

Bericht zur Verwaltungsdigitalisierung

Inhaltsverzeichnis

Gesetzliche Vorgaben

Rückblick

- Personal
- Bestandsanalyse und Konzept
- Interne Maßnahmen
- Stadtweite Digitalisierungsmaßnahmen

Geplante Projekte und Ausblick

- Konzeption
- Bürgerserviceportal
- Weiterer Serviceausbau
- Internes Dokumentenmanagement (E-Akte)
- Internes Projektmanagement

Abschließende Einschätzung

Rückblick

Gesetzliche Vorgaben

Das E-Government-Gesetz NRW (2016; Entwurf 2019) und das Onlinezugangsgesetz (2017) sehen unter anderem elektronische Bezahlmöglichkeiten, die Inanspruchnahme von Verwaltungsdienstleistungen über ein Onlineportal und den Anschluss an landes-, bundes- und EU-weite Portale vor.

Zuletzt forderte diese Entwicklung die „Single Digital Gateway“-Verordnung der EU (2018).

Mit der Neugestaltung, Inhaltsaufbereitung und schließlich dem Onlinegang des Internetauftritts forcierte die Stadtverwaltung im Jahr 2017 die Digitalisierung in Erkrath und erfüllte damit bereits eine Kernforderung der Gesetze: ein digitales Informationsportal zu den Dienstleistungen der Stadtverwaltung.

Personal

Im Jahr 2018 wurde die Stelle eines Digitalisierungsbeauftragten mit 0,24 Vollzeitäquivalenzen eingerichtet. Nach Genehmigung des Haushaltes und des dazugehörigen Stellenplanes 2019 erfuhr Mitte des Jahres 2019 die Stabsstelle Digitalisierung die dringend benötigte,

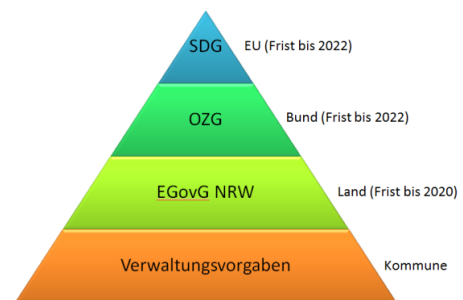


Abbildung 1: Wichtigste Vorgaben und Gesetze im Zusammenhang mit der Verwaltungsdigitalisierung

personelle Unterstützung. Die Stelle des Digitalisierungsbeauftragten wurde in Vollzeit besetzt, eine Projektmanagerin sowie eine Projektassistenz wurden eingestellt.

Bestandsanalyse und Konzept

Seit Mitte 2018 bis Ende des ersten Quartals 2019 wurden mit den Organisationseinheiten der Stadt Erkrath die IST-Stände zur Digitalisierung ermittelt. Daraus entstand ein Vorgehensentwurf, der im April 2019 dem Verwaltungsvorstand und anschließend im Mai 2019 der Politik vorgestellt wurde.

Die Stabsstelle Digitalisierung priorisiert seitdem die Verwaltungsdigitalisierung und die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben. Mit dem Ziel einer Ist-Analyse für ein E-Government-Konzept (2020) führte im Jahr 2019 die Stabsstelle Digitalisierung zusammen mit der Abteilung Personal · Organisation und der Abteilung Informationstechnik Entwicklungsgespräche mit zahlreichen städtischen Organisationseinheiten.

Als Teil des E-Government-Konzeptes entwickelte die Stabsstelle Digitalisierung ein Konzept zur Einführung der elektronischen Akte (E-Akte).

Verwaltungsinterne Maßnahmen

Die Kommunikation und Vernetzung innerhalb der Stadtverwaltung sollte verbessert werden. Ende des Jahres 2018 wurde dazu der Projektauftrag zur Einrichtung eines internen Informationsportals (Intranet) für die Mitarbeitenden der Stadt Erkrath erteilt. Bis Ende des Jahres 2019 wird den Mitarbeitenden erstmalig das Intranet zur Verfügung gestellt. Der Ausbau ist für das Jahr 2020 vorgesehen.

Als Grundlage für die digitale Dokumentenablage und digitale Verwaltungsprozesse sollte ein Dokumentenmanagementsystem eingesetzt werden. Hierzu wurde ein Projektauftrag zum flächendeckenden Einsatz eines Dokumentenmanagementsystems (DMS) im vierten Quartal 2019 erteilt. Dieser sieht eine verwaltungs- und systemweite Umsetzung bis 2029 unter Projektleitung der o. g. Projektmanagerin vor.

Stadtweite Digitalisierungsmaßnahmen

Die von den Stadtwerken umgesetzten Maßnahmen in den Jahren 2017 bis 2019 unterstützen ebenfalls die Verwaltungsdigitalisierung, besonders im Bereich der Vernetzung und Erreichbarkeit städtischer Dienste. Seit 2017 sorgten die Stadtwerke Erkrath für den Breitbandausbau in den Gewerbegebieten (Abschluss 2018).¹ Der Glasfaserausbau im Privatkundenbereich wurde im Jahr 2019 begonnen.² Zusätzlich stehen bereits öffentliche WLAN-Hotspots an folgenden Standorten zur Verfügung:

- Stadtwerke Erkrath Verwaltungsgebäude
- Bahnhof Millrath
- Bahnhof Erkrath
- Neuenhausplatz
- Hochdahler Markt
- Jugendcafe Sedental
- Neanderbad

¹ siehe [Geschäftsbericht 2018 der Stadtwerke Erkrath](#)

² siehe www.lichtwelle-erkrath.de

Geplante Projekte und Ausblick

Zu einer modernen Leistungserbringung zählt neben der Abbildung des Dienstleistungsangebotes vor allem die Möglichkeit für Antragstellende, Dienstleistungen online beantragen, bezahlen, ändern und abschließen zu können. Die Verwaltungen in NRW hinken in diesem Fall im Vergleich zu großen Wirtschaftsunternehmen weitestgehend hinterher.

Um als digitale Stadtverwaltung wahrgenommen zu werden, muss die Stadt Erkrath besonders auf digitale Antrags- und Verwaltungsverfahren setzen. Sogleich werden Onlineservices in den Vordergrund gestellt, die Behördengänge von Bürgerinnen und Bürgern erübrigen oder vereinfachen.

Die im folgenden Schaubild genannten Maßnahmen werden die Arbeitsabläufe innerhalb der Stadtverwaltung derart optimieren, dass Bürgerinnen und Bürger spürbar schnellere Antworten zu ihren Anliegen erhalten.

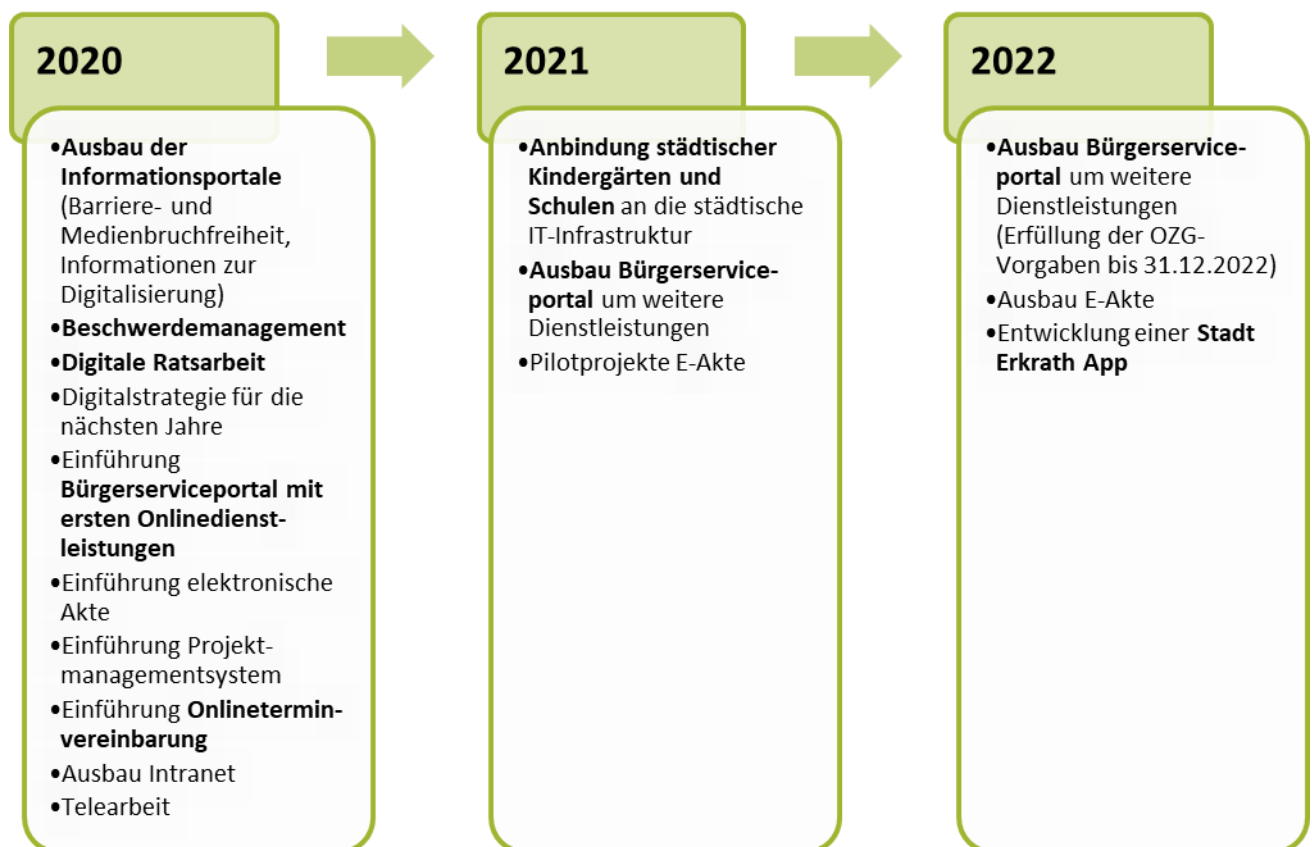


Abbildung 2: Zeitplan der Digitalisierungsvorhaben (wichtigste, öffentlichkeitsrelevante Projekte, zu denen teils mehrere, umfangreiche Unterprojekte gehören)

Konzeption

Um die zahlreichen Digitalisierungsprojekte der Verwaltung insgesamt strukturiert abzuarbeiten, bedarf es entsprechender Konzeption unter gesamtheitlicher Betrachtung – auch im Hinblick auf die Anforderungen der Bürgerinnen und Bürger, der Unternehmen und der Politik sowie auf den zukünftigen Personalbedarf für die Projekte.

Im Jahr 2020 sollen verstärkt die internen Prozesse auf ihre Optimierungspotenziale überprüft werden. Dazu ist eine Prozessanalyse unter Begleitung externer Berater geplant. Er-

gebnis der Prozessanalyse soll eine Aufstellung der kosten- und personalintensivsten Prozesse sein.

Die Verwaltung möchte außerdem Ideen und Anregungen der Politik, der Bürgerinnen und Bürger sowie der Unternehmen aufgreifen. Im ersten Quartal 2020 startet dazu eine Onlineumfrage. Im Rahmen der Bürgermeistersprechstunden auf den Wochenmärkten wird die Umfrage in Kooperation mit der Stabsstelle Digitalisierung ebenfalls angeboten. Interessierte Bürgerinnen und Bürger können dabei über den Nutzen der Digitalisierung im persönlichen Gespräch mit der Verwaltung diskutieren.

Ziel ist die Erstellung eines E-Government-Konzeptes im Jahr 2020 (als Teil der Digitalisierungsstrategie der Stadt Erkrath).

Im Haushalt 2020 sind für die interne Prozessanalyse 6 T€ (Produkt 01.02.01) und für ein fortlaufendes, softwareunterstütztes Prozessmanagement 9,2 T€ (Produkt 01.10.01) geplant. Der sukzessive Ausbau des Prozessmanagements wurde in den Folgejahren mit jeweils 2,3 T€ berücksichtigt. Die Umfragen und deren Auswertung hingegen bedürfen keinem Haushaltsansatz.

Bürgerserviceportal

Im Land NRW fanden im Laufe des Jahres 2019 Bestrebungen statt, ein zentrales, standardisiertes und in Teilen individualisierbares Rahmenwerk eines Bürgerserviceportals für alle Kommunen in NRW zu entwickeln. Ob und wann dieses Portal für Kommunen zur Verfügung gestellt, welche Kosten die Kommunen dabei tragen müssen und welcher Aufwand für die Einrichtung des Portals sowie die Anbindung an die städtische IT-Infrastruktur entsteht, kann zum jetzigen Zeitpunkt nicht bestimmt werden.

Eine grundsätzliche Rückmeldung zu einem zentralen Portal kündigte das Land NRW für Dezember 2019 an. Die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes bis Ende des Jahres 2022 und dem damit verbundenen Aufbau eines Bürgerserviceportals stellt insofern noch ein unkalkulierbares finanzielles Risiko dar. Für die Einführung eines Bürgerserviceportals – unabhängig einer möglichen landesseitigen Lösung – werden im Haushaltsplan 2020 150 T€ (Produkt 01.10.01) angesetzt.

Das Bürgerserviceportal wird zudem im ersten Schritt die wichtigsten kommunalen Antragsverfahren online zur Verfügung stellen. Antragstellende erhalten damit die Möglichkeit, Anträge ohne Behördengang zu stellen, erforderliche Unterlagen hochzuladen, die Gebühren elektronisch zu bezahlen, sich sicher zu authentifizieren und schlussendlich rechtssicher mit der Behörde in Kontakt zu treten. Da die Prozesse medienbruchfrei und in Teilen vollautomatisiert ablaufen sollen, sind hierfür Vorarbeiten in jeder betroffenen Organisationseinheit zu leisten. Die Projektumsetzung wird aufgrund dessen auch hier mehrere Jahre in Anspruch nehmen. Begonnen werden soll nach der Haushaltsfreigabe 2020.

Weiterer Serviceausbau

Termine für einen Besuch im Bürgerbüro sollen online buchbar sein. Dies wird zu weniger Wartezeiten und besserer Planbarkeit eines Behördenbesuchs für Bürgerinnen und Bürger führen. Das geplante System kann verwaltungsweit eingesetzt werden und soll daher für weitere Besucherbereiche in den Folgejahren ausgebaut werden. Berücksichtigt wird dabei,

dass die Onlineterminvereinbarung zukünftig auch über das Bürgerserviceportal erfolgen kann.

Beschwerden werden intern softwaregestützt verarbeitet. Durch den Ausbau des Beschwerdemanagements mittels Softwareunterstützung wird eine schnellere Bearbeitung von Beschwerden ohne weiteren Personaleinsatz ermöglicht. Die Einreichung von Beschwerden ist bereits jetzt online, auch über mobile Endgeräte, möglich.

Mittelfristig ist die Entwicklung einer stadteigenen App geplant. Neben der Beschwerdemeldung sollen Themenschwerpunkte für Bürgerinnen und Bürger sowie Besuchende der Stadt Erkrath darin abgebildet (zum Beispiel Neuigkeiten, Kultur- und Tourismusangebote) und wichtige Bürgerservices integriert werden (zum Beispiel Onlineterminvereinbarung). Weitere für die Bürgerinnen und Bürger interessante Angebote werden in einer Umfrage ermittelt (siehe oben unter „Konzeption“).

Internes Dokumentenmanagement (E-Akte)

Die Stadtverwaltung wird zukünftig ihre Dokumente größtenteils digital ablegen und die Verwaltungsverfahren digital durchführen. Dazu bedarf es einem Dokumentenmanagementsystem, welches einerseits die Daten revisionssicher und datenschutzkonform ablegt und andererseits digitale Verwaltungsabläufe auf Dokumentenbasis ermöglicht (inklusive der medienbruchfreien Verarbeitung digitaler Anträge aus dem Bürgerserviceportal).

Durch den Einsatz der digitalen Dokumentenverwaltung werden zudem Kommunikationswege innerhalb der Verwaltung deutlich verkürzt. Mit der geplanten vollflächigen Posteingangsdigitalisierung werden Wegezeiten und Posttransporte auf ein Minimum reduziert. Dies schont die Umwelt und erübrigt das manuelle Erfassen von Post in digitalen Verfahren.

Die Einführung eines verwaltungsweiten Dokumentenmanagementsystems ist im Haushalt 2020 mit Kosten in Höhe von 180 T€ berücksichtigt (aufgeteilt auf drei Jahre; Produkt 01.10.01).

Internes Projektmanagement

Durch die zahlreichen Projekte im Rahmen der Digitalisierung wird ein Projektmanagementsystem verwaltungsweit etabliert. Das geplante System wird für das DMS-Projekt getestet, soll aber für alle anderen Projekte, Arbeitsgruppen und wiederkehrende, komplexere Aufgaben genutzt werden können.

Die Einbindung externer Projektbeteiligter wird dabei berücksichtigt, so dass alle Beteiligte auf einer Arbeitsplattform digital zusammenarbeiten können.

Hierfür sind jährlich 20 T€ im vorliegenden Haushalt vorgesehen (Produkt 01.10.01).

Abschließende Einschätzung

Die gesetzlichen Anforderungen bringen die kommunale Verwaltungsdigitalisierung in Schwung. Auf landesseitige, ggf. nicht an bestehende IT-Systeme anbindbare Lösungen zu warten, birgt unter dem gegebenen Zeitdruck die Gefahr, nur in geringem Maße mehr Service für die Bürgerinnen und Bürger bis zum Jahr 2022 bereitstellen zu können.

Die Stadtverwaltung Erkrath plant daher im Jahr 2020 zentrale Projekte für mehr Onlineservice und digitale Zusammenarbeit zu starten bzw. fortzuführen. Als Arbeitgeberin möchte sie – besonders vor dem Hintergrund des Fachkräftemangels – attraktiv bleiben, zum Beispiel durch Angebote für Telearbeit, die vor allem organisatorische und technische Grundlagen erfordern.

Es wird zukünftig nicht ausreichen, nur finanzielle Mittel im kommunalen Haushalt für eine umfassende, medienbruchfreie Verwaltungsarbeit bereitzustellen. Die Bereiche Prozessmanagement, Projektmanagement und das Projekt Dokumentenmanagementsystem (E-Akte) werden in den kommenden Jahren deutlich höheren Personaleinsatz fordern, wenn eine mittelfristige Umsetzung der Projekte erwartet wird.

Auf lange Sicht gesehen werden der Stadt Erkrath durch natürliche Personalfluktuations Arbeitskräfte in allen Bereichen fehlen. Dieses Risiko muss auch durch eine verstärkte Verwaltungsdigitalisierung vermieden werden.

Gez.
Philipp Kalverkamp
Digitalisierungsbeauftragter