Angebote der Bedarf entsteht, die Portallandschaft der Stadt Wiesbaden grundsätzlich zu strukturieren. Dabei sind die Einbindung in das Hessische Verwaltungsportal, das Verwaltungsportal des Bundes, die absehbaren Entwicklungen zu Smart City sowie die Auswirkungen auf das Portal Wiesbaden.de konzeptionell zu berücksichtigen.
  - für diese übergreifende Aufgabe ein Projekt erforderlich ist, dass mit allen beteiligten Bereichen unter der Federführung von Amt 15 eine Sollstruktur der Portallandschaft konzipiert und die Umsetzung steuert.
  
2. Es wird beschlossen:
  - 2.1 Amt 15 wird mit der erforderlichen amtsübergreifenden Koordination und Steuerung der Umsetzung der OZG-Leistungen, der Entwicklung einer Portalstruktur sowie des Aufbaus erforderlicher Supportstrukturen für die Landeshauptstadt Wiesbaden beauftragt. Die Umsetzung erfolgt in enger Abstimmung mit allen betroffenen Ämtern und Betrieben bzw. Gesellschaften.
  - 2.2 Zum Stellenplan 2022/2023 werden bei Amt 15 für die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes und den Aufbau und die Pflege des Portals für Verwaltungsdienstleistungen im Bereich 150310 Prozessanalyse und civento eine Vollzeit-Planstelle mit dem Stellenwert A13/E12 und 2 Vollzeit-Planstellen mit dem Stellenwert A12/E11 geschaffen.
  - 2.3 Die Freigabe der Stellen erfolgt vorab der Genehmigung der Aufsichtsbehörde zum Stellenplan 2022/2023 überplanmäßig zum 01.01.2022.
  - 2.4 Im Rahmen der neuen Regelung zur Steuerung der Personalkosten ab 2018ff ist das Personalkontingent (Basiswert) des Stammpersonals Dezernat I/15 ab dem 01.01.2022 um 3,0 VZÄ zu erhöhen.
  - 2.5 Durch die personellen Veränderungen aus Ziffer 2.2 entstehen Personal- und Arbeitsplatzkosten in Höhe von jährlich 300.000 Euro in 2022 und 2023.
  - 2.6 Zur Durchführung des Projektes „Umsetzung des OZG und Ausbau der Digitalisierungsplattform civento“ werden Sachmittel in Höhe von 658.000 Euro in 2022 und 869.000 Euro in 2023 benötigt. Die Mittel werden von Dezernat I als weitere Bedarfe zum Haushalt angemeldet. Die Entscheidung über die Zusetzung der Mittel erfolgt im Rahmen der Haushaltsplanberatungen 2022/23.

## D Begründung

### I. Auswirkungen der Sitzungsvorlage

(Angaben zu Zielen, Zielgruppen, Wirkungen/Messgrößen, Quantität, Qualität, Auswirkungen im Konzern auf andere Bereiche, Zeitplan, Erfolgskontrolle)

### II. Demografische Entwicklung

(Hier ist zu berücksichtigen, wie sich die Altersstruktur der Zielgruppe zusammensetzt, ob sie sich ändert und welche Auswirkungen es auf Ziele hat. Indikatoren des Demografischen Wandels sind: Familiengründung, Geburten, Alterung, Lebenserwartung, Zuwanderung, Heterogenisierung, Haushalts- und Lebensformen)

### III. Umsetzung Barrierefreiheit

(Barrierefreiheit n. DIN 18024 (Fortschreibung DIN 18040) stellt sicher, dass behinderte Menschen alle Lebensbereiche ohne besondere Erschwernisse und generell ohne fremde Hilfe nutzen können. Hierbei ist insbesondere auf die barrierefreie Zugänglichkeit und Nutzung zu achten bei der Erschließung von Gebäuden und des öffentlichen Raumes durch stufenlose Zugänge, rollstuhlgerechte Aufzüge, ausreichende Bewegungsflächen, rollstuhlgerechte Bodenbeläge, Behindertenparkplätze, WC n. DIN 18024, Verbreitung von Informationen unter der Beachtung der Erfordernisse von seh- & hörbehinderten Menschen)

### IV. Ergänzende Erläuterungen

(Bei Bedarf können hier weitere inhaltliche Informationen zur Sitzungsvorlage dargelegt werden)

Um die Potenziale bzgl. Effizienz, Qualität und Geschwindigkeit des digitalen Serviceangebotes an Bürgerinnen und Bürger zu nutzen, ist eine digitale, medienbruchfreie Weiterbearbeitung in den internen Verwaltungsprozessen erforderlich. Von den 575 OZG-Leistungen, die durch das OZG betroffen sind, verbleiben in der Hand von Ländern und Kommunen ca. 350 OZG-Leistungen (Leistungsgruppen) mit über 4.000 Einzelleistungen.

Sofern es für die Stadt Wiesbaden sinnvoll ist, werden digitale Lösungen aus den Digitalisierungsfabriken des Landes Hessen übernommen. Die Fachbereiche sind gemeinsam mit Amt 15/Team civento bereits in vielen Digitalisierungsfabriken (Kooperation des Landes Hessen und des Hessischen Städtetages mit der ekom21) aktiv. Für die verbleibenden Leistungen müssen eigene Lösungen konzipiert und in die bestehende Systemlandschaft integriert werden.

Es kann davon ausgegangen werden, dass zum heutigen Stand bei der Landeshauptstadt Wiesbaden nicht mehr als 15 % der Leistungen online verfügbar sind. Darüber hinaus werden Prozesse in eigenen Projekten mit bzw. in den Fachbereichen umgesetzt, so dass monatlich weitere neue OZG-Prozesse für Wiesbaden produktiv genommen werden.

Um die wachsende Anzahl der Online-Prozesse ausfallsicher an 7 Tagen in der Woche für die Antragstellung zur Verfügung zu stellen, ist ein stufenweiser Ausbau der bestehenden civento-Systemlandschaft dringend geboten.

Ein Umsetzungskatalog für Wiesbaden wird aktuell von Amt 15 mit den Fachbereichen abgestimmt, um eine konkrete Planung und weitgehende Transparenz für die OZG-Umsetzung zu erhalten.

Die bestehende und ständig wachsende Nachfrage aus den Fachbereichen, wie auch der Druck aus den Bundes- und Landesprojekten übersteigen die bestehenden Projektressourcen bereits heute und erfordern ein planvolles und priorisierendes Vorgehen.

Um die Nutzung der digitalen Services durch die Bürgerinnen/Bürger und Unternehmen zu fördern, ist neben der Implementierung der Online-Prozesse auch die Konzeption und der Aufbau eines Portals für die komfortable und sichere Abwicklung und Bezahlung von Services mit der Verwaltung von großer Bedeutung.

In diesem Zusammenhang sowie dem absehbaren Zuwachs digitaler Angebote entsteht der Bedarf, die Portallandschaft der Stadt Wiesbaden grundsätzlich zu strukturieren. Dabei sind die Einbindung in das Hessische Verwaltungsportal, das Verwaltungsportal des Bundes, die absehbaren Entwicklungen zu Smart City sowie die Auswirkungen auf das Portal Wiesbaden.de konzeptionell zu berücksichtigen.

### **Zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes bei der Landeshauptstadt Wiesbaden:**

Der Erfolg einer Online-Dienstleistung wird an dem Nutzungsverhalten der Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen gemessen werden. Ziel sollte es sein, bei der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes von den Anforderungen der Nutzer auszugehen. Gleichzeitig ist es das Ziel, die Digitalisierung der Dienstleistungserbringung mitzudenken, also die OZG-Umsetzung nicht in einem E-Mail-Postfach in der Stadtverwaltung enden zu lassen. Der Anspruch der LHW ist es, die interne Bearbeitung und die Schnittstellen in Fachverfahren wie auch den Rückfluss an die Antragstellenden mitzudenken.

Ein stimmiges und gerne genutztes Online-Angebot, das die am häufigsten gefragten Verwaltungsdienstleistungen mit hoher Qualität zur Verfügung stellt, steht deshalb in der Priorität höher als die Umsetzung auch des letzten der mehrere Tausend umfassenden Prozesse. Gleichwohl gilt es, eine zügige Umsetzung des OZG zu forcieren. Die Landeshauptstadt Wiesbaden setzt dabei auf die Kooperation mit anderen Kommunen, insbesondere durch die Mitarbeit in den Digitalisierungsfabriken der ekom21 im Auftrag des Landes Hessen. Gemeinsam mit den Fachbereichen wird vor der Entscheidung für eine Eigenentwicklung geprüft, ob die Nutzung einer bereits vorhandenen bzw. geplanten OZG-Lösung möglich ist.

Das beschriebene Vorgehen stellt sowohl hohe Ansprüche an die Gestaltung/Modellierung der Prozesse wie auch an die Implementierung in technischer Hinsicht. Datenschutzkonforme Lösungen zur Identifikation und Authentifizierung, die Anbindung von Zahlssystemen (ePayment), die Vereinfachung durch Nutzung von Daten, die in anderen Systemen bereits vorhanden sind (Registermodernisierung), müssen hier mitgedacht und umgesetzt werden.

Die Zahl der Digitalisierungsprojekte und Koordinierungsrunden auf städtischer, Landes- und Bundesebene, in denen Mitarbeiter\*innen der Fachbereiche und des Amtes 15 eingebunden sind, steigt stetig an und bindet einen hohen Anteil der verfügbaren Ressourcen. Gleichzeitig ist der Betrieb bestehender Systeme sicherzustellen und bei steigender Nutzung auszubauen.

Damit das Online-Angebot der Verwaltung auch angenommen wird, ist neben der Gestaltung der Prozessabläufe aber auch die Präsentation wichtig. Dazu braucht es ein Portal, das leicht zugänglich, ansprechend und umfassend ausgestaltet wird, das die Bürgerinnen und Bürger sowie, Unternehmen und Institutionen informiert, zu den Dienstleistungen leitet und die Kommunikation mit der Verwaltung ermöglicht. Dieses Portal ist mit dem Verwaltungsportal des Landes Hessen zu verbinden, um die Integration in den bundesweiten Portalverbund zu realisieren. Die Konzeption von wiesbaden.de stößt hier an ihre Grenzen und macht ein abgestimmtes neues Vorgehen erforderlich.

### **Zur bisherigen personellen Ausstattung und Auslastung im Bereich civento und OZG-Umsetzung**

Im Team 150310 Prozessanalyse und civento arbeiten derzeit sechs Mitarbeitende, davon zwei in Teilzeit, an der Prozessdigitalisierung. Zwei weitere, noch offene Stellen sollen noch in diesem Jahr zeitnah besetzt werden. Neben der Umsetzung

von OZG-relevanten Prozessen werden dort auch weitere, zumeist verwaltungsinterne Prozesse digitalisiert. Eine Priorisierung und Programmplanung im Hinblick auf die zeitnahe OZG-Umsetzung ist in Arbeit. Die Prozessdesigner des Teams begleiten außerdem die Fachbereiche in den Digitalisierungsfabriken des OZG-Umsetzungsprojektes des Landes Hessen in Verbindung mit der ekom21.

Die technische und fachliche Betreuung des Verfahrens sowie der Support für die bereits produktiven Prozesse wird von diesen Mitarbeitenden ebenfalls wahrgenommen und beansprucht durch die wachsenden Nutzerzahlen, regelmäßige Systemupdates zur funktionellen Optimierung der jungen Softwarelösung sowie den dringend erforderlichen Ausbau der Systeme einen hohen Anteil an den Ressourcen.

Die Kapazitäten der Mitarbeitenden sind mit den bestehenden und täglich neu hinzukommenden Anforderungen aus den Fachbereichen zur Einführung von weiteren civento-Prozessen bereits vollständig ausgelastet.

Derzeit sind in civento 35 Prozesse produktiv, 9 in Umsetzung und mehr als 40 in Planung bzw. auf Warteliste. Nach Abschluss der laufenden Abstimmungen mit den Fachbereichen wird letztere Zahl vermutlich noch stark ansteigen. Dazu kommen Anfragen aus der Verwaltung zur Überführung von heute papierbasierten Abläufen in digitale Workflows. Die Umsetzung eines Prozesses von der Aufnahme bis zur Produktivsetzung beansprucht je nach Komplexität (Antrag, Sachbearbeitung im System, end-to-end-Umsetzung, Schnittstellen) ca. 3 bis 6 Monate.

Die neuen Stellen werden auch benötigt, um den Umsetzungserfolg zu beschleunigen, aber im Wesentlichen, um heute noch nicht wahrgenommene aber dringend erforderliche Aufgaben im Rahmen der OZG-Umsetzung zu erfüllen. Dies sind die stadtweite Koordination, Steuerung und Priorisierung der OZG-Umsetzung, Entwicklung stadtweiter Standards, Konzeption medienbruchfreier, nutzerorientierter end-to-end-Prozesse und Beratung der Fachbereiche als Schnittstelle zur technischen Umsetzung, Durchführung des Portalprojektes und Sicherstellung der Pflege der Inhalte, Mitarbeit bei der Implementierung von softwareübergreifenden Standardlösungen (Bürgerkonto, Authentifizierung, Signaturen, etc.).

### **V. Geprüfte Alternativen**

(Hier sind die Alternativen darzustellen, welche zwar geprüft wurden, aber nicht zum Zuge kommen sollen)

## Bestätigung Dezernent\*innen



Mende  
Oberbürgermeister

## Vermerk Kämmerei

- Stellungnahme nicht erforderlich
- Die Vorlage erfüllt die haushaltsrechtlichen Voraussetzungen
- siehe gesonderte Stellungnahme

Imholz  
Stadtkämmerer