

# service-bw

## Hilfe in allen Lebenslagen

Michael Schwaninger, Innenministerium

Workshop „Intelligente Portale“  
am 30. und 31. Mai 2011



**Baden-Württemberg**

INNENMINISTERIUM

# service-bw – eine Adresse, alle Dienste



- Lebens- und Geschäftslagen mit verständlichen und aktuellen Verfahrensbeschreibungen
- Adressen, Nummern, Öffnungszeiten
- Ideen, Fragen, Kritik und Ausschreibungen
- „mein service-bw“
- Semantische Suche
- Elektronische Abwicklung von Prozessketten in integrierter Vorgangsbearbeitung

# Komponenten (1)

- Hilfe in allen Lebenslagen
  - 52 Lebenslagen
  - 63 DLR-Lebenslagen („Selbständigkeit online“)
  - Lebenslagen-/Tätigkeitsassistent (aktuell 1.900 Tätigkeiten und Synonyme)
  
- Verfahren, Formulare, Onlinedienste
  - 850 Verfahrensbeschreibungen
  - ca. 200 Fachportale (insgesamt über 5.000 externe Links)
  - Zahl der verbundenen Formulare und Onlinedienste ist nicht bekannt

# Pflege Lebenslagen und Verfahrensbeschreibungen

- Durch Textbetreuer in den Fachressorts und durch Lektoren eines externen Dienstleisters
- Automatische Erinnerungsmails an Textbetreuer im 9-Monats-Turnus
- Textbetreuer / Lektoren sollen Änderungsbedarf (z.B. wegen Rechtsänderung) auch innerhalb dieses Turnus mitteilen
- Textbearbeitung durch Lektoren
- elektronischer Abstimmungs- und Freigabeworkflow (aktuell 6-Augen-Prinzip Textbetreuer – Lektor – Revisor)

# Komponenten (2)

- Adressen, Nummern, Öffnungszeiten
  - 9000 Behörden und Einrichtungen der öffentl. Hand
  - davon rund 5.000 Schulen
  - dezentrale Pflegeverantwortung bei den Behördenredakteuren

# Komponenten (3)

- ✦ Ideen, Fragen, Kritik
  - Beiträge (mit Antwort des zuständigen Ressorts und Kommentierungsfunktion → Forum)
  - Vorschriften
  - Konsultationen des Landes, des Bundes und der EU (jeweils Links auf entsprechende Konsultationsplattformen)
  
- ✦ Öffentliche Ausschreibungen
  - Stellen im öffentlichen Dienst
  - Ausschreibungen der öffentlichen Hand

# Komponenten (4)

- mein service-bw
  - Sichere und verschlüsselte Speicherung persönlicher Daten (z.B. Name, Vorname, Anschrift, Geburtsdatum) und deren Weitergabe an Onlinedienste
  - Sichere und verschlüsselte Speicherung persönlicher Dokumente in einem virtuellen Dokumentensafe
- elektronische Prozessplattform (ePP)
- Suche (Ontoprise)

# Anwendungen

- Content-Integration in kommunale Portale
  - 453 Kommunen haben integriert
  - XML- und Webservices-Schnittstelle
  - Kommunale Ergänzungen (im Frontend von service-bw mit eindeutigem Hinweis auf Verantwortlichkeit sichtbar)
- Projekt D115
  - Übergabe der Verfahrensbeschreibungen in Verbindung mit Daten der jeweils zuständigen Stelle an das D115-Wissensmanagement
  - Kommunalspezifische Feldergänzungen, die nicht im Frontend von service-bw sichtbar sind

# Nutzen

- Wissen über Verfahrensabläufe senkt Beratungs- und Betreuungsbedarf
- Behördengänge können vorbereitet werden
- Sinkender Erfassungsaufwand, weil z.B. Formulare elektronisch ausgefüllt und übergeben werden
- Qualitätssprung kommunaler Portale ohne zusätzlichen Pflegeaufwand
- Elektronische Verfahrensabwicklung
- Bürgerbeteiligung

**Vielen Dank  
für Ihre  
Aufmerksamkeit.**