

**Fragenkatalog (Stand 03.05.2017)****Zifferstrategie und Erfolgsfaktoren**

- 1 Welche gesetzlichen Rahmenbedingungen auf Landes- und Bundesebene beeinflussen das E-Government in Santander?
- 2 Seit wann wird das Thema E-Government vorangetrieben?
- 3 Gibt es eine übergreifende E-Government-Strategie in der Stadt Santander? (Gerne mit Verweis auf entsprechende Dokumente)
- 4 Welchen Stellenwert hat die IT in der Stadtverwaltung Santander? (z.B. organisatorische Verortung und Zuständigkeiten)
- 5 Wie ist das E-Government in der Organisation der Stadtverwaltung und auf Führungsebene verankert (z.B. im Organigramm)?
- 6 Was sind aus Ihrer Sicht die Erfolgsfaktoren für die Realisierung des E-Governments? (z.B. kulturell, finanziell, Unterstützung auf Leitungsebene)
- 7 Wo sehen Sie den größten Handlungsbedarf bei der Digitalisierung in der kommunalen Verwaltung?

**Rahmenbedingungen**

- 8 Wie lange hat die Umsetzung von der Idee bis zur Realisierung erster Angebote des E-Government gedauert?
- 9 Wie viele Personen/Mitarbeiter arbeiten an der Konzeption und Realisierung des E-Governments der Stadt Santander?
- 10 Wie hoch war und ist das jährliche Budget für die Umsetzung des E-Governments in Santander?
- 11 Inwieweit und zu wie viel Prozent des Budgets hat die Stadt Santander Zuschüsse vom spanischen Staat und der EU erhalten?
- 12 Wie viel Budget haben Sie für die Öffentlichkeitsarbeit bzw. in das Marketing der elektronischen Dienste verwendet?
- 13 Wie fördern Sie Innovationen in der Stadtverwaltung?
- 14 Haben Sie eine „Start Up-Kultur“ in der Behörde etabliert?
- 15 Waren Anpassungen in den Prozessen der Verwaltung notwendig? Welche waren das? (interne Abläufe, Umorganisation etc.)
- 16 Was waren und sind die größten Herausforderungen bei der Anpassung bestehender IT-Verfahren um diese für E-Government zu nutzen?
- 17 Wie haben Ihre Beschäftigten auf den Wandel zum E-Government reagiert? Welche Widerstände gab es und wie sind Sie damit umgegangen?

**Kollaboration und Softwareentwicklung**

- 18 Inwieweit sind Ihre E-Government-Dienste individuelle Lösungen für Santander?
- 19 Nutzen Sie darüber hinaus auch überregionale bzw. landesweite Lösungen?
- 20 Wie viel Prozent der notwendigen Software im E-Government haben Sie selbst entwickelt?
- 21 Wird Open-Source-Software eingesetzt und wie ist das prozentuale Verhältnis zu kommerzieller Software?
- 22 Erfolgt die Entwicklung der E-Government-Lösungen durch ihre eigene IT und/oder werden IT-Dienste auch durch externe Dienstleister erstellt?
- 23 Von welchen Bereichen in der Verwaltung geht die Initiative zur Entwicklung von Online-Diensten aus? Wer ist involviert?
- 24 Inwieweit werden in der Stadt Santander agile Entwicklungsprozesse genutzt?
- 25 Inwieweit arbeiten Sie mit Hochschulen zusammen? Nutzen Sie wissenschaftliche Erkenntnisse bei der Weiterentwicklung des E-Governments?
- 26 Inwieweit arbeiten Sie mit Wirtschaftsunternehmen im E-Government zusammen?
- 27 Inwieweit beteiligen Sie die Bürger von Santander bei der Entwicklung neuer Dienste?

**Portfolio und Technik**

- 28 Bitte geben Sie uns einen Überblick zum E-Government-Portfolio (Gerne mit Verweis auf entsprechende Dokumente).
- 29 Welche Möglichkeiten der eindeutigen Identifikation der Bürger auf elektronischem Weg nutzen Sie? Gibt es zentrale Dienste zur Authentisierung (z.B. über ein Bürgerkonto, kartenbasierte Sicherheitslösungen)?
- 30 Wie hoch ist die Anzahl komplett digital abzuwickelnder, medienbruchfreier Verfahren?
- 31 Wie hoch ist dagegen die Anzahl reinen Online-Formularen (z.B. in PDF)?
- 32 Stellen Sie den Bürgern einen offiziellen, sicheren Kommunikationsweg bereit über den z.B. Bescheide elektronisch zugestellt werden?
- 33 Zu welchem Anteil können die Online-Dienste auch auf mobilen Endgeräte vollständig genutzt werden?
- 34 Welche Möglichkeiten zum elektronischen Bezahlen/ePayments werden für Online-Dienste genutzt? Wie ist hier die prozentuale Aufteilung der Zahlungswege?

**Nutzungszahlen, Erfahrungen und Erfolge**

- 35 Welche E-Government-Angebote werden besonders häufig genutzt? Wenn möglich bitten wir um Darstellung der jeweiligen Nutzungszahlen (Top Ten).
- 36 In welchem Verhältnis steht die Online-Nutzung von Angeboten zu den konventionellen Wegen vor Ort in der Behörde?
- 37 Inwieweit haben Sie Entlastung der Behörde bzw. der Verwaltungsmitarbeiter durch E-Government festgestellt? (z.B. automatische Verarbeitung, höhere Datenqualität und damit weniger Rückfragen)
- 38 Haben Sie finanzielle Einsparungen durch E-Government innerhalb der Verwaltung realisiert?
- 39 Welchen weiteren Nutzen sehen Sie durch das Angebot an Online-Diensten?
- 40 Wie ist das Feedback Ihrer Bürger bezüglich Angebot, Aufwand und Usability der E-Government-Dienste der Stadt Santander?