

Behördenwegweiser im Internet

Bürgerservice rund um die Uhr

Stand Juli 2001

Multimedia in Rheinland-Pfalz

Koordination: IMG
Innovations-Management GmbH
Neutorstraße 1 A
55116 Mainz

Telefon: 0 61 31/9 85 09-0
Telefax: 0 61 31/9 85 09-99

Gestaltung: s_quadrat grafik design, Mainz
Druck: Satz & Druck Werum GmbH, Mainz
Auflage: 3.000 Exemplare

Stand: Juli 2001



Behördenwegweiser im Internet

Bürgerservice rund um die Uhr



Multimedia in Rheinland-Pfalz
Eine Initiative der Landesregierung



rlp-inform ist eine Initiative der Landesregierung Rheinland-Pfalz. Mit dieser Initiative werden die Multimediaprojekte und -aktivitäten der Landesregierung unter einem Dach zusammengefasst. Auf diese Weise wird zu einem eigenständigen Zukunftsprofil des Landes beigetragen.

Als Informationsdrehscheibe vermittelt rlp-inform Kontakte zwischen Politik, Unternehmen, Verwaltungen, Interessensverbänden, Bildungs- und Forschungseinrichtungen. Die Kommunikation und der Austausch zwischen den Akteuren im Multimediabereich wird organisiert und so werden wichtige Impulse für neue Ideen und Initiativen im Land gegeben.

Ziel der Initiative der Landesregierung ist es, den Medienstandort Rheinland-Pfalz stärker zu profilieren und die Chancen von Multimedia für die Entwicklung des Landes zu nutzen.

rlp-inform orientiert sich am Leitbild Multimedia, das die Landesregierung am 24. März 1998 beschloss und am 13. Juni 2000 fortgeschrieben hat. Das Leitbild bezieht sich auf sieben Aktionsfelder, die für die Standortentwicklung von Rheinland-Pfalz von besonderer Bedeutung sind:

1. rlp-Netz
2. Verwaltung 24
3. Medienkompetenz
4. e-Business
5. Digital Media
6. Kooperationen und Partnerschaften
7. Internet für alle

Die hieraus entwickelten Multimediaprojekte werden von den jeweiligen Ressorts geplant und umgesetzt. Hierfür stehen jährlich mehr als 100 Mio. DM zur Verfügung.

rlp-inform verfolgt einen integrativen Ansatz. Die konzeptionelle Entwicklung und die Koordination der Multimediapolitik erfolgen unter Federführung der Staatskanzlei im Ausschuss für Informations- und Kommunikationstechnik (IKT-Ausschuss), dem Staatssekretärinnen und Staatssekretäre aller Ressorts angehören. Zugleich wurde die Task Force Multimedia mit Vertretern aus vier Ressorts zur Erhöhung der Umsetzungskompetenz eingesetzt. Die Geschäftsstelle rlp-inform befindet sich in der Staatskanzlei.

- Herausgeber:
- Staatskanzlei Rheinland-Pfalz, Mainz
 - Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau
 - Ministerium für Wissenschaft, Weiterbildung, Forschung und Kultur
 - Ministerium des Innern und für Sport

- Mitherausgeber:
- Gemeinde- und Städtebund Rheinland-Pfalz

rlp-inform **ISSN 1437-7683**

Multimedia in Rheinland-Pfalz

Heft 10/2001 **Behördenwegweiser im Internet –
Bürgerservice rund um die Uhr**

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Landesregierung Rheinland-Pfalz herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch Wahlwerbenden oder Wahlhelfern im Zeitraum von sechs Monaten vor einer Wahl zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für die Landtags-, Bundestags-, Kommunal- oder Europawahlen. Missbräuchlich ist während dieser Zeit insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken und Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf eine Druckschrift nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Landesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte. Den Parteien ist es gestattet, die Druckschrift zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder zu verwenden.

Kontakt: rlp-inform
Geschäftsstelle
Peter-Altmeier-Allee 1
55116 Mainz

Telefon: 06131/16-55 55
Telefax: 06131/16-21 42
Internet: www.zukunft.rlp.de
e-mail: kontakt@zukunft.rlp.de

Staatskanzlei Rheinland-Pfalz
Peter-Altmeier-Allee 1
55116 Mainz

Telefon: 061 31/16-0
Telefax: 061 31/16-47 71
Internet: www.stk.rlp.de

Ansprechpartner:

Dr. Rudolf Büllsbach
Telefon: 061 31/16-47 85
e-mail: Rudolf.Buellesbach@stk.rlp.de
Linda Deichmann
Telefon: 061 31/16-46 59
e-mail: Linda.Deichmann@stk.rlp.de

Gemeinde- und Städtebund
Rheinland-Pfalz
Deutschhausplatz 1
55116 Mainz

Telefon: 061 31/23 98-0
Telefax: 061 31/23 98-39
Internet: www.gstbrp.de

Ansprechpartner:

Herbert Benz
Telefon: 061 31/23 98-80
e-mail: hbenz@gstbrp.de
Dieter Rösger
Telefon: 061 31/23 98-81
e-mail: droesges@gstbrp.de
Frank Täffner
Telefon: 061 31/23 98-82
e-mail: ftaeffner@gstbrp.de

Rheinland-Pfalz hat seine Verwaltung grundlegend neu gestaltet. Die Landesverwaltung ist schlanker und die Verwaltungsabläufe sind schneller geworden.

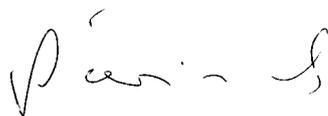
Durch die Entwicklung des Internets und den Ausbau des rlp-Netzes besteht für die öffentliche Verwaltung die Chance, einen neuen Dialog zwischen Bürgern, Wirtschaft und Verwaltung zu ermöglichen. Diese Chance wollen wir in Rheinland-Pfalz nutzen. Der bewährte Service unserer Verwaltung soll erweitert und ergänzt werden durch eine Verwaltung 24, die rund um die Uhr für alle Bürgerinnen und Bürger da ist. In Zukunft soll es möglich sein, Anträge jederzeit von zu Hause oder von einem allgemein zugänglichen Kiosk an unsere Verwaltung zu übermitteln und die Genehmigungen schnell über das Internet oder das rlp-Netz zu erhalten. Dadurch kann eine größere Bürgernähe und zugleich ein Standortvorteil für rheinland-pfälzische Unternehmen erreicht werden.

Voraussetzungen für eine moderne Verwaltung sind gut aufbereitete Informationen über die Dienstleistungen der Behörden und die Möglichkeit eines schnellen Zugangs zu den richtigen Ansprechpartnern in den Verwaltungen. Um diese Ziele zu erreichen, haben das Land Rheinland-Pfalz den „rlp-Lotsen“ und der Gemeinde- und Städtebund Rheinland-Pfalz das Portal „rlpDirekt“ aufgebaut. Es handelt sich hierbei um Internetanwendungen, die den Bürgerinnen und Bürger rund um die Uhr schnell und einfach den Weg zur richtigen Behörde aufweisen und interessante Informationen über die eigene Gemeinde oder Stadt zur Verfügung stellen.

Die besondere Leistungsfähigkeit gewinnen die Internetangebote dadurch, dass die Informationen von Land und Gemeinden miteinander verzahnt und so umständliche Suchvorgänge vermieden werden können. Die Bürgerinnen und Bürger des Landes finden Hilfen, um sich bei den vielfältigen Dienstleistungen der verschiedenen Behörden zurecht zu finden. Die beiden Internetangebote sind damit wichtige Beiträge für die Modernisierung unserer Verwaltung.



Ministerpräsident Kurt Beck



E.W. Görisch

Behördenwegweiser im Internet

Bürgerservice rund um die Uhr

rlp-inform – Auf einen Blick	4
Herausgeber	4
Mitherausgeber	4
Kontakt	5
Vorwort	6
Inhaltsverzeichnis	7

Der Rheinland-Pfalz Lotse

I. Einführung	8
II. Das virtuelle Rathaus	8
III. Problem	9
IV. Der rlp-Lotse	10
V. Einbindung des rlp-Lotsen in das Projekt „Verwaltung 24“	16
VI. Einbindung des rlp-Lotsen in die Multimedia-Initiative „rlp-inform“	17
VII. Einbindung des rlp-Lotsen in einen virtuellen Marktplatz Rheinland-Pfalz	19
VIII. URL des rlp-Lotsen	20

rlpDirekt –

Das kommunale Verwaltungsportal (www.rlpdirekt.de)

I. Das kommunale Verwaltungsportal	21
I.I. Modul 1: Redaktionssystem IONAS (Content-Management-System)	25
I.II. Modul 2: Bürgerinformationssystem	27
I.III. Modul 3: Zentraler Veranstaltungskalender	29
II. Geplante Weiterentwicklungen:	30
II.I. Formularcontainer	30
II.II. Digitale Signatur und Online-Behördengänge	30
II.III. Lebenslagenmodell - Der Weg zu mehr Nutzen	30
III. Partnerschaften, das Rückgrat von rlpDirekt	31
III.I. Kommunale Spitzenverbände, Landesregierung, Kommunalverwaltungen	32
III.II. Vertriebspartner als Garant für den virtuellen Marktplatz	32
III.III. Unsere Vertriebspartner	33
III.IV. Private Public Partnerships (PPP)	34
III.V. Weitere Partnerschaften	34

Bisher erschienen

35

Der Rheinland-Pfalz Lotse

I. Einführung

Wer kennt diese Situation nicht: Nach einem Umzug in eine andere Stadt müssen die neue Wohnung an- und das Auto umgemeldet werden. Möglicherweise müssen dem jetzt zuständigen Kreiswehrrersatzamt oder dem Arbeitsamt noch die neue Adresse mitgeteilt sowie dem Kataster- und Grundbuchamt eine neue Grundstückssituation übermittelt werden.

Die Suche nach den Standorten dieser Behörden und den richtigen Ansprechpartner ist damit eröffnet.

II. Das virtuelle Rathaus

Glücklich scheint nun derjenige zu sein, der über einen Internetzugang verfügt. „Nicht der Bürger, sondern die Informationen sollen laufen“, so heißt es immer wieder im Zusammenhang mit dem Internet und mit Multimedia in der öffentlichen Verwaltung¹. Mit „virtuellen Rathäusern“² und „elektronischen Ämtern“, die „Zugang zu allen Dienstleistungen des Staates schaffen und den Gang zu den Behörden ersetzen“, soll „eine zeitgemäße Form des Geschäftsverkehrs mit den Bürgern“ erreicht werden³.

Beispiele für diese virtuellen Rathäuser gibt es genug⁴. Die Internet-Suchmaschinen finden unter diesem Begriff eine Vielzahl von Einträgen. Diese beinhalten regelmäßig

- Adressen und Öffnungszeiten der Rathäuser,
- Telefon- und Telefaxnummern wichtiger Behörden und Einrichtungen des öffentlichen Lebens,
- Zahlen, Daten, Fakten,
- Dezernatsverteilungspläne oder
- Verwaltungsgliederungspläne.

1 Vgl. Kubicek/Hagen, Gutachten „Internet und Multimedia in der öffentlichen Verwaltung, in: Friedrich-Ebert-Stiftung (Hrsg.), Schriftenreihe „Medien und Technologiepolitik“, 1999, S. 9.

2 Vgl. hierzu Schwarting, Städte im Netz, in: rlp-inform (Hrsg.), Regional- und Kreisnetze in Rheinland-Pfalz, Heft 2 der Schriftenreihe „Multimedia in Rheinland-Pfalz“, 1998, S. 9 ff.; Habel, Sprecher des Deutschen Städte- und Gemeindebundes, in: Wirtschaftswoche Nr. 10 vom 29. Februar 1996, S. 147.

3 BMWi 1996 / Bericht der Bundesregierung „Info 2000“, S. 79; ähnlich: Aktionsprogramm der Bundesregierung „Innovation und Arbeitsplätze in der Informationsgesellschaft des 21. Jahrhunderts“; BT-Drucksache 14/1776 vom 29. September 1999, S. 54 ff.

4 Der Multimediawettbewerb „MEDIA@Komm“ des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie hat zur Entwicklung der neuen Informationsangebote maßgeblich beigetragen; bei dem mit 1,2 Mio. DM ausgestattete rheinland-pfälzischen Multimediawettbewerb 1999 gehörten Initiativen zum Aufbau von virtuellen Rathäusern ebenfalls zum Kreis der Gewinner.

Ergänzt werden diese virtuellen Rathäuser durch eine Reihe von Portalen in der öffentlichen Verwaltung⁵.

Unbestritten stellen diese Angebote wichtige Informationen für den Bürger dar. Wenn neben diesen Informationen auch noch interaktive Dienste angeboten werden, die den Gang zum Rathaus ersparen, ist ein wichtiger Schritt zu einer modernen Verwaltung getan.

III. Problem

Der erfolgreiche Aufbau von „virtuellen Rathäusern“ und „elektronischen Ämtern“ darf jedoch nicht darüber hinwegtäuschen, dass hiermit nur ein Teil der öffentlichen Verwaltung abgebildet wird. Das oben genannte Beispiel zeigt deutlich, dass die Kommunalverwaltungen nicht alle öffentlichen Dienstleistungen abdecken. Landes- und Bundesbehörden erfüllen ebenfalls öffentliche Dienstleistungen unmittelbar gegenüber dem Bürger. Regelmäßig verfügen auch diese Behörden über Informationsangebote im Internet. Für den Bürger stellt sich damit das Problem, wo er neben dem „virtuellen Rathaus“ die anderen „virtuellen Behörden“ für seine Anliegen findet. Es entsteht möglicherweise damit die Situation, dass die Informationen laufen könnten, wenn man nur wüsste, wo diese verfügbar sind.

In Rheinland-Pfalz hat man versucht, dieses Problem mit einem übergreifenden Dach über den Internetangeboten aller Kommunal-, Landes- und Bundesverwaltungen zu lösen. Dieses Portal auf dem Weg zur richtigen Behörde ist der Rheinland-Pfalz Lotse (rlp-Lotse).



⁵ Vgl. hierzu ausführlich Reiner mann/von Lucke (Hrsg.), Portale in der öffentlichen Verwaltung, Speyerer Forschungsbericht 205, 2000.

IV. Der rlp-Lotse

1. Ziele des rlp-Lotsen

Rheinland-Pfalz hat im Jahr 1995 über die Staatskanzlei als erstes Land einen Behördenwegweiser in elektronischer Form auf Diskette und im Internet angeboten. In drei Auflagen sind mehrere tausend Exemplare der Diskette verschickt oder aus dem Internet heruntergeladen worden.

Auf der Grundlage dieses Behördenwegweisers ist der rlp-Lotse entwickelt worden. Der Lotse ist in das im Februar 1996 eingerichtete und im Oktober 1997 neugestaltete Internet-Angebot rlp-online der Landesregierung eingebunden und zu einem umfassenden Behörden- und Gerichtsinformationssystem ausgebaut worden.

Mit Hilfe des rlp-Lotsen können die Bürger zu einer Vielzahl von Sachbereichen der Verwaltung Informationen erhalten. Sie erfahren, was sie tun müssen, um beispielsweise ihre Genehmigungen zu erhalten, und welche konkreten Behörden hierfür zuständig sind. Auf diese Weise können der Bevölkerung Behördengänge erleichtert und zahllose Dienstleistungen, die die Verwaltung bereithält, besser zugänglich gemacht werden. Der Rheinland-Pfalz Lotsen leistet so eine wichtige Hilfestellung im täglichen Umgang zwischen dem Bürger und „seiner Verwaltung“.

Durch die Einbeziehung der im Internet vorhandenen Informationsangebote der Landesbehörden, der Verbandsgemeinde-, Stadt- und Kreisverwaltungen sowie von sonstigen Institutionen in den rlp-Lotsen kann für die Bevölkerung ein Informationsangebot geschaffen werden, das sämtliche verfügbaren Informationen aus dem öffentlichen Bereich unmittelbar über das Internet ohne Medienbruch enthält.

Die Bürger erfahren mit Hilfe des rlp-Lotsen nicht nur, welche Kommunal-, Landes- oder auch Bundesbehörden für ihr Anliegen zuständig sind und welche Unterlagen sie einreichen müssen⁶. Sie erfahren auch Namen und Telefonnummer der Ansprechpartner.

⁶ Neben der Suche nach der richtigen Behörde ermöglicht der Rheinland-Pfalz Lotsen auch eine komfortable Suche nach dem zuständigen Gericht. Über die Eingabe des Wohnortes oder der Postleitzahl werden über eine Suchfunktion die Gerichte aller Gerichtszweige angezeigt; siehe hierzu Gröning, rlp-lotse und rlp-inform: Wie biete ich erfolgreich Informationen im Internet an? K.o.-Kriterien für professionelles Webdesign, in: rlp-inform (Hrsg.), Intelligentes Internet für die öffentliche Verwaltung, Heft 5 der Schriftenreihe „Multimedia in Rheinland-Pfalz“, 1999, S. 118 f..

Ergänzt werden diese Informationen durch

- ein umfassendes Adressenregister und
- eine komfortable Suchfunktion.

The screenshot shows the 'Adressen' (Addresses) section of the rlp website. The main heading is 'Suchen Sie eine bestimmte Adresse?' (Search for a specific address?). Below this, a sub-heading reads: 'Tragen Sie bitte die Bezeichnung des gesuchten Adressaten ein oder wählen Sie den Ort aus, in der diese Einrichtung ihren Sitz hat.' (Please enter the name of the addressee you are looking for or select the location where this facility is based). The search form contains two input fields: 'Institution' with 'Stadthverwaltung' entered, and 'Ort' with 'Mainz' selected from a dropdown menu. A 'Suchen' (Search) button is located below the fields. To the left of the search area, there is a sidebar with 'Kategoriegruppen' (Category groups) and 'Adressen' (Addresses) sections. Below the search form, there are two columns of category links. The left column includes: 'Abwasser', 'Ausweisungsbüro', 'Bürgerbeauftragter', 'Gewerbe, Justiz, Staatsanwaltschaften', 'Gewerkschaften', 'Kantinen', 'Kochen und soziale Dienste', 'Kommunalverwaltungen, Spielplätze', 'Landeskinder- und Jugendämter', 'Landesbeauftragte für den Datenschutz', 'Landesregierung', 'Landtag', and 'Landwirtschaft und Viehzucht'. The right column includes: 'Kauf, Umwelt', 'Oberfruchtwerke', 'Polizei, Feuerwehr, Rettung', 'Rathausrat', 'Schulen, Universitäten, Forschung, Bildungseinrichtungen', 'Sport und Jugend', 'Technologie', 'Verkehrsbetriebe', 'Vermögensverwaltung, Volkshochschulen, Planungsgremien', 'Verkehr', 'Vereine', 'Vereinsvereine', and 'Wirtschaft'.

Der Informationsgehalt des rlp-Lotsen wird aufgewertet, indem insbesondere die Informationsangebote der Landesbehörden, der Kommunalverwaltungen oder sonstiger Institutionen im Internet einbezogen werden. Weiterhin erfolgt über die Homepage des Lotsen eine Verlinkung zu dem Portal des Gemeinde- und Städtebundes „rlpDirekt“.

Am folgenden Beispiel eines Bauantrags wird die Verbindung zwischen dem rlp-Lotsen und den Internetinformationen der Stadt Mainz exemplarisch dargestellt.

Stadt Mainz | Bürgerservice | Stadtflexen | Touristen | Freizeit | Kultur | Standort | Portale

Rathaus online
Was-Wie-Wo?
Gesundheit
Verkehr, Energie
Kommunikation
Motikente
Orts-
verwaltungen
Kirchen
Schulen und Kitas
Jugendzentren
Vereine
Suche
Online-Dienste
Pressemitteilungen
Stadtplan
Kontakt
Kontaktbuch

Was-Wie-Wo?

Welches Amt löst Ihr Problem? Sehen Sie nach!

Baugenehmigungen

Abschicken

Bürgerberatung

Klaus Schuler
Rathaus, Zimmer Nummer 391
Telefon (06131) 12-21 13
Sprechzeiten: Mo.-Do. 8.30-12.00 und 14.00-16.00 Uhr
Fr. 8.30-12.00 Uhr, sonst nach Terminvereinbarung

Info für soziale Angelegenheiten

Herr Bell
Stadthaus, Lauterenflügel
Erdgeschoss / Zimmer 061
Telefon (0 61 31) 12-37 37
Öffnungszeiten:
Mo bis Fr 7.30 bis 12.00 Uhr.
Mi zusätzlich: 14.00 bis 17.30 Uhr

Bürgerinformation Zitadelle

Herr Diehl
Telefon: 06131/12-30 33
Zitadell, Bau A

Tipps

Auch Ihre Ortsverwaltung bietet ein umfangreiches Dienstleistungsspektrum - informieren Sie sich! Den schnellsten Weg zu Ämtern und Einrichtungen des Landes weist der Rheinland-Plus-Lotse.

Durch die Einbeziehung dieser im Internet vorhandenen Informationsangebote in den rlp-Lotsen kann für die Bevölkerung ein Informationsangebot geschaffen werden, das sämtliche verfügbaren Informationen aus dem öffentlichen Bereich unmittelbar über das Internet ohne Medienbruch enthält.

Die Bürger erfahren mit Hilfe des Behördenlotsen nicht nur, welche Behörden für ihr Anliegen zuständig sind und welche Unterlagen sie einreichen müssen, sondern sie erfahren konkret, bei wem das konkrete Anliegen bearbeitet wird.



The screenshot shows the website of the City of Mainz (Stadt Mainz). The navigation bar includes links for BürgerService, Stadtforum, Tourismus, Freizeit, Kultur, Standort, and Portale. A sidebar on the left lists various services like Kathaus online, Was-Wie-Wof, Gesundheit, Verkehr, Energie, Kommunikation, Notdienste, Ortsverwaltungen, Kirchen, Schulen und Kitas, Jugendzentren, Vereine, and a list of local districts. The main content area is titled 'Bauaufsichtsamt' and provides the following information:

Bauaufsichtsamt
Bauberatung, Baugenehmigungen, Freistellungsverfahren und Bauvoranfragen, Baubewachung, Baulasten, Fliegende Bauten, Abgeschlossenheitsbescheinigungen (Wohnungseigentum)

Postfach 38 20
55028 Mainz
Zitadelle Bau C (Ludwig-Zitadelle)
55131 Mainz

Telefon (06131) 12 - 3110 und 12 - 3336
Telefax (06131) 12 - 25 88
bauaufsichtsamt@stadt-mainz.de

Telefonliste des Bauaufsichtsamtes

Öffnungszeiten:
Di 8-12 Uhr
Do 8-12 Uhr und 13.30-16.30 Uhr

Haltestelle Gaur: Straßenbahnlinien 50, 51, 52
Haltestelle Eisgrubweg: Buslinien 70, 71, 73
Haltestelle Zitadellenweg: Buslinien 64, 65
Haltestelle Südbahnhof: 58

Vordrucke im Baugenehmigungs- und Freistellungsverfahren
Leitfaden für Entwurfsverfasserinnen und Entwurfsverfasser
(.pdf-Format)
Leitfaden für Entwurfsverfasserinnen und Entwurfsverfasser
(.doc-Format)

Dieses Serviceangebot kann jedermann zu Hause, am Tele-Kiosk in der Verwaltung oder auch – wenn vorhanden – in der Sparkasse und anderen öffentlichen Stellen per Mausclick über Internet in Anspruch nehmen. Ermöglicht werden soll zukünftig auch das Ausdrucken des benötigten Formulars.

3. Pflege des rlp-Lotsen

Wie bei allen Internetangeboten steht und fällt die Akzeptanz des Rheinland-Pfalz-Lotsen mit der Pflege der Inhalte. Aus diesem Grunde wurde die Anwendung dynamisch programmiert und (für den Benutzer unsichtbar) mit einem komfortablen Redaktionssystem ausgestattet⁷. Dieses ermöglicht eine dezentrale Pflege der Inhalte.

Änderungsformular für Ebene 3

ID: JDA
Überschrift: Neubau oder Umbau

Preview

Hinzufügen		
Ändern	Löschen	Worum geht es?
Ändern	Löschen	Was ist zu tun?
Ändern	Löschen	Wer ist zuständig?
Ändern	Löschen	An wen können Sie sich sonst noch wenden?

Worum geht es?

- Neubau oder Umbau eines Hauses oder einer sonstigen genehmigungspflichtigen baulichen Anlage
- Ebenso Nutzungsänderung

Was ist zu tun?

- Es muß ein Antrag auf Baugenehmigung

Ändern Zurücksetzen

Jedes Ressort der rheinland-pfälzischen Landesverwaltung ist für die Pflege der Daten seines Geschäftsbereichs verantwortlich⁸. Diese dezentrale Pflege führt zu einer hohen Aktualität der Inhalte und zu schnellen Anpassungen an neue Verwaltungsstrukturen. Im Zusammenhang mit der Auflösung der drei Bezirksregierungen und der Neuorganisation der rheinland-pfälzischen Landesverwaltung⁹ zum 1. Januar 2000 ist der Rheinland-Pfalz-Lotsen so ein wichtiges Informationsinstrument für die Bürgerinnen und Bürger des Landes

⁷ Vgl. hierzu ausführlich Gröning, (Fn. 5), S. 116 ff..

⁸ Die Pflege der mit dem Rheinland-Pfalz-Lotsen verbundenen kommunalen Informationssysteme wird dort vorgenommen.

⁹ Siehe hierzu noch unter V.

4. Perspektiven für den rlp-Lotsen

Die Möglichkeiten des rlp-Lotsen können ergänzt und erweitert werden durch die Einrichtung eines Call-Centers. Damit wäre es möglich, die Serviceinformationen des Lotsen auch telefonisch abzufragen. Die entsprechenden Telefonanrufe könnten in einem Call-Center angenommen, die Anfragen unmittelbar beantwortet oder von dort weitergeleitet werden.

Mit einer möglicherweise einheitlichen Nummer, die

- auf jedem Telefonapparat in Rheinland-Pfalz den Weg zur richtigen Behörde zeigen würde und
- als Adresse für den unmittelbaren Internetzugang dienen würde,

könnte Rheinland-Pfalz

- den Weg zwischen Bürger und Verwaltung durch den Einsatz neuer Technologien verkürzen und
- in Verbindung mit Workflow-Management-Systemen eine völlig neue Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung ermöglichen (z. B. direkter Abruf von Antragsunterlagen, Kontakte mit der Verwaltung vergleichbar dem Home-Banking)¹⁰.

Der rlp-Lotse stellt somit nicht die abschließende Lösung eines effektiven Behördeninformationssystems dar. Er ist ebenfalls Ausgangspunkt für weitere Anwendungen auf dem Weg zu einer modernen Verwaltung.

V. Einbindung des rlp-Lotsen in das Projekt „Verwaltung 24“

Diese Entwicklung zu einer modernen „Verwaltung 24“ ist in Rheinland-Pfalz mit großen Schritten eingeleitet worden¹¹. In Rheinland-Pfalz wurden die Verwaltungsstrukturen so stark verändert wie in keinem anderen Land. Mit einer völlig neuen Grundstruktur der Verwaltung sind zum 1. Januar 2000 in Koblenz und Neustadt/Wstr. zwei Struktur- und

¹⁰ Vgl. hierzu ausführlich Büllsbach/Lütkefedder, Multimedia in Rheinland-Pfalz, in: rlp-inform (Hrsg.), Verwaltungsmodernisierung und Televerwaltung, Heft 3 der Schriftenreihe „Multimedia in Rheinland-Pfalz“, 1998, S. 34 ff.; zu weiteren Perspektiven vgl. Schulte, Gemeinsam in die multimediale Zukunft: rlp-inform, in: rlp-inform (Hrsg.), Regional- und Kreisnetze in Rheinland-Pfalz, (Fn. 2), S. 50 ff.

¹¹ Zu der Bedeutung von Multimedia als ein neues Element in der Diskussion um die Modernisierung der Verwaltung vgl. Rüter, Grußwort für die Veranstaltung „Verwaltungsmodernisierung und Televerwaltung – Vorsprung für Rheinland-Pfalz“ am 5. Oktober 1998, in: rlp-inform (Hrsg.), Verwaltungsmodernisierung und Televerwaltung, (Fn. 8), S. 5; vgl. auch rlp-inform (Hrsg.), Verwaltung 24 – Vorsprung für Rheinland-Pfalz; Heft 7 der Schriftenreihe „Multimedia in Rheinland-Pfalz“, 2000.

Genehmigungsdirektionen sowie in Trier eine Aufsichts- und Dienstleistungsdirektion geschaffen worden¹². Die Landesverwaltung orientiert sich nicht mehr an historischen Bezirksgrenzen sondern an Zukunftsaufgaben, die in einer hochtechnischen Industrie- und Dienstleistungsgesellschaft zu bewältigen sind. Dieser neuen Center-Idee liegt statt der herkömmlichen, rein institutionellen Betrachtungsweise ein aufgabenspezifisch funktionaler Organisationsansatz zugrunde.

Diese neue Organisationsstruktur ist in besonderem Maße geeignet für den Einsatz von Workflow-Management-Systemen. Hiermit lassen sich spezifische Arbeitsabläufe an verschiedenen Arbeitsorten abbilden und ein gleichzeitiges Arbeiten am gleichen Objekt ermöglichen. Oben ist bereits ausgeführt worden, dass der rlp-Lotse einen wichtigen Beitrag bei dieser Entwicklung zu einer neuen Qualität der Verwaltung leisten kann.

VI. Einbindung des rlp-Lotsen in die Multimedia-Initiative „Rheinland-Pfalz inform“

rlp-inform ist die Multimediainitiative des Landes Rheinland-Pfalz (www.zukunft.rlp.de). Ziel der Initiative ist es, den Medienstandort Rheinland-Pfalz stärker zu profilieren und die Chancen von Multimedia für die Entwicklung des Landes zu nutzen. Als Informationsdrehscheibe vermittelt rlp-inform Kontakte zwischen Unternehmen, Verwaltungen, Interessensverbänden, Bildungs- und Forschungseinrichtungen. Es werden Veranstaltungen organisiert, die die Kommunikation und den Austausch zwischen verschiedenen Akteuren im Multimediabereich fördern und so wichtige Impulse für neue Initiativen im Land geben.

¹² Einzelheiten hierzu in: voran, Schriften zur Verwaltungsmodernisierung in Rheinland-Pfalz, Heft 7: Die Neuorganisation der Landesverwaltung Rheinland-Pfalz.; Rüter, Rheinland-Pfalz auf dem Weg zu einer modernen öffentlichen Verwaltung, DÖV 1997, S. 908 ff.; Lotz, Die Neuorganisation der Landesverwaltung in Rheinland-Pfalz, DVP 1999, S. 413 ff.; Hoegner/Groß, Die Reform und Neuorganisation der Landesverwaltung Rheinland-Pfalz, DÖV 2000, S. 1040 ff.



Die Arbeit von rlp-inform ist entsprechend dem Leitbild Multimedia der Landesregierung in verschiedene Aktionsfelder gegliedert¹³. Im Juni 2000 hat die Landesregierung das im April 1998 beschlossene „Leitbild Multimedia“ weiterentwickelt. Das Leitbild bezieht sich nunmehr auf sieben Aktionsfelder, die für die Standortentwicklung von Rheinland-Pfalz von besonderer Bedeutung sind:

1. rlp-Netz – Baustein für die vernetzte Kommunikation
2. Verwaltung 24 – Instrumente für die moderne Verwaltung
3. Medienkompetenz – Schlüsselqualifikation für die Zukunft
4. e-Business – Motor für Arbeitsplätze und Wirtschaftsstandort
5. Digital Media – Basis für die Konvergenz der Medien
6. Kooperationen und Partnerschaften – Gemeinsame Strategien für die Zukunft
7. Internet für alle - Neue Qualität für Information und Kommunikation

Dieses Leitbild diente als Grundlage für die Fortschreibung des „Aktionsplans Multimedia 1999 - 2001“¹⁴. Dieser Aktionsplan beinhaltet nunmehr 67 Multimediaprojekte. Bisher wies der Aktionsplan 28 Projekte auf¹⁵.

¹³ Vgl. rlp-inform (Hrsg.), Multimedia in Rheinland-Pfalz, Heft 1 der Schriftenreihe „Multimedia in Rheinland-Pfalz“, 1998, S. 8 f..

¹⁴ Vgl. rlp-inform (Hrsg.), Aktionsplan Multimedia 1999-2000 (Fortschreibung Juli 2000), Heft 9 der Schriftenreihe „Multimedia in Rheinland-Pfalz“, 2000

¹⁵ Vgl. rlp-inform (Hrsg.), Aktionsplan Multimedia 1999-2001, Heft 6 der Schriftenreihe „Multimedia in Rheinland-Pfalz“, 1999.

In den Jahren 1999 - 2001 investiert die Landesregierung mehr als 300 Millionen Mark in die Zukunft. Im Jahr 1999 wurden Multimediaprojekte in Höhe von 104,6 Millionen Mark finanziert, zur Umsetzung des Aktionsplans Multimedia hat die Landesregierung für das Jahr 2000 insgesamt 140,6 Millionen Mark zur Verfügung gestellt. Im Jahr 2001 sollen 127,4 Millionen Mark investiert werden.

Die Weiterentwicklung des rlp-Lotsen von einem Informations- zu einem Kommunikationsmedium stellt eine dieser Maßnahmen dar. Der rlp-Lotse ist eingebunden in das Leitbild „Internet für alle“¹⁶ und hat einen besonderen Bezug zum Leitbild „Verwaltung 24“¹⁷.

VII. Einbindung des rlp-Lotsen in einen virtuellen Marktplatz Rheinland-Pfalz

Mit dem Aufbau von virtuellen Marktplätzen wollen viele Unternehmen die Chancen des e-Business nutzen.

Vor diesem Hintergrund nimmt in der aktuellen Diskussion die Frage nach Strategien beim Aufbau von virtuellen Marktplätzen eine zentrale Rolle ein. Dies hat auch das rheinland-pfälzische Multimediaforum „Verwaltung 24 – Wie erleichtert und beschleunigt das Internet den Dialog mit der öffentlichen Verwaltung?“ im August 2000 deutlich gemacht¹⁸.

Einigkeit besteht insoweit, als der Aufbau von virtuellen Marktplätzen sowohl für die Bürger als auch für viele Unternehmen neue Chancen mit sich bringen.

16 Leitbild „Internet für alle“: Mit Internet und Online-Diensten eröffnen sich neue Möglichkeiten einer verbesserten Informationsbeschaffung, seien es Verwaltungsinformationen, Umweltdaten oder der Zugang zu Bibliotheken, Archiven oder kulturellen Angeboten. Kommunikation via E-Mail, Newsgroups und Chatrooms bietet Unterstützung für vielfältige gesellschaftliche Aufgaben. Selbsthilfegruppen, Jugendliche und Senioren oder z. B. in der Mobilität eingeschränkte Personengruppen finden online die Einbindung in Diskussionsprozesse oder können weltweit aktiv im Informationsaustausch mitwirken. Auch im Medizin- und Gesundheitsbereich finden sich konkrete Ansätze zum Nutzen der Bürger. Es ist ein Ziel der Landesregierung, diese Aspekte weiter zu verstärken. Dabei gilt es ebenso die Risiken abzuwägen und insbesondere den Jugendschutz sicherzustellen.

17 Leitbild „Verwaltung 24“: „Rheinland-Pfalz hat seine Verwaltung grundlegend neu gestaltet und mit modernster vernetzter Daten- und Kommunikationstechnik ausgestattet. Mit der Neuordnung der Landesverwaltung und technisch gestützt auf die multifunktionale Leistungsfähigkeit des rlp-Netzes ist die Landesverwaltung schlanker, die Arbeitsabläufe sind schneller und effizienter geworden. Das rasante Wachstum des Internet, der Ausbau des rlp-Netzes und neue netzbasierte Services der Verwaltung sind die Grundlage für eine neue Qualität der Kommunikation zwischen Bürger, Wirtschaft und Verwaltung. Es gilt nun geeignete Dienstleistungen rund um die Uhr anzubieten und die „Verwaltung 24“ voranzubringen.“

18 Das Programm und die Präsentationsfolien der Referenten können im Internet und www.zukunft.rlp.de eingesehen werden.

Beim Aufbau der Marktplätze werden unterschiedliche Wege beschritten. Bayern und das Saarland bauen ihre Marktplätze zusammen mit starken Partnern aus der Wirtschaft auf der Grundlage von einheitlichen technischen Plattformen auf. Der Erfolg dieser Projekte hängt nunmehr stark davon ab, in wieweit die Verwaltungen und die einheimischen Unternehmen die Plattformen nutzen.

Diesem Ansatz steht eine dezentrale Strategie gegenüber, nach der die vielfältigen Internetauftritte von Verwaltungen, Unternehmen oder lokalen Marktplatzbetreibern miteinander verbunden werden. Eine einheitliche, landesweite technische Plattform wird nicht aufgebaut. Die Marktplätze entwickeln sich so von unten nach oben. So werden Internetauftritte von Kommunen, Handwerksbetrieben oder Landesverwaltungen in eigenen Portalen zusammengefasst. Ein Beispiel für die Vernetzung von Kommunen ist das Projekt „rlpDirekt“ des Gemeinde- und Städtebunds Rheinland-Pfalz (www.rlpdirekt.de). Über eine intelligente Suchmaschine kann anschließend ein virtueller Marktplatz aufgebaut werden, auf dem Antworten nach vielfältigen Lebenslagen gefunden, Verwaltungsvorgänge bearbeitet oder Geschäfte getätigt werden können. Bei der Entwicklung von entsprechenden Portalen kann dem rlp-Lotsen dann eine strategische Bedeutung zukommen.

VIII. URL des rlp-Lotsen

Der rlp-Lotse ist in das Internetangebot der rheinland-pfälzischen Landesregierung „rlp-online“ eingebunden (www.rlp.de). Der Lotse kann jederzeit direkt mit der URL „www.rlp-lotse.rlp.de“ aufgerufen werden. Seit der CeBIT 2001 können die im rlp-Lotsen enthaltenen Informationen zusätzlich über das Dienstleistungsportal des Bundes unter der URL „www.bund.de“ abgerufen werden.



rlpDirekt – Das kommunale Verwaltungsportal (www.rlpdirekt.de)

I. Das kommunale Verwaltungsportal

Seit 1. September 2000 online

Mit dem Portal steht den Bürgern/Wirtschaftsbetrieben/Kommunal- und Landesverwaltungen für alle kommunalen Belange ein umfassender Informationsfundus über Verwaltungsgrenzen hinweg zur Verfügung. Vergleichende Sichten über Gebühren, Beiträge und Hebesätze, aber auch Grundstückskosten, ausgewiesene Gewerbeparks oder angebotene Bürgerservices dienen der Entscheidungsfindung für Gewerbebetriebe oder Bauwillige. Das kommunale Verwaltungsportal rlpdirekt ermöglicht neben der Suche über regionale Gebietstrukturen die Recherche über alle im System integrierten Homepages der rheinland-pfälzischen Kommunalverwaltungen. Funktionale Anwendungen wie interaktive Bürgerinformationssysteme und ein landesweiter Veranstaltungskalender runden derzeit das Bild ab. Diese Internet-Anwendungen bilden die Grundlage für weitere Schritte von der Meta-Datenbank bis hin zum Lebenslagenmodell. Sobald die digitale Signatur rechtlich den Weg frei macht zu Online-Behördengängen wird es über dieses Portal für den Bürger möglich werden, den Behördengang per Internet zu bewältigen. Lange Wege zur Verwaltung können entfallen. Die Öffnungszeiten der Verwaltung verbleiben zur Bürgerberatung.



Dieses Portal richtet sich an einen Besucher, der von der Landesebene in die lokalen Angebote der unterschiedlichen Gemeinden und Städte verzweigen will. Ausgehend von der Landesebene kann er über die Regionen (alte Regierungsbezirksebene), die Landkreise bis zur Ebene der Ortsgemeinden navigieren. Je nach Position der Navigation ist dabei eine gemeindeübergreifende Recherche möglich. Sucht ein Gast z. B. auf der Kreisebene nach dem Thema „Sehenswürdigkeiten“, kann das Angebot des Landkreises aber auch kreisweit nachfolgenden Verbandsgemeinden und Ortsgemeinden betrachtet werden.

Nur so wird erreicht, dass ein breites Angebot losgelöst von festen Strukturen durchsucht werden kann. Entscheidend für das Funktionieren des Systems ist eine vernünftige Verschlagwortung der Websites. Dazu wurde ein Schlagwortbaum mit festen Gruppen definiert. So werden Themenfelder wie Kommunale Aufgaben, Sehenswürdigkeiten, Vereine, Rats- und Ausschussmitglieder usw. über so genannte Attribute geregelt. Diese Attribute kann eine Kommune an eine Website binden. Die Gestaltung der Website und die Position innerhalb des Gesamtangebotes spielen keine Rolle mehr. Das System prüft die Übereinstimmung der Suchargumente mit den Attributen. Dann spielt es keine Rolle mehr, ob eine Kommune die Notdienste im Bürgerteil platziert oder als Mitteilung der Feuerwehr einstellt. Hierzu wurde ein spezielles leistungsfähiges Redaktionssystem entwickelt, das bereits vordefinierte Systeme beinhaltet, so dass ein funktionaler Web-Auftritt binnen 2-4 Wochen möglich ist. Die Übernahme vorhandener Websites ist nach Absprache möglich. Die volle Integration in alle Recherchemöglichkeiten von rlpDirekt wird durch



Einsatz der speziell entwickelten Module Redaktionssystem IONAS, interaktives Bürgerinformationssystem und landesweiter Veranstaltungskalender erreicht.

Bei der Erfüllung von Anforderungen der Bürger an die Verwaltung von heute spielt das Internet eine immer wichtigere Rolle. Über leistungsfähige Online-Systeme können dem Bürger unabhängig von Öffnungszeiten der Verwaltung Informationen zur Erledigung seiner Behördengänge geliefert werden.

Die Kommunen des 21. Jahrhunderts werden neue Verwaltungsprozesse und Kommunikationsformen kennen lernen und entwickeln müssen. Die weltweite Globalisierung und die technologischen Umwälzungen, die von der Internet-Technologie geprägt sind, erfordert eine virtuelle Präsenz. Verwaltungsabläufe müssen neu strukturiert und auch außerhalb der normalen Dienstzeit für den Bürger leistbar sein. Die Komplexität der Systeme erfordert die Formulierung von gewissen Standardvorgaben. Bereits seit zwei Jahren werden vom Gemeinde- und Städtebund Rheinland-Pfalz intensiv die Möglichkeiten der Nutzbarmachung von Internet-Technologie für den Verwaltungseinsatz analysiert und Ideen realisiert.

Um umfangreiche Informationen im Internet verfügbar zu machen, wurden Internet-Anwendungen geschaffen, die es dem Verwaltungssachbearbeiter mit einfachen DV-Kenntnissen ermöglichen, das Internet genauso am Arbeitsplatz einzusetzen wie das Telefon oder sein Word-Programm.

Bereits in ein bis zwei Jahren erreichen wir in Rheinland-Pfalz eine nahezu flächendeckende Internetpräsenz aller Gemeinden und Städte mit einer eigenen Homepage. Eine Analyse dieser Websites zeigt eine umfassende System- und Darstellungsvielfalt. Doch die bildhafte Darstellung der Gemeinde oder Stadt ist schon lange kein Thema mehr. Die Nutzung des Internet für Funktionalitäten wird gefordert. Dies belegt nach Angaben der Wibera eine Umfrage der deutschen Bevölkerung zwischen 14 und 64 Jahren. Aus dieser demografischen Gruppe möchten mehr als 50 % ihre Behördenangelegenheiten, z. B. noch vor der Urlaubsreisebuchung (40 %) oder Bücherkäufen (27 %) per Internet von zu Hause erledigen. Und in diesem Bereich eröffnet das Internet eine Fülle von Anwendungs- und Kommunikationsmöglichkeiten.

Um dem Bürger die Navigation zu erleichtern, müssen Suchfunktionen geschaffen werden. Alle kommunalen Internet-Auftritte müssen einfach in einem Portal auffindbar und auch inhaltlich recherchierbar gemacht werden. Die grafischen Unterschiede erfrischen zwar den Besuch einzelner Angebote, inhaltliche Restriktionen bringen einen Bürger aber schier zur Verzweiflung.

Einige Beispiele:

- In der Stadt Musterstadt gibt es ein Angebot mit dem Titel Aktuelles. In dieser Kategorie findet man sofort alle Not- und Rettungsdienste dieses Ortes. Besucht man nun eine Nachbarstadt, hat der dortige Bürgermeister sich dafür entschieden, die Informationen für Not- und Hilfsdienste im Bereich der Feuerwehrseiten einzustellen. Wie mühsam ist es nun für einen Gast, große Websites mit teilweise über 1000 Unterseiten nach einem speziellen Thema zu durchforsten.
- Ein weiteres Problem stellt die räumliche Ungewissheit für einen Internetbesucher dar. Wie kann ein Gast, der eine spezielle Region aufsuchen will, erfahren, welche Veranstaltungen er an einem bestimmten Termin in einem gewissen räumlichen Umkreis besuchen kann. Heute muss er sich oft über eine Landkarte zunächst einen groben Überblick verschaffen, um dann mit den einzelnen Ortsnamen auf die Web-Suche zu gehen.

Der Gemeinde- und Städtebund Rheinland-Pfalz will mit seinem Projekt „rlpDirekt“ diese Schwierigkeiten beseitigen und den Weg zu einem Ganzen ebnen.

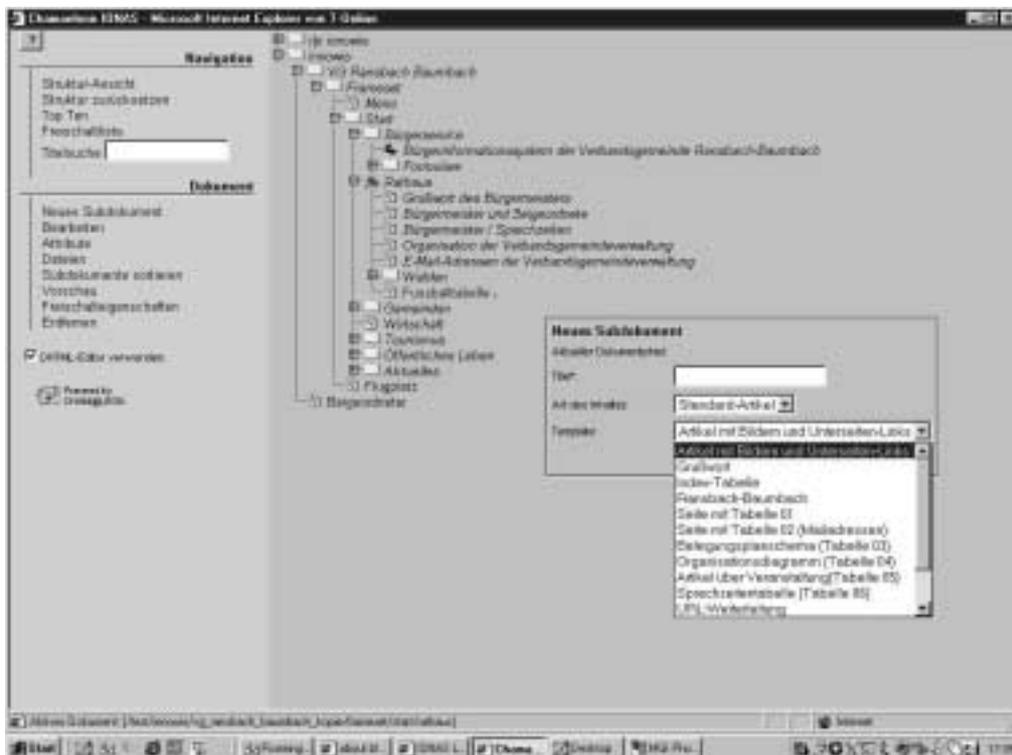
I.I. Modul 1: Redaktionssystem IONAS (Content-Management-System)

Alle Informationen, die eine Körperschaft in ihrer Homepage publizieren will, können mit dem Online-Erfassungswerkzeug IONAS (Interaktives Online Autoren System) aufgenommen werden. Jeder Verwaltung wird auch ein Musterprojekt zur Verfügung gestellt. Dieses Projekt dient als Vorlage für eine beispielhafte Darstellung. Die aufgenommenen Daten werden bei der Erfassung typisiert. Dazu sind verschiedene Attribute vorgesehen. So kann die Information als Sehenswürdigkeit, Freizeiteinrichtung, Verein, Rats- und Ausschussmitglied, Notdienst usw. zugeordnet werden. Mit dieser Zuordnung wird automatisch auch das landesweite Suchsystem versorgt.

Um der Verwaltung den Internet-Auftritt zu vereinfachen, wird das Redaktionssystem bereits mit einem vordefinierten Container, dem rlp-Dummy ausgeliefert. Nach den individuellen Anpassungen und dem Einfügen von Dokumenten kann die Verwaltung die Homepage oder auch nur Teile davon online schalten. Die Erstellung und weitere Pflege der Seiten erfolgt dann eigenständig durch die jeweilige Verwaltung. Nur so ist eine möglichst hohe Aktualität ohne Zeitverzug gegeben.



In IONAS wird die aus Windows bekannte Baumstruktur verwendet. Die gesamte Redaktionsarbeit erfolgt in Deutsch und ist ohne HTML-Kenntnisse durchführbar.



Die Pflege der Websites ist vollständig über das Internet möglich. Jede Präsentation kann standort- und zeitunabhängig durch Bedienstete der Verwaltung oder durch andere externe Partner betreut werden. Der Systemverantwortliche regelt den Zugriff der Redakteure. Dazu hat er die Möglichkeit, Publikationsregeln fest zu legen. Außerdem kann er über so genannte Templates zwingende Gestaltungs- und Erfassungsprozesse festlegen. Durch die Trennung zwischen Redaktions- und Liveserver ist es möglich, auch zeitliche Vorgaben für die Veröffentlichung einer Seite festzulegen. Diese können sowohl auf den Erscheinungstag als auch den Auslaufdatum der Seite Anwendung finden.

I.II. Modul 2: Bürgerinformationssystem

Das Bürgerinformationssystem enthält Informationen zu den Lebenslagen eines Bürgers und zu der alltäglichen Arbeit einer Verwaltung. Der Bürger kann über eine Recherchefunktion in dem Informationsbestand der Datenbank suchen. Genügen diese Informationen nicht, kann der Bürger eine Frage an den zuständigen Sachbearbeiter in der Verwaltung formulieren. Der Bürger kann zu bestimmten Themenkomplexen einen E-Mail Service beantragen. Wenn es beispielsweise neue Informationen zu freien Bauplätzen gibt, erhält der Bürger diese automatisch. Ein gerne genutzter Bereich hierfür sind die Sitzungsniederschriften.

Das interaktive Bürgerinformationssystem bildet die lokale Vorstufe für ein landesweites Lebenslagensystem. Jeder Rat suchende Bürger kann sich über verschiedene Suchmechanismen umfassend aus dem örtlichen Wissensbestand informieren.

Hier können Informationen verschiedener Art für den Bürger hinterlegt werden:

- Informationen über zivile, soziale und politische Rechte und Pflichten, die sich aus dem Bürgerstatus ergeben (z. B. Lohnsteuer, Wahlrecht, Wahlkarten, etc.)
- Orientierungs- und Wegweiserinformationen über Aufgaben und Sitz der Verwaltung (z. B. Behördenadressen, Notdienste, Büronummern, Sachbearbeiter, Telefonnummern, E-Mail, Formulare)
- Strukturinformationen über administrative Prozeduren und organisatorische Strukturen (z. B. Planungskompetenzen, Flächennutzungspläne, Erschließung von Baugebieten, Infrastrukturveränderungen)
- Alltags- und Fachinformationen über institutionell erhobene oder bereit gestellte Daten (z. B. Luftverschmutzung, Verkehrszählungen, Einwohnerzahlen, Veranstaltungen, Haushaltszahlen)
- Demokratische Informationen zur kritischen Beurteilung ziviler, sozialer und politischer Aspekte des Staates sowie Mittel und Wege zu deren potenziellen Verbesserung (z. B. Gesetzgebungsverfahren)
- Informationen über Verwaltungsabläufe und -zuständigkeiten, sowie die Möglichkeiten, Vordrucke für Verwaltungsvorgänge anzufordern und zu übersenden.

Findet der Interessent keine Antwort zu einem Problem oder einer Lebenslage, tritt er unmittelbar mit einer Frage an die Verwaltung heran. Die Mitarbeiter beantworten die Frage des Bürgers mit einer E-Mail. Bei allgemeinem Interesse können sie die Frage und Antwort als neues Element ins Bürgerinformationssystem stellen. Durch diese Kommunikationsprozesse zwischen Verwaltung und Bürger wächst das System und bietet damit eine ständig wachsende, individuelle Wissensdatenbank. Jeder Ratsuchende, der an einem besonderen Themenbereich interessiert ist, kann sich in den E-Mail-Dienst als Abonnent Impresumfragen. Er wird vom System automatisch über neu eingestellte Fragen und Antworten per E-Mail informiert.



In das Bürgerinformationssystem können von jedem Sachbearbeiter mit Word-Kenntnissen Informationen eingestellt werden. Die Übernahme vorhandener Dokumente, Tabellen und digitaler Bilder ist leicht möglich. Mittlerweile wird das System bei mehreren Verwaltungen eingesetzt. Neu hinzu kommende Verwaltungen können wahlweise den bisherigen Datenbestand einer Verwaltung kopiert bekommen. Die Zuständigkeit und einige Individualismen müssen entsprechend angepasst werden.

I.III. Modul 3: Zentraler Veranstaltungskalender

Für den Bürger soll ein besonderer Service zum Besuch kultureller oder sportlicher Veranstaltungen geschaffen werden. Dem Bürger soll nicht zugemutet werden, mühevoll alle Internet-Adressen der Kommunen nach den einzelnen, unterschiedlich gestalteten und funktionierenden Veranstaltungskalendern durchforsten zu müssen. Für die Darstellung und Präsentation der Veranstaltungen wurde ein spezieller landesweiter Veranstaltungskalender entwickelt. Dieses Werkzeug sieht die Mitwirkung aller denkbaren Beteiligten vor. Jeder, der von einer Gemeinde berechtigt wird, Informationen einzustellen, kann seine Veranstaltungen eintragen. Der Kommune oder einer von ihr beauftragten Stelle ist dabei die Rolle des Chefredakteurs zugedacht worden. Sie entscheidet, ob der Termin publiziert wird. Dabei wird dem Bürger von einer lokalen Homepage immer die Einstellung auf das regionale Gebiet im Kalender der jeweiligen Kommune angeboten. Der Bürger kann bei Bedarf im Kalender die regionale Navigation nach oben bis auf Landesebene und nach unten bis auf Ortsgemeindeebene vornehmen. Neben der Sichtweise nach dem Ort ist selbstverständlich auch die Recherche nach bestimmten Terminen und Veranstaltungen sowie ein Benachrichtigungsservice integriert.

The screenshot displays the search interface for the 'der kalender für rheinland-pfalz' website. At the top, there are navigation tabs for 'REGION', 'KONFLIKTFREIE STÄDTE', 'VERBANDSGEMEINDE', and 'ORTSGEMEINDE'. Below these are search filters for 'Kartensuche', 'Schnellsuche', 'Ortsuche', 'Kontakt', 'Mail-Service', and 'Rückseite'. The main search area is divided into three sections: 'WAS?' (What?), 'WO?' (Where?), and 'WANN?' (When?).

WAS ?

<input type="checkbox"/> Ausflug	<input type="checkbox"/> Ausstellung	<input type="checkbox"/> Beschäftigung	<input type="checkbox"/> Event
<input type="checkbox"/> Fest	<input type="checkbox"/> Festival	<input type="checkbox"/> Führung	<input type="checkbox"/> Gesundheit
<input type="checkbox"/> Kinder	<input type="checkbox"/> Konzert	<input type="checkbox"/> Kultur	<input type="checkbox"/> Markt
<input type="checkbox"/> Politik	<input type="checkbox"/> Rundfahrten	<input type="checkbox"/> Sonstige	<input type="checkbox"/> Sportweitere
<input type="checkbox"/> Tagung	<input type="checkbox"/> Tanzveranstaltung	<input type="checkbox"/> Theater	<input type="checkbox"/> Vortrag
<input type="checkbox"/> Wanderung			

WO ?

• REGION: • PLZ (z.B. 56, 566):

• Schlagwort: • Preis:

WANN ?

VERANSTALTUNGEN

• in Zeitraum von:

(Tag im Kalender wählen)

• Monat:

The interface also features a vertical sidebar on the right with several small images of local landmarks and buildings.

Die bereits eingangs erwähnte Suche über den rheinland-pfälzischen regionalen Gliederungsbaum ist dabei genauso implementiert wie die Zuordnung zentraler Veranstaltungstypen. Das Werkzeug erlaubt einem Mitwirkenden auch ohne HTML-Kenntnisse auf einfache Art die professionelle Darstellung einer Veranstaltung (heute „Event“ genannt). Es sind zahlreiche Gestaltungsvorschläge integriert, die als Präsentationsvorlagen übernommen werden können. Bilddaten, unterschiedliche Schriftarten und Hintergründe können per Mausklick hochgeladen und verändert werden.

II. Geplante Weiterentwicklungen:

Ein kurzer Ausblick auf die nächsten Schritte.

II.I. Formularcontainer

Unter der Mitwirkung aller Verwaltungen werden vom Gemeinde- und Städtebund bereits bestehende Formulare gesammelt und allen Verwaltungen verfügbar gemacht. So werden über die Plattform verwaltungsübergreifende Synergien geschaffen.

II.II. Digitale Signatur und Online-Behördengänge

Sobald die digitale Signatur rechtlich bei Verwaltungsgängen anerkannt ist, werden mit den vorhandenen Instrumenten erste Online-Behördengänge entwickelt.

II.III. Lebenslagenmodell/Bürgerservice – Verwaltungsdienstleistungen online erbringen

Die Bürger wollen zunehmend den Gang zur Verwaltung per Internet abwickeln um Zeiten und Wege einzusparen. Speziell Unternehmer und Berufstätige haben Probleme, die konventionellen Öffnungszeiten der Rathäuser zu nutzen. Was liegt also näher, als der rund-um-die-Uhr-Service im Internet.

Hier setzt das Steuerungsmodul rlp.bürgerservice von rlpDirekt ein. Im Bürgerservice erhält der Ratsuchende die Verwaltungsdienstleistungen nach Themenbereichen gegliedert mit allgemeinen, landesweit einheitlichen Erklärungen angeboten.

Gleichzeitig werden die Verwaltungsdienstleistungen miteinander verknüpft und behördenübergreifend verlinkt. So entsteht für die Unternehmer/Bürger im Internet das One-Stop-Government (eine Anlaufstelle für alle Verwaltungsdienstleistungen).

Auch um Zuständigkeiten muss sich der Ratsuchende nicht mehr kümmern. Durch Angabe seines Wohnortes wird die zuständige Verwaltung ermittelt und die individuellen Informationen der Verwaltung über das rlpDirekt-Systemmodul Bürgerinformationssystem angeboten. Mit Angabe der Bürodaten der zuständigen Sachbearbeiter und vorhandener elektronischer Formulare. In Abstimmungsarbeit verschiedener Arbeitsgruppen aus Verwaltungspraktikern, Schülern und Studenten, sowie Informatikern sind bisher rd. 130 Verwaltungsdienstleistungen beschrieben und modelliert worden. Dabei wurden alle Themenbereiche wie bspw. Abfallbeseitigung, Ausbildungsförderung, Ausweise, Bauantrag, Gaststättenerlaubnis, Notfalldienste und Rentenversicherung berührt. Ein stetiger Ausbau ist gesichert.

III. Partnerschaften, das Rückgrat von rlpDirekt

Ein Projekt dieser Größenordnung lässt sich nur gemeinsam mit starken Partnern betreiben. Dazu sind organisatorische Partnerschaften erforderlich, die eine Abstimmung und Verschmelzung der Einzelaktivitäten ermöglichen. Der logistische Beratungs-, Realisierungsaufwand bei den einzelnen Kommunalverwaltungen lässt sich nur durch personellen Einsatz von Vertriebs- und Systempartnern bewältigen. Gemeinsam mit Technologiepartnern wird an der Entwicklung von Chipkartensystemen, Weiterentwicklungen der Systeme oder Neuentwicklungen wie Beschaffungssysteme gearbeitet. Zur Erschließung des Internet mit den Kommunalverwaltungen werden umfangreiche Gespräche mit Netzpartnern wie dem Daten- und Informationszentrum (DIZ), der Telekom oder der Kevag Telekom geführt. Nicht zuletzt unsere Kundenpartner, Bürgermeister oder Mitarbeiter in den Verwaltungen, die überhaupt erst den Betrieb des Portals ermöglichen.

Allen Partnern danken wir an dieser Stelle für die Mitwirkung und wollen zu weiteren Schritten ermuntern um Rheinland-Pfalz zur führenden Internet-Republik zu machen. Nur so ergeben sich in der immer stärker werdenden virtuellen Welt der Marktplätze und Informationsplattformen dauerhaft Standortvorteile, die letztendlich neben dem Bürgerservice,

über die Gewerbebetriebe Auswirkungen bis hin zu neuen Arbeitsplätzen haben werden. Nachstehend haben wir Ihnen die einzelnen Partnerschaften und die Rollen der Partner dargestellt.

III.I. Kommunale Spitzenverbände, Landesregierung, Kommunalverwaltungen

Einen realen Bürgernutzen kann ein Verwaltungsportal nur durch die Verzahnung unterschiedlicher Verwaltungskomplexe und -zuständigkeiten erzielen. Der Bürger will sich spätestens bei der Realisierung des Lebenslagenmodells keine Gedanken um örtliche und sachliche Zuständigkeiten machen. Die Übergänge des Landesportals „rlp-Lotse“ zum kommunalen Verwaltungsportal bieten hierzu erste Ansätze. Schnittstellen zu Landesbehörden, Kammern, TÜV, etc. müssen folgen. Hierzu führen alle Beteiligten intensive Gespräche, und übergreifende Arbeitskreise auf kommunaler Ebene des Gemeinde- und Städtebundes, des Landkreistages und des Städtetages befassen sich mit den Themen. Auf Bundesebene erfolgt eine enge Abstimmung mit dem Deutschen Städte- und Gemeindebund.

III.II. Vertriebspartner als Garant für den virtuellen Marktplatz

Die Akzeptanz einer lokalen Webpräsentation wird erhöht, wenn ein Bürger nicht nur seine Verwaltungsgeschäfte erledigen kann, sondern alle Dinge des täglichen Lebens auf den Internetseiten einer Stadt oder Gemeinde findet. Als Garant für die Anbindung virtueller Marktplätze bieten die Vertriebspartner des Gemeinde- und Städtebundes nicht nur das Gesamtsystem an, sondern auch umfangreiche Produkte für die Bedürfnisse des örtlichen Handels und Gewerbe. Nur die umfassende Darstellung einer Gemeinde oder Stadt wird langfristig auf eine breite Akzeptanz stoßen. Langes Suchen nach den Websites einzelner Unternehmen entfällt. So kann ein aktiver Beitrag zur Förderung der örtlichen Wirtschaft geleistet werden.

III.III. Unsere Vertriebspartner:



KEVAG Telekom GmbH

Cusanusstraße 7
56073 Koblenz

Telefon: 02 61/3 92-10 40

Telefax: 02 61/3 92-17 75

E-Mail:

telekom@kevag.de

www.kevag.de



Verlag + Druck Wittich KG

Rheinstraße 41
56203 Höhr-Grenzhausen

Telefon: 0 26 24/91 11 90

Telefax: 0 26 24/91 11 95

E-Mail: fp-eudenbach@

wittich-hoehr.de

www.lw-aktuell.de



Chamaeleon AG
für innovative Netzlösungen

Chamaeleon AG für innovative Netzlösungen

Robert-Bosch-Straße 12

56410 Montabaur

Tel.: 0 26 02/1 01 69-0

Fax: 0 26 02/1 01 69-101

E-Mail:

info@chamaeleon.de

www.chamealeon.de

Die Systempartnerschaft mit dem Internet-Spezialisten im Verwaltungsumfeld InnoWIS (Gesellschaft für innovative Web-Informationssysteme mbH) bietet einer Gemeinde oder Stadt einen umfangreichen Fundus an speziellen Werkzeugen für besondere Anforderungen.

Von den rlpDirekt-Systemmodulen (Redaktionssystem IONAS, Bürgerinformationssystem, landesweiter Kalender) über unterschiedlich ausgeprägte Börsen wie Stellenbörse oder KFZ-Börse bis hin zu Chats und Tools zur Online-Befragung ist fast alles vorhanden, was in einer heterogenen Website eingebunden werden kann. Damit bieten wir die Gewähr für eine umfassende Lösung der Internet-Anforderungen.

Gemeinsame ständige Weiterentwicklung mit dem Partner Chamaeleon AG sowie Forschungen im Bereich der Internet-Technologie garantieren Ihnen die Investitionssicherheit.

InnoWIS

Gesellschaft für innovative

Web-Informationssysteme mbH

Hindenburgplatz 3,

55116 Mainz

Telefon: 0 61 31/2 75 53 60

Telefax: 0 61 31/23 98 88

E-Mail: info@innowis.com

www.innowis.de



III.IV. Private Public Partnerships (PPP)

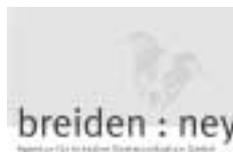
Eine Kooperation mit starken Partnern ist der Garant für technische Weiterentwicklung und Beratung großer Körperschaften beim Einsatz der Systeme. So wurde beispielsweise auf Basis des Bürgerinformationssystems ein spezielles Abfallinformationssystem entwickelt. Bei überregionalen Messen und Veranstaltungen werden die Aktivitäten durch Wibera/Price Waterhouse Coopers unterstützt.

III.V. Weitere Partnerschaften

Sie haben Interesse rlpdirekt-Partner zu werden. Wenn Sie z. B. Betreiber eines Marktplatzes in Rheinland-Pfalz sind oder eine Geschäftsidee haben, die im kommunalen Verwaltungsportal einen Mehrwert darstellt, teilen Sie uns in einem kurzen Partnerkonzept Ihren Vorschlag mit. Auch wenn Sie Werbepartner auf dem Portal werden wollen, können Sie uns dies mitteilen. Wobei wir uns dazu entschlossen haben, nur wenige Werbepartner mit Jahresverträgen zu integrieren.

breiden:ney

Agentur für kreative Kommunikation
Emserstraße 23
56203 Höhr-Grenzhausen



Telefon: 0 26 24/94 55 78
E-Mail: info@breiden-ney.de

Ihr Kreativpartner im Bereich Internet/
E-Gouvernement, Printmediengestaltung
und Messeauftritt.

▼ Kontakt

Gemeinde- und Städtebund
Deutschhausplatz 1
55116 Mainz



Ansprechpartner:
Frank Täffner

Telefon: 0 61 31/23 98-82
Telefax: 0 61 31/23 98-89
E-Mail: ftaeffner@gstbrp.de

Heft 1	Multimedia in Rheinland-Pfalz (vergriffen)
Heft 2	Regional- und Kreisnetze in Rheinland-Pfalz
Heft 3	Verwaltungsmodernisierung und Televerwaltung in Rheinland-Pfalz
Heft 4	Anders sehen – Chancen und Risiken der Digitalisierung im Rundfunk für Blinde und Sehbehinderte
Heft 5	Intelligentes Internet für die öffentliche Verwaltung in Rheinland-Pfalz
Heft 6	Aktionsplan Multimedia 1999-2001
Heft 7	Verwaltung 24 – Vorsprung für Rheinland-Pfalz
Heft 8	Dokumentation des Multimediakongresses 1999
Heft 9	Aktionsplan Multimedia 1999-2001 (Fortschreibung/Stand Juli 2000)
Heft 10	Behördenwegweiser im Internet – Bürgerservice rund um die Uhr
Heft 11	Telearbeit in Rheinland-Pfalz (in Vorbereitung)
<hr/>	
CD-ROM 1	Multimediaforum – Vorsprung für Rheinland-Pfalz Zusammenfassung aller Vorträge der neun Foren im Jahr 1999
CD-ROM 2	Multimediawettbewerb 1999 Zusammenfassung der Wettbewerbsbeiträge
CD-ROM 3	Multimediawettbewerb 2000 – „Internet lernen – wir tun's“ Zusammenfassung der Wettbewerbsbeiträge
CD-ROM 4	Multimediaforum und Multimediakongress „Wir entwickeln Zukunft“ Zusammenfassung aller Vorträge im Jahr 2000 (in Vorbereitung)

www.zukunft.rlp.de

rlp-inform

Geschäftsstelle

Peter-Altmeier-Allee 1

55116 Mainz

Tel.: ++49 61 31 16 55 55

Fax: ++49 61 31 16 21 42

e-mail: kontakt@zukunft.rlp.de

Internet: www.zukunft.rlp.de