



## Übertragbarkeit

Zielgruppe	
Für wen ist das Projekt zur Nachnutzung interessant?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunen</li> <li>• Kreise</li> <li>• Kreisangehörige Gemeinden</li> <li>• Verbände</li> </ul>
Wer profitiert aus Sicht des Projektbüros am meisten von diesem Projekt? ( <i>Bürger:innen, Behörde, Institutionen wie Schulen etc., Wirtschaft, weitere Akteure</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bürger/innen</li> <li>• Wirtschaft</li> <li>• Verwaltungsmitarbeiter/innen</li> </ul>
Praktische Übertragbarkeit	
Welche Konzepte sind nachnutzbar?	<p>Konkret stehen in dem Projekt die nachfolgenden Konzepte/Leistungen, die für Kommunen zur Nachnutzung interessant sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konzept zur Integration verschiedener Komponenten in das Serviceportal</li> <li>• Anforderungsprofile, die Bausteinarchitektur und Schnittstellenbeschreibungen</li> <li>• Konzept zur Erreichung von Barrierefreiheit</li> <li>• Ausschreibung Onlineterminvergabe</li> <li>• Vorlagen für Antragsprozesse z. B. im OZG-Themenfeld Engagement &amp; Hobby</li> </ul>
Lösungsumfang ( <i>Welche frei verfügbaren Lösungen werden im Zuge des Projektes bereitgestellt?</i> )	<p>sh. o. (und darüber hinaus noch die folgenden):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Form-Solutions Assistenten</li> <li>• SOAP-Schnittstelle zur Anbindung externer Inhalte in FormSolutions</li> <li>• Verbesserungen innerhalb des Regio IT Produkts Serviceportal</li> <li>• Barrierearmes Portaltheme gem. WCAG 2.1 Stufe AA</li> </ul>



Wann werden welche Elemente zur Verfügung gestellt?

Fortlaufend werden die Erfahrungen und Lösungen in Beratungs- und Austauschgesprächen mit anderen Kommunen geteilt. Der Kreis Paderborn berät gerne interessierte Kommunen persönlich, oder hat während der Projektlaufzeit im Rahmen der Veranstaltung „AG Serviceportale“, weitere Kommunen der OWL-Region beraten.

Darüber hinaus können Bürgerinnen und Bürger bereits die Projektergebnisse nachnutzen. Das „Serviceportal“ des Kreises ist produktiv und Bürgerinnen und Bürger sowie Verwaltungsbeschäftigte, können über das Portal Verwaltungsleistungen beantragen und die Beschäftigten diese auch bearbeiten.

Demzufolge wurden bereits die nachfolgenden Lösungen als nachnutzbare Elemente bereitgestellt:

- Form-Solutions Assistenten
- Die Verbesserungen der Regio IT Produkte sind in das Standardprodukt für alle Kunden eingeflossen.
- Anbindung von CitkoOutdoor über den Formularserver in das Serviceportal

Daneben werden alle Konzepte bzw. übertragbaren Elemente nach Projektabschluss für die Nachnutzung zur Verfügung gestellt.

Die Integration der OZG-Leistungen/Online-Dienste in das Kommunalportal.NRW wird dementsprechend in einem Folgeprojekt durch den KDN im Jahr 2022 bzw. nach Projektabschluss umgesetzt.



<p>Wie geschieht die Zur-Verfügung-Stellung? (Links z.B. der Stadthomepage, oder weiteren Onlineportalen github)</p>	<p>Der Kreis Paderborn berät sehr eng im Rahmen von interkommunalen Austauschgesprächen.</p> <p>Darüber hinaus werden nach Abschluss des Projektes die Unterlagen auf u. a. auf der Webseite der Digitalen Modellregion „Ostwestfalen-Lippe“ zur Verfügung gestellt. Zusätzlich wird dies auch über weitere Plattformen wie den Kommunalnavigator erfolgen.</p> <p>Die Ergebnisse sind allerdings auch auf dem Serviceportal des Kreises Paderborn <a href="https://mein.kreis-paderborn.de/">https://mein.kreis-paderborn.de/</a> einsehbar.</p> <p>Die Portalentwicklungen können über die regio iT bezogen werden.</p>
<p><b>Voraussetzungen bei Übertragung – Worauf baut das Projekt auf?</b></p>	
<p>Welche Beteiligungsrechte sind zu bedenken? (z.B. Welche Infrastruktur muss bereits vorhanden sein?)</p>	<p>Die Konzeption ist jeweils individuell für den jeweiligen Nachfrager und dessen Rahmenbedingungen zu entwickeln. Um ein Projekt in einem ähnlichen Umfang wie der Kreis Paderborn umzusetzen, sind zumindest ein Serviceportal/Kommunalportal.NRW, Formularserver, Dokumentenmanagementsystem zur Verfügung stellen.</p> <p>Aus dem Projekt können einzelne Teilprojekte bei den Nachfragern umgesetzt werden. Die Teilprojekte wie z.B. Serviceportal oder Terminvereinbarung sind so aufgebaut, dass sie unabhängig von den anderen Teilprojekten umgesetzt werden können.</p>
<p>Organisatorische Voraussetzungen (z.B. Welche Gremien müssen dem Projekt zustimmen?)</p>	<p>Je nach Umfang (am Beispiel des Kreis Paderborn):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwaltungsvorstand</li> <li>• Amtsleitungen usw. generell Rechenzentrum</li> <li>• Personalrat / Schwerbehindertenvertretung</li> <li>• Gleichstellung</li> <li>• Datenschutzbeauftragter und IT-Sicherheitsbeauftragter</li> </ul>



Kosten bei Übertragung (ggf. Spannbreite)	
Kosten der Einführung	<p>Je nach Teilprojekt ca. 0 € - 1.000.000 €. Für die Übertragung der Form-Solutions Assistent entstehen z.B. keine Kosten, wenn ein Form-Solutions Server vorhanden ist.</p> <p>Für das Gesamtprojekt wurde mit ca. 440.000 € Sachkosten kalkuliert.</p> <p>Personalkosten wurden für das Gesamtprojekt mit 540.000 € kalkuliert.</p>
Kosten des Betriebs( <i>Angabe jährlicher Kosten</i> )	<p>Je nach Teilprojekt bzw. 0 € - 120.000 €. Falls ein Form Solutions Server vorhanden, entstehen z.B. für die Übertragung der Form-Solutions Assistenten keine Kosten.</p> <p>Für das Gesamtprojekt wurden für 3 Jahre ca. 360.000 € kalkuliert.</p>
Personalaufwand bei Einführung( <i>Personentage und Zeitraum</i> )	<p>Je nach Umfang des Teilprojektes unterschiedlich. Am Beispiel des Kreis Paderborn:</p> <p>Das Gesamtprojekt wurde über 3,5 Jahre je nach Umsetzungsstand mit 3 VZÄ umgesetzt.</p>
Personalaufwand bei Betrieb( <i>Angabe jährlicher Kosten</i> )	<p>Die Betreuung erfolgt beim Kreis Paderborn über das vorhandene Personal im IT Service mit ca. einem VZÄ oder mehr. Die Betreuung wird bei jeder Kommune anders geregelt.</p>
Welche spezifischen Kenntnisse sind hierzu erforderlich?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Kenntnisse</li> <li>• Projekt-/Prozessmanagement</li> <li>• Verwaltungsspezifische Grundlagen</li> </ul>
Mögliche Finanzierungsquellen	<p>Landesförderung, Haushaltsmittel</p>



## Nutzen bei Übertragung

### Direkter Nutzen / Einsparungen

- Verbesserter Bürgerservice

Mit dem Projekt wird eine effiziente und medienbruchfreie Arbeitsweise für die Beschäftigten der Verwaltung geschaffen. Die Einführung des Portals und Möglichkeiten der Beantragung von Verwaltungsleistungen führt zu einer vereinfachten Kommunikation zwischen Bürgerschaft und Beschäftigten – reduziert die Lauf- und Bearbeitungskosten sowie die Bearbeitungszeiten von Anträgen.

So werden z.B. alle Anträge zur Fischer- oder Jägerprüfung online gestellt und die Daten direkt an das Fachverfahren „CitkoOutdoor“ übergeben. Die Beschäftigten werden hier bereits erheblich entlastet, weil die Daten zur weiteren Bearbeitung automatisch übernommen werden können.

Sofern ein Besuch der Verwaltung doch notwendig wird, können die Bürgerinnen und Bürger mithilfe des Terminvereinbarungssystems einfach Termine buchen.

### Indirekte Einsparungen

Digitalisierungsschub in der Verwaltung – dadurch haben Beschäftigten der Verwaltung bereits jetzt die Chance sich mit neuen technischen Anwendungen vertraut zu machen, bevor die Verwendung dieser verpflichtend werden.

Ein vollständig digitaler Arbeitsprozess verringert die Wahrscheinlichkeit von potenziellen Rückläufen während der Antragsbearbeitung. Alle in digitaler Form erhobenen Daten liegen in der Regel in einer einheitlichen und lesbaren Form vor, wodurch die Beschäftigten effizienter arbeiten können. Nahezu alle Anträge können so direkt bearbeitet werden.



<p>Langfristiger Nutzen (z.B. Welche Folgeprojekte werden ermöglicht?)</p>	<p>Als langfristiger Nutzen ist die Verbesserung der Medienbruchfreiheit zu sehen. Aufbauend auf dem Projekt werden in Folgeprojekten, die Medienbrüche weiter reduziert werden können.</p> <p>Durch den digitalen Eingang der Anträge können Sie in Folgeprojekten besser direkt in Fachverfahren oder DMS übertragen werden. So werden z.B. zukünftig Anträge über das Serviceportal direkt ohne Umweg im DMS abgelegt werden können und direkt aus dem DMS oder dem Fachverfahren eine Antwort verschickt werden können. Umso mehr DMS Folgeprojekten mit Schnittstellen zu Fachverfahren durchgeführt werden, umso mehr Medienbrüche können hierdurch reduziert werden.</p>
<p>Nutzen für Stakeholder (z.B. Nutzen, der nur für Bürger:innen / Unternehmen / ... anfällt)</p>	<p>Die effizientere Arbeitsweise führt zu einer schnelleren Bearbeitung der Anträge für die Stakeholder. Darüber hinaus führt die digitale Bearbeitung zu einer höheren Transparenz von Verwaltungsleistungen.</p> <p>Mit der Onlineterminvergabe werden für Bürgerinnen und Bürger Termine bei der Verwaltung einfach buchbar. Das erhöht die Servicequalität und verbessert die Nutzerfreundlichkeit.</p>



## Hinweise

### Rechtliche Rahmenbedingungen

Welche rechtlichen Rahmenbedingungen wurden analysiert (z.B. hinsichtlich Lizenzierungsüberlegungen, Genehmigungsverfahren, etc.)

Im Rahmen der Erstellung von Form-Solutions Formularen wurden durch die Fachämter die jeweiligen Fachgesetze berücksichtigt.

Welche rechtlichen Hürden sind aufgetreten? Wie konnten diese gelöst werden?

- Allgemeine Schriftformerfordernisse stehen im Weg
  - Mindestsicherheitsanforderungen des BSI verhindern die einheitliche Anbindung der Leistungen an das Straßenverkehrsamtsportal
- Bisher sind hierfür noch keine konkreten Lösungen in Sicht.

### Sonstige Erfahrungswerte

Best Practices(*Was kann anderen Anwendern empfohlen werden?*)

Für die Umsetzung der Projekte sollten genügend Ressourcen auch in den Fachämtern eingeplant werden.

Die Projekte haben teilweise mehr Ressourcen benötigt, als vorher eingeplant. Es werden nicht nur IT Spezialisten benötigt, sondern auch Ansprechpartner in den Fachämtern. So können z.B. Formsolutions Assistenten nicht ohne das fachliche Know-How und Ressourcen zum Testen im Fachamt umgesetzt werden.

Lessons Learned(*Was kann nicht empfohlen werden? Was sollte vermieden werden?*)

Alle Anforderungen vorab planen und Änderungen während der Projektumsetzung vermeiden.

Der Kreis Paderborn ist innerhalb des Projektes öfters an den Punkt gekommen, dass im laufenden Projekt weitere Anforderungen formuliert wurden, die die Kosten bei den externen Dienstleistern erhöht haben und der Umsetzungszeitplan verlängert werden musste.



## Umsetzung

### Projektbestandteile

Welche Teilprojekte gibt es und hat sich diese Einteilung bewährt?

- Serviceportal als Basis
- Terminvereinbarung
- Formular Assistenten
- Onlineliegenschaftskarten
- Fachverfahrensanbindung am Beispiel CITKO Outdoor

Aufgrund der verschiedenen Eigenheiten der Teilprojekte hat sich diese Unterteilung bewährt. Alle Teilprojekte sind eigenständig funktionsfähig, sodass bei der Umsetzung keine zeitlichen Abhängigkeiten zwischen den Teilprojekten bestand.

### Zeitschiene

Gesamtzeitübersicht des Projektes (ggf. *Zeitplan im Anhang*)

- 10/2018 – 03/2021 Serviceportal als Basis
- 07/2019 – 06/2022 E-Payment
- 01/2020 – 06/2020 Integratives Modul Online Terminvergabe
- 01/2020 – 06/2021 Fachverfahrensanbindung am Beispiel CITKO Outdoor
- 01/2020 – 06/2022 Formular Assistenten
- 01/2020 – 06/2022 Onlineliegenschaftskarten





<p>Projektphasen und Meilensteine</p>	<p>Projektbeginn - Oktober 2018</p> <p>Projekt "Kick-Off" - Mai 2019</p> <p>Barrierefreies Design entwickelt (Klick-Dummy) - Januar 2020</p> <p>Aufbau der technischen Infrastruktur abgeschlossen - Februar 2020</p> <p>Entwicklung des barrierefreien Portal Themes abgeschlossen - Juni 2020</p> <p>Inhaltspflege im "Behördeninformationssystem" abgeschlossen - Oktober 2020</p> <p>Integrative Module "Terminvergabe" angebunden November 2020</p> <p>Go-Live - Veröffentlichung des Portals November 2020</p> <p>Integratives Modul "CitkoOutdoor" produktiv März 2021</p>
<p>Dauer von erster Überlegung zu Beschluss über Projektbeginn bis hin zu Projektabschluss / Betriebsaufnahme</p>	<p>Die Vorüberlegungen zum Projekt haben bereits Anfang 2018 begonnen. Der erste Projektsteckbrief wurde im August 2018 erstellt. Der Förderantrag wurde daraufhin im Juli 2018 gestellt. Das Projekt wurde mit dem Förderbescheid am 13.12.2018 gestartet und endet am 30.06.2022. Mit einem vorzeitigen Maßnahmebeginn wurde bereits im Oktober mit dem Projekt begonnen. Zwischendurch wurden bereits Teilprojekte wie z.B. das Serviceportal im Januar 2020 in Betrieb genommen.</p>
<p><b>Stakeholder (ggf. Stakeholderübersicht im Anhang)</b></p>	
<p>Wie ist das Projektteam aufgebaut? (ggf. <i>Projektorganigramm im Anhang</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektleitung und -steuerung beim Kreis Paderborn</li> <li>• Externe Dienstleister zur Durchführung von Projektbestandteilen</li> </ul>



Welche Rollen gibt es im Projekt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Leitung</li> <li>• IT-Projektleitung</li> <li>• Antragsmanagement</li> <li>• Pressearbeit</li> <li>• Programmierer</li> <li>• Externe Dienstleister</li> </ul>
Welche spezifischen Kenntnisse sind erforderlich?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektmanagement</li> <li>• IT-Kenntnisse</li> <li>• Verwaltungskennntnisse</li> </ul>
Wie hoch ist der Personalaufwand? (VZÄ für wie viele Monate aufgeschlüsselt nach Akteuren)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Leitung 0,1 VZÄ im Gesamtprojekt</li> <li>• Projektleitung 0,6 VZÄ im Gesamtprojekt</li> <li>• Antragsmanagement 2 VZÄ im Gesamtprojekt</li> <li>• Programmierer 0,2 VZÄ im Gesamtprojekt</li> <li>• Pressearbeit 0,1 VZÄ im Gesamtprojekt</li> </ul>
Wie verändern sich die Personalanforderungen beim Übergang von Projekt zu Regelbetrieb?	Das Projektteam wird neue Projekte übernehmen bzw. zur normalen Sachbearbeitung zurückkehren. Der laufende Betrieb wird durch den vorhandenen Support, Rechenzentrum und Hersteller sichergestellt.
Welche Verwaltungsebenen/Stellen müssen einbezogen werden?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politik</li> <li>• Verwaltungsvorstand</li> <li>• Amtsleitung / Abteilungsleitungen / Sachgebietsleiter</li> <li>• Sachbearbeiter/in</li> </ul>
Wie sieht das Modell zur Beauftragung bzw. zur Zusammenarbeit zwischen privatwirtschaftlichen Akteuren und Mandanten (z.B. Kommune aus)	Konventionelle Beschaffung
Im Falle von konventioneller Beschaffung	Verhandlungsverfahren
<b>Herausforderungen bei der Umsetzung</b>	
Ex Ante (Welche Hürden müssen vor Projektbeginn überwunden werden? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)	Korrekte Projektkosten sind bei einem Projekt mit langer Laufzeit vorab schwer zu kalkulieren. Hier wurde auf Kostenvoranschläge und Erfahrungswerte gesetzt.



Laufend (Welche Herausforderungen gab es während des Projektverlaufs? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)

Mitarbeiter/innen müssen überzeugt und immer wieder mitgenommen werden. Dies ist unabdingbar, um eine gewisse Akzeptanz der neuen digitalen Prozesse zu schaffen. Auch ist eine Einbindung der betroffenen Fachbereiche bei der Umsetzung neuer Prozesse wichtig, um so auch konkrete Mehrwerte direkt zu kommunizieren und auch die Bedarfe dieser zu berücksichtigen.

Hindernisse haben sich beispielsweise durch strenge Sicherheitsvorgaben ergeben. So konnten die Online-Dienstleistungen rund um die internetbasierte Kfz-Zulassung (iKFZ) des Straßenverkehrsamtes aufgrund von Mindestsicherheitsanforderungen, die das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik festgelegt hat und umfangreiche Sicherheitsüberprüfungen voraussetzt, nicht wie geplant in das Serviceportal der Kreisverwaltung Paderborn integriert werden. Ein weiteres Hindernis bei der Projektumsetzung war zudem die hohe Komplexität aufgrund vieler verschiedener (kommunaler) IT-Dienstleister und Ämter innerhalb der Kreisverwaltung. Hierdurch war ein höherer Kommunikations- und Abstimmungsaufwand erforderlich, als zu Projektbeginn kalkuliert.

Praktische Hindernisse haben sich bei den Themen „Erfüllung der Unterschriftserfordernis“ und „Bescheid-Zustellung mit digitalem Siegel“ ergeben, da hierfür die technischen Basiskomponenten für eine rechtssichere Umsetzung fehlen. Im Ergebnis wurden somit nur Anträge ohne Unterschriftserfordernis realisiert und die Bescheid-Zustellung erfolgt unverändert in Papierform auf dem Postweg.

Schlussendlich konnte das Teilprojekt „Online-Liegenschaftskarten“ aufgrund strategischer Änderungen bei der Durchführung sowie der schleppenden Projektdurchführung seitens des Dienstleisters FormSolutions GmbH bis zum Projektende nicht fertiggestellt werden.



<p>Ex Post (Welche Herausforderungen mit Hinblick auf den Betrieb sind aufgetreten, z.B. Akzeptanz der Lösung, Betriebsverantwortlichkeit, Finanzierung des Betriebs? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hosting und Managed Service werden für das Serviceportal von zwei verschiedenen Rechenzentren geleistet. Dies erfordert erhöhten Abstimmungsbedarf.</li> <li>• Der Portalverbund ist noch nicht vollständig umgesetzt, daher sind Hürden für die Beantragung von Dienstleistungen aus den anderen Bundesländern oder dem Ausland aufgetreten</li> <li>• Für Unternehmen ist Elster als Authentifizierungsmöglichkeit zur Implementierung in die kommunalen Serviceportale noch nicht freigegeben o (*Perspektivisch wird dies im Jahr 2022 gelöst durch die Einbindung von ELSTER in das Servicekonto.NRW. Das ELSTER-Zertifikat soll als Authentifizierungsmöglichkeit im Servicekonto.NRW integriert werden, sodass auch ELSTER/Unternehmenskonto-Anwender:innen perspektivisch Leistungen über die Bürgerportale „ohne Umwege“ beantragen bzw. in Anspruch nehmen können.)</li> </ul>
<h3>Alternativen</h3>	
<p>Gab es zu den gewählten Lösungswegen betrachtete Alternativen?</p>	<p>Hosting und Managed Service bei einem Dienstleister. Dies stellte sich bei dem Kreis Paderborn schwierig dar, da für das Sachbearbeiterportal ein Single Sign-On mit AD Anbindung implementiert werden müsste, um zusätzliche Zugangsdaten zu vermeiden.</p>
<p>Welche Alternativen sind für Mandanten (z.B. Kommunen) empfehlenswert?</p>	<p>Welche Hosting Lösung infrage kommt, müssen Kommunen auf Grundlage der eigenen Infrastruktur entscheiden.</p>

## Sonstiges

<h3>Anmerkungen</h3>	
<p>Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen?</p>	<p>Bei dem vorliegenden Dokument handelt es sich, um ein standardisiertes Abfragekonzept. Dieses ist nicht vollständig auf die individuellen Besonderheiten des Projektes zugeschnitten. Weitere ausführliche Informationen finden Sie in der Abschlussdokumentation.</p>