

Stadt Reutlingen 10 Hauptamt Gz.: 10-2-048.8-pr	24/006/022.1	06.11.2024
Beratungsfolge	Datum	Behandlungszweck/-art
VKSA	19.11.2024	Kenntnisnahme öffentlich
Mitteilungsvorlage Aktueller Stand und geplante Maßnahmen im Rahmen der Digitalisierung der Verwaltung - Anfrage der Fraktion LinkePARTEI vom 18.09.2024		
Bezugsdrucksache 24/006/022		

Sachverhalt

Die Fraktion DieLinkePARTEI stellt verschiedene Fragen zum Thema Digitalisierung der Verwaltung. Als Stadtverwaltung Reutlingen haben wir in den letzten fünf Jahren deutliche Fortschritte im Bereich der Digitalisierung erzielt. Die Prozesse, die wir als Kommune beeinflussen können, treiben wir in allen Bereichen massiv voran. Innerhalb der Verwaltung sind vor allem die Abteilungen 10-2 (Organisation) und 10-3 (IuK) des Hauptamtes Ansprechpartner für die im Folgenden dargestellten Projekte. Selbstverständlich sind bei der Umsetzung alle Ämter innerhalb der Verwaltung gefragt.

Die ersten drei Fragen werden aufgrund ihres thematischen Zusammenhangs gemeinsam beantwortet.

1. *Gibt es aktuell laufende Projekte, um die Digitalisierung der Verwaltung (sowohl intern als auch gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern (Behördengang online erledigen)) voranzutreiben? Wenn ja, welche und was sind deren Ziele?*
2. *Gab es in den vergangenen 5 Jahren derartige Projekte und wenn ja, welche und - sofern abgeschlossen - was war deren Ergebnis?*
3. *Sind für die Zukunft derartige Projekte geplant, wenn ja, welche und wann?*

Einführung eines neuen Dokumentenmanagementsystems (DMS)

Das neue Dokumentenmanagementsystem enaio vom Hersteller Optimal Systems bildet das Rückgrat unserer digitalen Verwaltung und das Fundament der städtischen E-Akte. Es ermöglicht eine zentrale, strukturierte und sichere Verwaltung aller Dokumente und Akten. Der Zugriff auf Dokumente kann nun bereichsübergreifend und ortsunabhängig erfolgen, was sowohl die Effizienz bei der Bearbeitung von Vorgängen erheblich gesteigert hat und auch die Möglichkeit zur Einrichtung von mobilen Arbeitsplätzen begünstigt. Die Ablösung der papierbasierten Prozesse hat nicht nur den Verwaltungsaufwand reduziert, sondern auch den Papierverbrauch deutlich gesenkt.

Ende 2023 konnte die stadtweite Ausrollung des DMS abgeschlossen werden. Seither steht die darauf aufbauende sukzessive Einführung der E-Akte im Fokus. Diese konnte bereits in den Bereichen Ausländerwesen, Soziale Leistungen, Wohngeld oder der Steuerabteilung umgesetzt werden. Bis 2026 ist die flächendeckende Etablierung der E-Akte in den weiteren Bereichen der Stadtverwaltung geplant.

Die Integration des DMS/der E-Akte in unsere bestehende IT-Infrastruktur ermöglicht die reibungslose Verknüpfung mit weiteren digitalen Prozessen, wie der städtischen Prozessplattform, und bildet die Grundlage für alle weiteren Digitalisierungsprojekte. So

können beispielsweise Dokumente digital mitgezeichnet/abgestimmt und unterzeichnet werden. Zudem können Termine mittels digitaler Terminmappen komplett digital vor- und nachbereitet werden.

Einrichtung einer Scanstelle zur Digitalisierung der Eingangspost

Die Einrichtung einer zentralen Scanstelle (BIZEPS) hat den Verwaltungsprozess weiter digitalisiert und optimiert. Zudem dient sie als wichtiges Fundament unserer rechtssicheren E-Aktenführung.

Die eingehende Papierpost wird dabei in der Scanstelle erfasst, digitalisiert und direkt an die zuständigen Ämter und Abteilungen weitergeleitet. So werden postalische Verzögerungen vermieden und die Bearbeitung der Anfragen und Vorgänge durch den Wegfall von Liegezeiten erheblich beschleunigt.

Auch dieses Projekt ist eng mit dem Dokumentenmanagementsystem verknüpft. Die digitalisierten Dokumente werden direkt im DMS abgelegt und stehen so allen relevanten Abteilungen sofort zur Verfügung. Dies trägt zu einer schnellen und effizienten Bearbeitung bei und ermöglicht zudem die Langzeitarchivierung der Eingangsdokumente.

Bislang konnten ca. 50 % der städtischen Organisationseinheiten mit ca. 60 % des Gesamtpostvolumens an die Scanstelle angebunden werden. Eine vollständige Anbindung aller Ämter soll bis 2026 erfolgen.

Digitalisierung analoger Akten

Die Digitalisierung analoger Akten war und ist weiterhin ein bedeutender Schritt in Richtung papierlose Verwaltung. Dieses Projekt wird in enger Verzahnung mit der Einführung der E-Akte umgesetzt. In einem mehrstufigen Prozess werden Akten gesichtet, kategorisiert und digitalisiert. Diese Maßnahme reduziert nicht nur die Archivkosten, sondern auch die Suchzeiten und beschleunigt den Zugriff auf verwaltungsinterne Daten.

Durch die vollständige Integration der digitalisierten Akten in das DMS stehen die Informationen allen berechtigten Mitarbeitenden sofort und ortsunabhängig zur Verfügung. Diese Maßnahme schafft die Grundlage für eine moderne, digitale Arbeitsweise.

Digitalisierung interner Prozesse mittels konsequentem Prozessmanagement

Digitalisierte Prozesse und konsequentes Prozessmanagement bieten weitere Vorteile für unsere digitale Stadtverwaltung. Hierdurch lassen sich manuelle Abläufe beschleunigen, was zu einer deutlichen Steigerung der Effizienz und Fehlerreduktion führt. Dies spart nicht nur Zeit und Ressourcen, sondern ermöglicht es uns, schneller und flexibler auf sich verändernde Anforderungen zu reagieren. Ein strukturiertes Prozessmanagement sorgt zudem für Transparenz, klare Verantwortlichkeiten und eine kontinuierliche Optimierung der Abläufe.

Hierzu wird aktuell eine digitale Plattform aufgebaut, über die zukünftig weitestgehend alle internen Prozesse abgebildet werden. Als technische Basis dient das Produkt Formcycle des Herstellers XIMA. Das Vorgehen sieht dabei zunächst die Zentralisierung bestehender digitaler Prozesse, wie bspw. der digitalen Ausschreibung von Stellen oder der digitalen Anmeldung zum internen Fortbildungsprogramm, vor. Im Anschluss sollen nach und nach weitere Kernprozesse mittels Formcycle digitalisiert werden.

Durch eine Anbindung der Prozessplattform an das DMS wird eine rechtssichere Dokumentation in der städtischen E-Akte medienbruchfrei sichergestellt. So erreichen wir eine möglichst agile Abwicklung unserer internen Arbeitsabläufe, ohne eine möglichst hohe Rechtssicherheit zu vernachlässigen.

Ausbau des Onlinezugangs für Bürgerinnen und Bürger

Der Onlinezugang zur Verwaltung ist ein zentraler Baustein zur Modernisierung öffentlicher Dienstleistungen und ein wichtiger Schritt hin zu einer bürgerfreundlichen, digitalen Verwaltung.

Zum Ausbau des Onlinezugangs wurde ein Konzept erarbeitet, das sich nach den gesetzlichen Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes (OZG) richtet und in diesem Zuge die bundes- und landespolitischen Entwicklungen berücksichtigt. So wird für jede Onlinedienstleistung zunächst geprüft, ob hierzu eine bundesweite Entwicklung nach dem „Einer-für-Alle-Prinzip“, eine sog. EfA-Leistung, vorhanden ist. Dies ist bspw. bei der Anmeldung des Wohnsitzes, bei Aufenthaltsleistungen oder im Bereich des Baurechts der Fall. Diese Themenbündel sind bereits als EfA-Leistungen in Reutlingen angebunden und online verfügbar. Darüber hinaus fungiert aktuell die Landes-Plattform „service-bw“ als weitere Technologie zur Bereitstellung von Onlinedienstleistungen. Beispiele hierfür sind die Anmeldung eines Gewerbes, die Auskunft aus dem Liegenschaftskataster oder die Hundeanmeldung.

Dank der Verknüpfung mit dem Dokumentenmanagementsystem und der digitalen Eingangspost können einzelne Verwaltungsvorgänge durchgehend digital abgebildet werden. Dies führt zu einer erheblichen Steigerung der Effizienz und verbessert die Servicequalität für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen maßgeblich.

Darüber hinaus ist hierzu in Planung, Dienstleistungen, die nicht als EfA-Leistung vorhanden sind, über unsere Prozessplattform Formcycle abzuwickeln. Hierbei steht auch die Anbindung der sogenannten „BundID“ im Fokus, welche zentral für alle Bürgerinnen und Bürger sowohl als Identifikationsmechanismus sowie als Nachrichtenpostfach vorgesehen ist. Hierdurch schaffen wir einen datenschutzkonformen Kommunikationskanal, über den ebenso digitale Bescheide zugestellt werden können.

Eine weitergehende Digitalisierung von Behördendienstleistungen scheitert häufig noch an rechtlichen Vorgaben. Viele Prozesse erfordern nach aktuellem Gesetz weiterhin persönliche Unterschriften, physische Dokumente oder das Erscheinen vor Ort, was eine rein digitale Abwicklung verhindert. Anpassungen der Gesetze sind notwendig, um diese Hürden abzubauen und digitale Lösungen zu ermöglichen.

Einführung des elektronischen Rechtsverkehrs

Der elektronische Rechtsverkehr (ERV) ist ein weiterer wichtiger Meilenstein auf dem Weg zur vollständig digitalisierten Verwaltung. Seit seiner Einführung können rechtliche Dokumente digital eingereicht und bearbeitet werden, was zu einer erheblichen Beschleunigung der Verfahrensprozesse geführt hat.

Die Integration des ERV in unser Dokumentenmanagementsystem stellt sicher, dass alle rechtlichen Vorgänge lückenlos dokumentiert und verwaltet werden können. Dies gewährleistet eine höhere Transparenz und Nachverfolgbarkeit in allen Rechtsangelegenheiten der Verwaltung.

Einführung eines Social Intranets

Neben den technischen und prozessualen Neuerungen wurde auch die interne Kommunikation und Zusammenarbeit durch die Einführung eines Social Intranets deutlich verbessert. Dieses Intranet fördert den Austausch zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, ermöglicht die Vernetzung von Abteilungen und sorgt für einen schnelleren Wissensaustausch.

Das Social Intranet fungiert auch als Plattform für interne Dokumentationen, Schulungen und Informationen zu laufenden Projekten. Durch die Anbindung an das DMS und die Prozessplattform können alle relevanten Informationen zentral abgerufen werden, was die Zusammenarbeit und die Transparenz innerhalb der Verwaltung erheblich gesteigert hat.

Weitere Prozesse

In der Anlage 1 finden Sie eine Übersicht über weitere interne digitale Prozesse, die bereits umgesetzt wurden.

4. *Welche Behördengänge (z. B. Anmeldung Wohnsitz etc.) können bereits jetzt online erfolgen und für welche ist aufgrund mangelnder digitaler Prozesse ein Termin im Rathaus nötig?*
5. *Welche internen Prozesse sind bereits vollständig digital (papierlos) organisiert?*

Zur Beantwortung beider Fragen wurde eine Aufstellung angefertigt, die der Anlage 2 zu entnehmen ist. Aufgrund der dezentralen Struktur unserer Organisation und der kurzen Bearbeitungszeit war es nur bedingt möglich, sämtliche Informationen in vollem Umfang zu berücksichtigen. Die vorliegende Auflistung stellt daher eine zwar weitgehend vollständige, aber keine abschließende Übersicht dar.

gez.

Philipp Riethmüller

Anlage 1: Übersicht externe Dienstleistungen

Anlage 2: Übersicht interne digitale Prozesse