



Sachstandsbericht

zur Umsetzung der
E-Government-Strategie

November 2021



INHALT DIESES BERICHTS

In der Sitzung des Hauptausschusses am 3. März 2021 haben sich Ausschuss und Verwaltung auf einen regelmäßigen Bericht zum Fortschritt der E-Government-Strategie verständigt.

Die Struktur der Sachstandsberichte orientiert sich an den Handlungsfeldern und Maßnahmen der E-Government-Strategie, die sie an folgender Stelle abrufen können:



Roadmap, Handlungsfelder und Maßnahmen:

www.bergischgladbach.de/Handlungsfelder



Gesamte E-Government-Strategie:

www.bergischgladbach.de/E-Government-Strategie

HANDLUNGSFELD 1 „DIGITALE SCHRIFTGUTVERWALTUNG“

Dokumentenmanagementsystem (DMS)

Die Erhebung des Anforderungsprofils an ein für die Stadt Bergisch Gladbach geeignetes DMS wird derzeit abgeschlossen. Ein Abschlussbericht bzw. eine Ergebnispräsentation erfolgen erst nach Erstellung dieses Sachstandsberichtes, jedoch voraussichtlich vor der nächsten Sitzung des Hauptausschusses.

Eine erste Markterkundung wird bereits betrieben. Durch Produktpräsentationen und den Austausch mit Behörden, welche bereits unterschiedliche Softwarelösungen nutzen, verschafft sich das Kernteam, bestehend aus der Stabsstelle Digitalisierung, dem IT-Service, der Organisationsentwicklung und dem Stadtarchiv, einen Überblick über den Markt und die gelebte Praxis.

Die Stadt Bergisch Gladbach befindet sich unter anderem mit dem Landschaftsverband Rheinland im Austausch; Sowohl zu konkreten Software- und Hardwarelösungen, als auch zur DMS-Einführung im Allgemeinen.

Scan-Strategie / digitale Poststelle

Am 4. Oktober 2021 fand der erste Vorbereitungstermin mit der Organisationsentwicklung, dem Stadtarchiv und der Stabsstelle Digitalisierung statt. Weitere Beteiligte, wie der Zentrale Service, der IT-Service und der Personalrat werden nun hinzugezogen.

Um ein grundlegendes Verständnis für die technische und organisatorische Praxis zu erlangen, fand eine kurzfristige Besichtigung der Poststelle des LVR statt. Hieran haben die Organisationsentwicklung und die Stabsstelle Digitalisierung teilgenommen.

Für den 18. November 2021 ist eine virtuelle Besichtigung der Post- und Scanstelle der Bezirksregierung Detmold vorgesehen.

Nach dem ersten Austausch werden voraussichtlich gleichartige Besichtigungstermine im größeren Personenkreis erfolgen.

Einheitlicher Aktenplan

Die Arbeit mit elektronischen Akten innerhalb eines DMS erfordert die Einhaltung eines einheitlichen Aktenplans. Die Stadt Bergisch Gladbach verwendet aktuell auf Grundlage eines Musteraktenplans aus dem Jahr 2003 eine teils sehr umfangreiche und detaillierte Struktur.

Seit einigen Jahren empfiehlt die KGSt produktbasierte Aktenpläne, die kongruent zu den Produkteplänen/-listen strukturiert sind. Diese sind erheblich schlanker und übersichtlicher. Mit der Einführung des DMS soll solch ein zeitgemäßer produktbasierter Aktenplan zum Einsatz kommen.

Er ersetzt die zahlreichen, teils zu detaillierten Teilaktenpläne, die aktuell vorgegeben sind. Die Einführung des neuen Aktenplans erfolgt zunächst sukzessive und abteilungsweise, parallel zur Einführung des DMS.

Aktuell führt das Stadtarchiv Gespräche mit den Schriftgutverantwortlichen der unterschiedlichen Fachbereiche um den künftigen, produktbasierten Aktenplan auf die Stadt Bergisch Gladbach zuzuschneiden.

Die Verzahnung der Maßnahmen des Handlungsfeldes „Digitale Schriftgutverwaltung“ ist durch die Beteiligung der Stabsstelle Digitalisierung, der Organisationsentwicklung, des IT-Services und des Stadtarchivs in allen drei Kernteams gewährleistet.

HANDLUNGSFELD 2 „DIGITALER BÜRGERSERVICE“

Zentrales Serviceportal und Online-Verwaltungsdienstleistungen

Das Angebot des Serviceportals wird seit dem ersten Tag gut angenommen.

681 Urkunden wurden insgesamt im Monat Oktober im Standesamt angefordert – davon 203 über das Serviceportal.

251 Meldebescheinigungen wurden insgesamt im Monat Oktober im Bürgerbüro angefordert – davon 47 über das Serviceportal.

70 Melderegisterauskünfte wurden insgesamt im Monat Oktober im Bürgerbüro angefordert – davon 7 über das Serviceportal

Auch verwaltungsseitig wird das Serviceportal sehr gut angenommen. Die Integration in die Prozesse des Standesamtes und des Bürgerbüros verlief völlig ohne zu erwartende „Kinderkrankheiten“.

Dringend ausbaubedürftig ist jedoch das Angebot der Zahlverfahren im Serviceportal. Die Beschränkung auf GiroPay ist ein von vielen Bürgerinnen und Bürgern genanntes Hindernis bei der Nutzung der digitalen Dienstleistungen.

Ein wesentliches Update für die nächste Ausbaustufe des Serviceportals steht seitens des Anbieters noch aus. Mit Erreichen der nächsten Ausbaustufe wird das Serviceportal eine zunehmend eigenständig nutzbare Plattform. Eine Live-Vorführung ist für diesen Zeitpunkt vorgesehen.

HANDLUNGSFELD 3 „DIGITALE ABWICKLUNG VON PROZESSEN“

E-Payment

Das Onlinebezahlverfahren paydirekt kann seit einem Update des Anbieters nicht mehr fehlerfrei mit dem Serviceportal kommunizieren. Paydirekt arbeitet an einer Lösung.

Die Einrichtung eines städtischen PayPal-Accounts wird aktuell vorbereitet.

Die Verfügbarkeit dieser und gegebenenfalls weiterer stellt einen wesentlichen Faktor für die Akzeptanz des Serviceportals dar.

Prozessmanagement

Die Organisationsentwicklung nimmt derzeit eine mehrtägige Fortbildungsreihe zu Prozessmanagement in Anspruch. Zudem befindet sich die Abteilung im Erfahrungsaustausch mit den Städten Remscheid, Duisburg, Leverkusen, und dem Rheinisch-Bergischen Kreis. Die Fortbildungsveranstaltungen ermöglichen zudem viele Möglichkeiten zum informellen Erfahrungsaustausch mit Prozessverantwortlichen aus Unternehmen der freien Wirtschaft.

Eine erste Markterkundung von Softwarelösungen zu Prozessmodellierung und Prozessmanagement ist erfolgt. Die Organisationsentwicklung und die Stabsstelle Digitalisierung haben erste praktische Testläufe durchgeführt.

Es wird weiterhin angestrebt zum Jahreswechsel in die Beschaffung eines Systems einzusteigen.

HANDLUNGSFELD 4 „MODERNES ARBEITEN“

Moderne und mobiles Arbeiten / Moderne Raumkonzepte

Die im letzten Bericht genannten Maßnahmen befinden sich weiterhin in Arbeit. (Konzeptarbeit mit Bechtle AG, digitale Ausstattung der Besprechungsräume, Raumkonzept auf dem Zanders-Gelände und Musterarbeitsplatz)

Für ein besseres Verständnis, welche Möglichkeiten moderne Raumkonzepte bieten, wurde die Referenzetage des LVR besucht. In dieser Etage wurden

Raumkonzepte zum aktivitätsbasierten Arbeiten durch den Einsatz moderner Arbeitsplatzausstattung und Raumaufteilung umgesetzt. An der Besichtigung nahmen Management Großprojekte, Organisationsentwicklung, Digitalisierung, IT und Personalrat teil. Der LVR stellvertretend durch die Fachbereichsleiterin „Ressourcen“, den Personalrat und der Stabsstelle Strategische Steuerungsunterstützung erklärte das Vorhaben ein neues Verwaltungsgebäude unter Berücksichtigung moderner Raumkonzepte zu bauen. Für die Konzeptionierung, Planung, Umsetzung und Kommunikation wird der LVR vollumfänglich extern begleitet.

Mit Microsoft wurde ein exklusiver Strategietag für die Stadt Bergisch Gladbach vereinbart, um deren Visionen der zukünftigen digitalen Arbeitsformen live zu erleben. Dieser findet am 24. November 2021 statt.

HANDLUNGSFELD 5 „KOMMUNIKATION UND VERÄNDERUNGSMANAGEMENT“

Offene Sprechstunden

Gemeinsam mit dem Personalrat hat die Stabsstelle Digitalisierung zwei offene Sprechstunden zum Thema Digitalisierung veranstaltet. Im ersten Termin kamen 40 interessierte Kolleginnen und Kollegen zusammen, im zweiten Termin 15.

Auch wenn die Teilnahmezahlen hinter den Erwartungen zurückgeblieben sind, waren die Sprechstunden inhaltlich und auch als Format ein Erfolg. Die Diskussionen förderten sowohl für die Teilnehmenden, als auch die Stabsstelle Digitalisierung und den Personalrat nützliche Informationen zutage. Die Teilnehmenden und Teilnehmer wurden im Anschluss an die Veranstaltungen um ein kurzes Feedback per Online-Umfrage gebeten. Zwei Drittel nahmen diese Möglichkeit wahr – die Resonanz war sehr positiv.

Die Stabsstelle Digitalisierung wird als Folgeformat weiterhin Sprechstunden anbieten. Diese werden künftig maßnahmenbezogen sein und konkrete Schwerpunkte haben.

Da es besonders im kleineren Termin mit 15 Beteiligten zu einer offenen und dynamischen Auseinandersetzung mit den Inhalten kam, sind voraussichtlich kleine, jedoch regelmäßige Veranstaltungen das Mittel der Wahl. Der Austausch der Teilnehmenden untereinander und über den Tellerrand der eigenen Fachabteilungen hinweg, stellt einen zusätzlichen Gewinn dar, der die eingesetzten Ressourcen für dieses zeitintensive Format mehr als wettmacht.

Mit der seit 1. November besetzten Stelle der internen Kommunikation in Fachbereich 9 steht die Stabsstelle Digitalisierung in regelmäßigem Austausch, um gemeinsam weitere Formate zu entwickeln und mehr Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erreichen.

WEITERES

Sachstandsbericht / Dashboard

Die Stabsstelle Digitalisierung arbeitet an einem Dashboard zur Abbildung jener Fortschritte der E-Government-Strategie, die zu einer Darstellung in Grafiken und Zahlen geeignet sind.

Bereits für diese Darstellungsform geeignet, sind die in der Umsetzungsphase befindlichen Maßnahmen „zentrales Serviceportal“ und „Online-Verwaltungsdienstleistungen“.