Landkreis
Nordwestmecklenburg
wo die Seele lächelt...

E-Government-Strategie des Landkreises Nordwestmecklenburg

Planungshorizont 2017–2022
1. Auflage

gefördert durch das Land Mecklenburg-Vorpommern
Förderkennzeichen: EGovRL 01/2015

Stand 07.06.2017 – KT Beschluss-Nr. 269-23/17
Erstellt Projektgruppe NWM.online

Partner DATAGROUP IT Services + Solutions
Mecklenburg Vorpommern MV tut gut.

Grußwort der Landrätin

Sehr geehrte Damen und Herren,

wenn wir heute über E-Government sprechen, meinen wir in erster Linie die Bereitstellung von Online-Dienstleistungen durch die öffentliche Verwaltung, die Bürgerinnen und Bürger, aber auch Unternehmen und Institutionen zeit- und ortsunabhängig 24 Stunden lang an sieben Tagen in der Woche nutzen können.

Kerstin Weiss,
Landrätin des Landkreises Nordwestmecklenburg

E-Commerce oder E-Banking sind heute im wirtschaftlichen Leben wie auch im privaten Bereich selbstverständlich. Ziel des Einsatzes digitaler Technologien und Verfahren sind vor allem Kostensenkung und Produktivitätserhöhung, was bei gleichzeitig verbessertem Service letztlich zu klaren Wettbewerbsvorteilen gegenüber Mitanbietern führt.

Aber was bedeutet E-Government für die öffentliche Verwaltung, die ihre Dienstleistungen bisher doch ohne Wettbewerb anbieten konnte? Eine medienbruchfreie Online-Kommunikation ist in der heutigen digitalen Welt für eine bürgerfreundliche und dienstleistungsorientierte Verwaltung unerlässlich, die Etablierung von E-Government-Angeboten damit keine abwählbare Option. Genau das ist die Herausforderung, der wir uns stellen müssen.

Unser Landkreis ist in ähnlicher Weise wie die Wirtschaft zu Veränderungen gezwungen; zum einen, weil die Gesetze und Normen von EU, Bund und Land dies vorschreiben, andererseits aber auch, um im regionalen Wettstreit um Fachkräfte bestehen zu können sowie bei Gewerbe- und Investorenansiedlungen und der damit verbundenen Schaffung von Arbeitsplätzen Erfolg zu haben.

Aber auch innerhalb der Kreisverwaltung stehen wir vor Herausforderungen, die es zu bewältigen gilt. Dazu zählt z. B. der Aufbau eines arbeitsplatz- und aufgabenübergreifenden Informations- und Wissensmanagements, um dem Verlust von Wissen und Erfahrung vorzubeugen, dass der Verwaltung mit dem altersbedingten Ausscheiden einer Vielzahl von Kolleginnen und Kollegen in den nächsten Jahren droht.

Ebenso müssen die flächendeckende Einführung der E-Akte unter Nutzung eines Dokument-Management-Systems (DMS) und deren Verknüpfung zu Fachanwendungen oder Online-Anträgen weiter vorangetrieben werden. Voraussetzungen dafür sind entsprechende Weiterbildungen und Qualifikationen, aber vor allem Akzeptanz, Verstehen und Engagement bei jeder einzelnen Mitarbeiterin bzw. jedem einzelnen Mitarbeiter in allen Ebenen unserer Verwaltung.

Weiterhin ist die Einführung des Geschäftsprozessmanagements (GPM) ein wichtiges Instrument zur Optimierung von Verwaltungsabläufen und Arbeitsprozessen. Nur so können wir in Zukunft unsere Dienstleistungen als Online-Services bürgernah, wirtschaftlich und noch effizienter als bisher anbieten.

Man kann also mit Recht sagen, dass die Einführung und Umsetzung von E-Government-Angeboten einschließlich der damit verbundenen Prozessoptimierung die Zukunft unserer Verwaltung bestimmen wird. Nutzen wir die sich bietende Option und arbeiten wir gemeinsam an einer erfolgreichen Umsetzung der vorliegenden E-Government-Strategie und der zugehörigen Roadmap, die einem sehr sportlichen Zeitplan unterliegt.

Ich wünsche uns allen vor allem Kraft, Ausdauer und Mut, die bei der Erarbeitung der vorliegenden E-Government-Strategie gewonnenen Erkenntnisse auf alle Bereiche der Verwaltung erfolgreich auszurollen, damit unser Landkreis für die kommende, digitale Zukunft bestens gerüstet ist.

Kerstin Weiss

Inhalt

I. Leitsätze des Landkreises zum E-Government 5

II. Rahmenbedingungen für E-Government 6

III. Strategische Zielsetzung 9

III.1 Zielgruppe Gesellschaft 9
III.2 Zielgruppe Verwaltung 11

IV. Umsetzung der E-Government-Strategie 12

V. Nachhaltigkeit der E-Government-Strategie 13

VI. Zusammenfassung 14

VII. Glossar 15

I. Leitsätze des Landkreises zum E-Government

Der Landkreis Nordwestmecklenburg versteht unter E-Government die durchgängige, möglichst medienbruchfreie elektronische Abbildung verwaltungsspezifischer Prozesse auf allen Verwaltungsebenen.

E-Government umfasst sowohl die Prozesse

- zwischen der Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen, Institutionen sowie
- auf allen Ebenen der Verwaltung.

Nachfolgende Leitsätze bilden die Basis für die Etablierung von E-Government im Landkreis Nordwestmecklenburg.

E-Government im Landkreis Nordwestmecklenburg

- ist ein wirtschaftlicher Standortvorteil für Unternehmen und Institutionen in der Region sowie ein Instrument für bürgerfreundliches und modernes Verwaltungshandeln,
- führt zur Steigerung der Attraktivität der Verwaltung als moderner Arbeitgeber bei der Bewältigung des demografischen Wandels,
- unterstützt gleichzeitig die Bestrebungen zur Verwaltungsmodernisierung sowie zur Erhöhung von Wirtschaftlichkeit und Effektivität,
- schafft zeit- und ortsunabhängig nutzbare Online-Dienstleistungen der Verwaltung,
- basiert auf optimierten und zwischen allen Verwaltungsebenen abgestimmten Verwaltungsprozessen,
- etabliert standardisierte, fachverfahrens- und anbieterunabhängige technische Lösungen,
- bedingt eine fortlaufende Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Verwaltung,
- nutzt moderne Informations- und Kommunikationstechnologien zur Bereitstellung von Online-Dienstleistungen der Verwaltung.

Die konsequente Ausrichtung des Landkreises in Bezug auf E-Government unterstützt das aktuelle Leitbild[1] und somit das Selbstverständnis des Landkreises Nordwestmecklenburg.

[1] Leitbild des Landkreises Nordwestmecklenburg (KT-Beschluss 149/01/2016 vom 19.05.2016)

II. Rahmenbedingungen für E-Government

Bei der Etablierung von E-Government sind neben den nachfolgend dargestellten allgemeinen gesellschaftlichen Entwicklungen und den Rahmenbedingungen im Land Mecklenburg-Vorpommern auch die Entwicklungen auf EU-, Bundes- und Landesebene zu berücksichtigen.

Entwicklungen zur digitalen Gesellschaft

Der Begriff Digitalisierung bezeichnet allgemein die durch die zunehmende Verbreitung moderner Informations- und Kommunikationsmittel veränderte Nutzung von Dienstleistungen.

Leistungen, die früher nur manuell sowie zeit- und ortsgebunden in Anspruch genommen werden konnten, sind heute in Teilen online und damit zeit- und ortsunabhängig verfügbar. So gehören z. B. Online-Shopping, Online-Banking per Computer, Tablet oder Smartphone heute zum alltäglichen Leben.

In nahezu allen Bereichen von Gesellschaft, Wirtschaft, Kultur und Politik ist eine verstärkte Ausbreitung und Nutzung von elektronisch nutzbaren Leistungen und Angeboten zu erkennen. Diese derzeitige Entwicklung wird auch digitale Transformation genannt.

Als Folge der beschriebenen gesellschaftlichen Entwicklung ist die Notwendigkeit der Verwaltungsmodernisierung untrennbar mit der digitalen Transformation verbunden. Damit sollen Arbeitsabläufe in der Verwaltung vereinfacht und transparent gestaltet werden.

Bürgerinnen und Bürger als auch Unternehmen und Institutionen erwarten moderne Produkte und Leistungen, gepaart mit dem zunehmenden Wunsch nach zeit- und ortsunabhängiger Kommunikation bzw. Interaktion.

Für die Verwaltung bedeutet dies, ihre angebotenen Leistungen durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien attraktiv und kundenorientiert auszugestalten. Dazu sind die internen Verwaltungsprozesse so anzupassen, dass diese effektiv, effizient, rechtssicher und möglichst medienbruchfrei durchgeführt werden können.

Entwicklungen auf EU-, Bundes- und Landesebene

Gesetzliche Normen von EU, Bund und Land sowie nationale Vorgaben wie z. B. vom IT-Planungsrat des Bundes haben Auswirkungen auf die Planung und die Umsetzung von E-Government im Landkreis Nordwestmecklenburg. Insbesondere sind damit in zunehmendem Umfang auch konkrete technische Richtlinien für Basiskomponenten bzw. Fachverfahren verbunden.

Zu diesen Vorgaben zählen:

- die EU-Richtlinie 2014/55
- das E-Government-Gesetz des Bundes (EGovG),
- die Nationale E-Government-Strategie (NEGS) sowie
- das E-Government-Gesetz des Landes Mecklenburg-Vorpommern (EGovG M-V)

in den jeweils aktuellen Fassungen.

Aus diesen Vorgaben resultieren rechtlich vorgegebene E-Government-Angebote, die vom Landkreis Nordwestmecklenburg zu den nachfolgend genannten Terminen bereitzustellen sind:

- qualifizierte elektronische Signatur (ab 2016)[2,3]
- KFZ-Online-Abmeldung/Wiederinbetriebnahme (bis 2017)[4]
- E-Rechnung (bis 2019)[5]
- elektronischer Zugang zur Verwaltung (bis 2020)[2,3]
- De-Mail (bis 2020)[2,3]
- elektronischer Identitätsnachweis (bis 2020)[2,3]
- elektronische Aktenführung (bis 2020)[2,3]

In Vorbereitung der Bereitstellung von E-Government-Angeboten sind alle elektronisch unter-stützten Verwaltungsabläufe vor Einführung der informationstechnischen Systeme unter Nutzung standardisierter Methoden zu optimieren.

In neu aufgebauten oder überarbeiteten elektronischen Registern, die Angaben mit Bezug zu inländischen Grundstücken enthalten, ist eine direkte Georeferenzierung zu den Grundstücken aufzunehmen.

Zielbereiche der Nationalen E-Government-Strategie (NEGS)

Die Nationale E-Government-Strategie (NEGS) setzt den Rahmen für die E-Government-Aktivitäten in Deutschland. Sie richtet das Handeln im E-Government auf folgende sechs Leitgedanken/Zielbereichen aus, die in der nachfolgenden Abbildung benannt werden.

[2] E-Government-Gesetz des Bundes (EGovG)
[3] E-Government-Gesetz des Landes Mecklenburg-Vorpommern (EGovG M-V)
[4] Straßenverkehrsgesetz (StVG)
[5] Richtlinie 2014/55/EU

Abb. 1: Zielbereiche der Nationalen E-Government-Strategie (NESG)

Diese sechs Zielbereiche der NEGS bilden auch für die E-Government-Strategie des Landkreises den Rahmen für die strategische Zielfindung sowie für die Auswahl der zu etablierenden Online-Angebote.

Zielgruppen der E-Government-Strategie

Die potenziellen Nutzer von E-Government-Angeboten wurden in Workshops identifiziert und in zwei Zielgruppen kategorisiert.

Die E-Government-Strategie des Landkreises Nordwestmecklenburg richtet ihr Handeln an den Zielgruppen Gesellschaft und Verwaltung aus.

In der Zielgruppe Gesellschaft stehen

- Bürgerinnen und Bürger,
- Unternehmen und
- Institutionen

im Mittelpunkt des Handelns.

In der Zielgruppe Verwaltung stehen

- die Kreisverwaltung sowie
- ihre nachgeordneten Einrichtungen und Eigenbetriebe

im Mittelpunkt des Handelns.

Für diese Zielgruppen definiert die E-Government-Strategie des Landkreises Nordwestmecklenburg die nachfolgend benannten strategischen Ziele.

III. Strategische Zielsetzung

Nachfolgend werden die durch den Landkreis Nordwestmecklenburg mit dem E-Government verfolgten strategischen Zielsetzungen benannt und der Bezug zu den sechs Zielbereichen der Nationalen E-Government-Strategie hergestellt.

III.1 Zielgruppe Gesellschaft

Ziel 1 – Bedarfsorientierung

Die E-Government-Angebote richten sich konsequent am Bedarf der Zielgruppe aus.

Im Fokus stehen dabei die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger sowie der Unternehmen und Institutionen. Insbesondere stark frequentierte und stark nachgefragte Verwaltungsdienstleistungen sollen elektronisch bereitgestellt werden.
Für die Nutzer der E-Government-Angebote führt dies zu einer besseren Erreichbarkeit der Verwaltung, zu einer deutlichen Zeitersparnis und somit zu einer Erhöhung der Servicequalität, da Online-Dienstleistungen orts- und zeitunabhängig in Anspruch genommen werden können.

Ziel 2 – Attraktivität

Die E-Government-Angebote tragen zur Steigerung der Attraktivität des Landkreises bei.

Die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen und Institutionen kennen und nutzen die angebotenen Online-Dienstleistungen der Verwaltung. Über neue oder bestehende E-Government-Angebote werden sie regelmäßig durch geeignete Maßnahmen informiert. Die Verwaltung überprüft und baut das Angebot an Online-Dienstleistungen stetig aus.

Dadurch wird die Attraktivität des Landkreises Nordwestmecklenburg als ein moderner und innovativer Arbeits- und Lebensraum weiter gesteigert.

Ziel 3 – Benutzerfreundlichkeit

Die E-Government-Angebote sind einfach, verständlich, intuitiv bedienbar und möglichst barrierefrei.

Die E-Government-Angebote sind so ausgerichtet, dass ihre Akzeptanz und die Inanspruchnahme gestärkt werden. Einfache Benutzerführungen, verständliche und intuitiv bedienbare Benutzeroberflächen und ein möglichst barrierefreier Zugang werden unabhängig vom genutzten Medium bzw. vom genutzten Kanal die Inanspruchnahme fördern.

Ziel 4 – Sicherheit

Die E-Government-Angebote sind rechtskonform und sicher.

Die rechtskonforme und sichere Abwicklung von E-Government-Angeboten hat oberste Priorität. Die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen, insbesondere der vorschriftsmäßige Umgang mit personenbezogenen Daten, ist ein Grundanliegen des Landkreises und zu jeder Zeit sichergestellt.

Die Verwaltung initiiert und etabliert organisatorische und technische Maßnahmen und Prozesse, um die Vertraulichkeit, Verbindlichkeit und Integrität von Daten und Informationen zu gewähr-leisten. Damit soll das Vertrauen von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen und Institutionen in eine sichere elektronische Informationsverarbeitung gestärkt und somit die Nutzung der Online-Dienstleistungen der Verwaltung gefördert werden.

Ziel 5 – Transparenz

Der Bearbeitungsstatus zum genutzten E-Government-Angebot ist transparent.

Die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen und Institutionen kennen den aktuellen Bearbeitungsstand ihrer genutzten Online-Dienstleistung. Sie werden über den aktuellen Bearbeitungsstatus proaktiv informiert bzw. haben die Möglichkeit, jederzeit selbst den Bearbeitungsstand ihrer Vorgänge online einzusehen.

Ziel 6 – Nachhaltigkeit

Die E-Government-Strategie und die angebotenen Online-Dienstleistungen sind zukunftsfähig und nachhaltig.

Die E-Government-Strategie und die Online-Angebote des Landkreises Nordwestmecklenburg unterliegen einer regelmäßigen Überprüfung und Anpassung durch den Landkreis.

Die in den E-Government-Angeboten verwendeten Inhalte und Informationstechnologien werden gebündelt und, soweit möglich, im Rahmen der Wiederverwendbarkeit prozessübergreifend zur Verfügung gestellt.

Insbesondere durch die Optimierung von Prozessen werden Zukunfts-fähigkeit und Nachhaltigkeit von E-Government-Strategie und Online-Angeboten sichergestellt. Soweit verfügbar, anwendbar und wirtschaftlich vertretbar, werden bei der Etablierung neuer E-Government-Angebote durch das Land Mecklenburg-Vorpommern bereitgestellte verfahrens- und fachunabhängige Systeme als Basiskomponenten eingesetzt.

III.2 Zielgruppe Verwaltung

Ziel 1 – E-Government-Kompetenz

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kreisverwaltung sowie deren nachgeordnete Einrichtungen und Eigenbetriebe besitzen eine hohe E-Government-Kompetenz.

Ausreichende Personalkapazitäten sowie qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind die Basis für die erfolgreiche Bereitstellung von E-Government-Angeboten. Regelmäßige Schulungen und Weiterbildungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung sichern den Aufbau und den Erhalt der Fähigkeiten und Fertigkeiten, die für die Bereitstellung und Durchführung von E-Government-Angeboten notwendig sind.

Ziel 2 – Effizienz

Die Effizienz der Verwaltungsprozesse wird kontinuierlich überprüft und verbessert.

Verwaltungsvorgänge werden prozessoptimiert sowie durchgängig elektronisch und möglichst medienbruchfrei bearbeitet. Ein etabliertes Prozessmanagement und optimierte Prozesse sind die Grundlagen, um Verwaltungsabläufe ohne Qualitätsverluste effizient durchzuführen.

Effiziente Verwaltungsprozesse und bedarfsgerecht bereitgestellte E-Government-Angebote entlasten von Routinetätigkeiten und schaffen Freiräume, z. B. für die persönliche Beratung von Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Institutionen.

Ziel 3 – Standardisierte Informationstechnologien

Die IT-Systemlandschaft wird bedarfsgerecht und standardisiert zur Verfügung gestellt.

Eine Grundvoraussetzung für die Bereitstellung und effiziente Nutzung von E-Government-Angeboten ist der Einsatz von modernen und aufeinander abgestimmten Informationstechnologien in der Verwaltung. Standardisierte Informationstechnologien gewährleisten einen hohen Grad an Interoperabilität.

Die eingesetzten Technologien orientieren sich an den fachlichen Anforderungen. Sie ermöglichen eine wirtschaftliche Umsetzung, einen sicheren, ressourcensparenden Betrieb sowie eine leichte Anpassung an sich verändernde Anforderungen.

IV. Umsetzung der E-Government-Strategie

Die zielgerichtete Umsetzung der E-Government-Strategie erfolgt auf Basis eines Maßnahmenplanes (Roadmap) und im Rahmen der vom Kreistag beschlossenen Haushaltsmittel.

Die Roadmap benennt die durch den Landkreis Nordwestmecklenburg für den Planungshorizont von 2017 bis 2022 zu etablierenden E-Government-Angebote. Die nachfolgende Übersicht zeigt und benennt in Jahrescheiben gegliedert den geplanten Umsetzungsbeginn der einzelnen

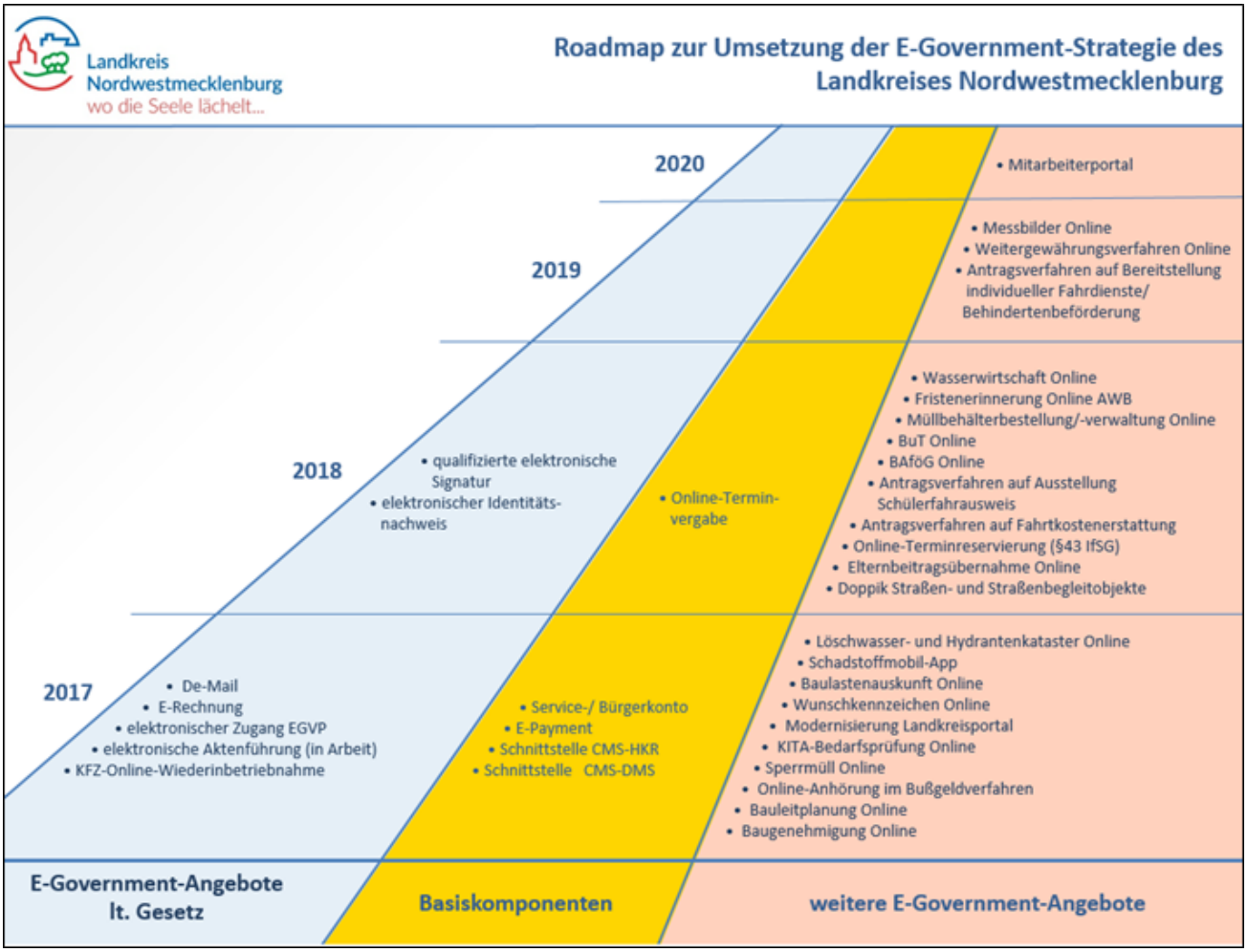
E-Government-Angebote. Dabei wird zwischen E-Government-Angeboten unterschieden, die

- aus gesetzlichen Vorgaben (E-Government-Angebote lt. Gesetz) oder
- aus den Ergebnissen und der vorgenommenen Priorisierung in Zielfindungs-Workshops zur E-Government-Strategie (weitere E-Government-Angebote)

resultieren.

Des Weiteren sind verfahrens- und fachunabhängige Systeme (Basiskomponenten) benannt, die zum genannten Zeitraum für die effiziente und nachhaltige Etablierung der geplanten E-Government-Angebote benötigt werden.

Abb. 2: Roadmap mit jeweiligem Umsetzungsbeginn



V. Nachhaltigkeit der E-Government-Strategie

Die vorliegende E-Government-Strategie wird in regelmäßigen Abständen überprüft, um sicherzustellen, dass geänderte Rahmenbedingungen und Anforderungen berücksichtigt werden. Anpassungen der Strategie können beispielsweise aufgrund von neuen oder veränderten

- gesetzlichen Vorgaben und Richtlinien,
- Anforderungen aus der Zielgruppe Gesellschaft,
- Anforderungen aus der Zielgruppe Verwaltung,
- Informations- und Kommunikationstechnologien

notwendig sein.

Zur Sicherung der regelmäßigen Überprüfung und zur Gewährleistung der Nachhaltigkeit wird einmal jährlich ein Review der E-Government-Strategie durchgeführt. Die daraus resultierenden notwendigen Anpassungen werden identifiziert und fließen in die Fortschreibung der Strategie sowie in die Anpassung der Roadmap ein. Die fortgeschriebene E-Government-Strategie wird vom Verwaltungsrat oder vom Kreistag beschlossen und somit zur verbindlichen Vorgabe für die weitere Umsetzung.

Die nachfolgende Abbildung zeigt und benennt schematisch den Ablauf und die Beteiligten zur Absicherung der regelmäßigen Überprüfung und Fortschreibung der E-Government-Strategie.

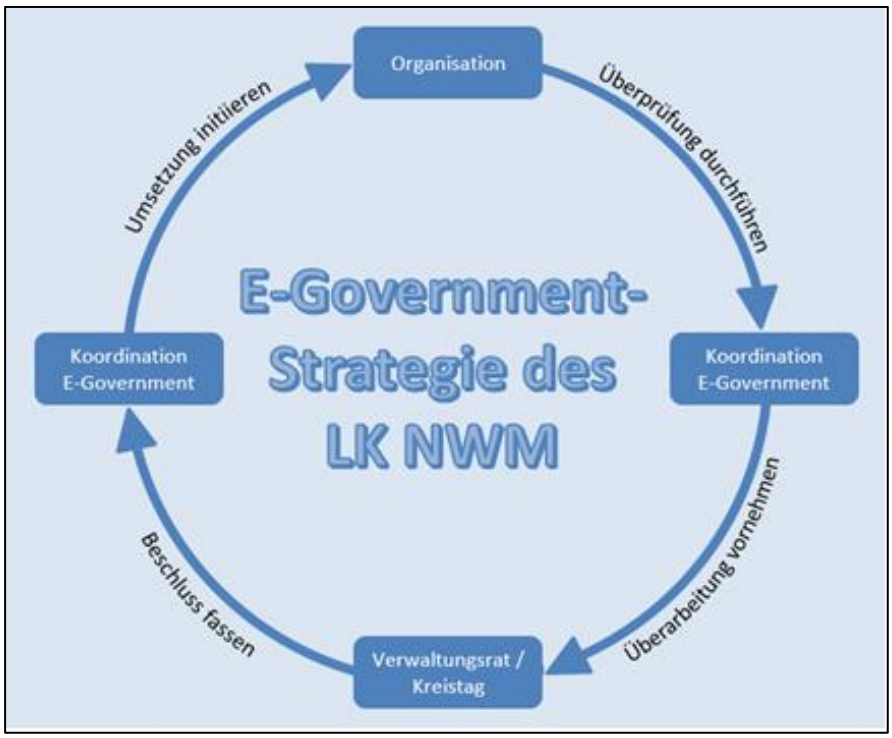


Abb. 3: Regelkreis zur Sicherung der Nachhaltigkeit der E-Government-Strateg

VI. Zusammenfassung

Rahmenbedingungen

Berücksichtigt werden die Entwicklungen zur digitalen Gesellschaft sowie die Entwicklungen und Vorgaben auf EU-, Bundes- und Landesebene.

Zielgruppen

Es werden die Zielgruppe Gesellschaft mit Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Institutionen sowie die Zielgruppe Verwaltung mit der Kreisverwaltung sowie ihren nachgeordneten Einrichtungen und Eigenbetrieben betrachtet.

Zielsetzung

Die Zielsetzung ist konsequent an den Zielgruppen ausgerichtet.
Zielgruppe Gesellschaft:

1. Bedarfsorientierung
2. Attraktivität
3. Benutzerfreundlichkeit
4. Sicherheit
5. Transparenz
6. Nachhaltigkeit

Zielgruppe Verwaltung:

1. E-Government-Kompetenz
2. Effizienz
3. standardisierte Informationstechnologien

Umsetzung

Die umzusetzenden Ziele werden in einer Roadmap für den Planungshorizont von 2017 bis 2022 benannt.

Nachhaltigkeit

Zur Absicherung der regelmäßigen Überprüfung, zur Fortschreibung und zur Anpassung der E-Government-Strategie werden der Ablauf und die Beteiligten definiert.

VII. Glossar

barrierefrei	Möglichkeit der uneingeschränkten Nutzung von Verfahren und Abläufe ohne zusätzliche Hilfen für Menschen mit und ohne Beeinträchtigungen
Basiskomponenten	allgemein und übergreifend nutzbare Komponenten und Verfahren, die vom Land Mecklenburg-Vorpommern bereitgestellt bzw. durch den Landkreis Nordwestmecklenburg etabliert werden
E-Government	E-Government bezeichnet die elektronische Abwicklung von Geschäftsprozessen der öffentlichen Verwaltung und Regierung und leistet einen wichtigen Beitrag zur Modernisierung der Verwaltung. Die Prozesse werden beschleunigt, die Kommunikation vereinfacht und damit insgesamt die Qualität und Effizienz des öffentlichen Verwaltungshandelns erhöht. Für die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen eröffnen sich neue Möglichkeiten, mit der Verwaltung in den Kontakt zu treten.[6]
Informations- und Kommunikationstechnologien	Geräte bzw. Instrumente wie Computer, Tablets, Smartphones, die zur Durchführung und Ausführung von Abläufen benutzt werden
Integrität	Korrektheit der Daten/Informationen
Interoperabilität	Fähigkeit zur Zusammenarbeit von verschiedenen Systemen, Techniken oder Organisationen
intuitiv bedienbar	einfach, ohne spezielles Wissen nutzbar
IT-Planungsrat	politisches Steuergremium von Bund und Ländern zur Koordinierung und Steuerung der Zusammenarbeit in den Bereichen Informationstechnik und E-Government
Kompetenz	Fähigkeiten einer Person
Nationale E-Government-Strategie	die durch den IT-Planungsrat des Bundes vorgegebene Strategie zur Einführung und Umsetzung von E-Government
Review	Verfahren zur Qualitätssicherung
Verwaltungsprozess	Ablauf logisch verknüpfter und koordinierter Einzeltätigkeiten (Aufgaben, Arbeitsabläufe), die ausgeführt werden, um eine Verwaltungsleistung zu erbringen

[6] Quelle: Der Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik