

Sachstandsbericht „Stabsstelle Digitalisierung“

11. Sitzung des
Ausschusses für Wirtschaft, Digitalisierung und Tourismus am 30.05.2023

- Sprechzettel -

Stabsstelle leistet (auch absehbar) mehr oder weniger „Grundlagenarbeit.“

Fokus liegt nach wie vor auf Verbesserung der Verwaltungsservices und der Verarbeitung/Integration der sich nach und nach bietenden Möglichkeiten (Einbindung EfA-Leistungen, Zugang zu Portalen, Schnittstellen zu Fachverfahren, Einrichtung von Workflows von der Beantragung zur Bearbeitung und Bekanntgabe der Ergebnisse an den Antragssteller), d.h. Ziele:

- für Bürger/innen – zunehmend nutzbare Online-Leistungen, Verbesserungen in der Bearbeitung usw.
- umfassende interne Modernisierung (Fachverfahren/DMS, Telefonie, Arbeitsplätze)

Nicht bearbeitet werden Digitalisierungsthemen wie OpenData, OpenGovernment, Smart City/Region. Netzwerk/Zusammenarbeit findet bislang nur mit Kommunen auf informeller Arbeitsebene OZG/Serviceportal/DMS/IT-Sicherheit statt.

Was tun wir (derzeit)?

Entwurf Digitalisierungskonzept im Aufbau, Fokus zunächst auch hier wie bereits beschrieben, Ziel ist erste Version in 2023

Service-Portal in Betrieb, angebotene Online-Dienstleistungen werden in Eigenentwicklung (weil angekündigte Lösungen nicht bereitstehen) schnell ausgebaut

- Efa – Leistungen werden wo sinnvoll und möglich angebunden und bereitgestellt
- Fachverfahrens-Integration wo Hersteller Lösungen bieten (Bereitstellung läuft an, wegen notwendiger Effizienzsteigerung sehr sinnvolles Betätigungsfeld)
- Anbindung und Angebot von Portal-Lösungen

Beteiligungsportal

Wirtschaftsserviceportal

Dienstleistungen Ordnungsamt, Angebote an Unternehmen

Gesundheitsamtslösungen (Anmeldung Apotheke...)

Waffengewerbe, Tiertransporte usw.

Bauportal (in Vorbereitung)

DMS – weiterer RollOut in diversen Bereichen der Verwaltung:

Beschluss für Schnittstellen im Bereich Fachverfahren/Portale/DMS:
Keine Eigenentwicklungen von Software-Lösungen oder Schnittstellen, Integration bestehender Lösungen hat höhere Umsetzungsgeschwindigkeit, Effizienz und Zukunftssicherheit

Automatisierung / Medienbruchfreiheit / Digitalisierung von verwaltungsin-
ternen Prozessen (außer E-Akte) bisher noch am Anfang, wird mit zuneh-
mender Lösungsbereitstellung Fahrt aufnehmen

Aufbau zentrale digitale Poststelle gemeinsam mit den Zentralen Diensten, mit
Posteingangsscan und Bereitstellung an DMS-Arbeitsplätze

Modernisierung Telefonanlage weitgehend abgeschlossen für Arbeitsplätze und
HomeOffice, jetzt Ausbau ergänzender Technik wie neue Videokonferenztechnik,
Anrufersteuerung für Hotlines etc.

Mobile Arbeitsplätze

>90% Flex- Ausstattung in der Verwaltung

Start „guter und integrierter“ Aussendienst-Lösungen (inkl. Telefonie) 2023

ÖGD – Digitalisierung des Gesundheitsdienstes: Beteiligung an Fördermittelbe-
schaffung, Projektbegleitung in Projektleitungsgruppe sowie an späterer Umset-
zung

Was läuft gut?

Mit den flexiblen Arbeitsplätzen liegen wir weit vor vielen anderen Verwaltungen.
Im „echten Aussendienst“ werden wir mit einer angelehnten Lösung schnell wei-
tere Verbesserungen schaffen.

Online-Dienstleistungen (OZG)

- Zahl der in Eigenregie digitalisierten Anträge (Form Solutions) wächst
schnell an, über 60, Ziel 100 bis Jahresende
- Publikumswirksame Themen Online-Dienstleistungen werden gut ange-
nommen (über 4.400 Anträge auf Photovoltaik-Förderung...),
- Serviceportal hat auch große Fallzahlen ohne technische Probleme bewäl-
tigt

E-Akte

- Einsatz der E-Akte schreitet im Rahmen der Möglichkeiten gut voran (rund 300 Arbeitsplätze produktiv mit enaio, bis zum Sommer Ausbau und Entwicklung auf ca. 380 Arbeitsplätze), es gibt aktive Nachfrage aus den Fachbereichen
- Arbeit mit elektronischer Akte wird seitens der Mitarbeiter/innen überwiegend positiv bewertet und gut angenommen

Wo sind Hürden? Was läuft weniger gut oder hat Verbesserungsbedarf?

Online-Dienstleistungen (OZG)

- OZG-Umsetzung weder termingerecht noch mit den notwendigen Zielen der Effizienzsteigerung
- OZG 2.0 steht vor der Tür, Gesetzesentwurf 24.05.2023 im Kabinett...einige sinnvolle Ergänzungen (eine BUND.ID, Once-Only, Unterschriftserfordernis...), es gibt aber bereits Kritik wegen Rollen, Zuständigkeiten und fehlenden Fristen
- Eckpunktepapier mit 15 priorisierten OZG-Leistungen „bis 2024“ (z.B. Kfz-Anmeldung, Ummeldung, Baugenehmigung und Elterngeld)
- Für Kreise gibt es nach wie vor fast keine EfA-Leistungen, Umsetzung hat sich enorm verzögert, EfAs kommen im 2. Quartal für Kreise, Stand heute lediglich 2 produktiv, wir nehmen jetzt bei Aufenthaltstitel, Einbürgerung und Elterngeld als erste Dienste ins Visier (für Kreise nach ursprünglichem OZG-Entwurf ca. 114 der gesamten 575 OZG-Leistungsbündel vorgesehen)
- Teils unklare Strukturen der OZG-Umsetzung in NRW
- Zugang zu EfA-Leistungen wie auch langfristige Finanzierung der EfA-Leistungen weiterhin nicht geklärt, erschwert nach Haushaltsplanungen jetzt auch den Abschluss von Verträgen
- Angestrebte Effizienzsteigerung in der Kreisverwaltung aufgrund fehlender Schnittstellen zu Fachverfahren/E-Akte bisher noch selten möglich (keine medienbruchfreien Prozesse), Lösungen sind angekündigt und es werden sich mittelfristig Verbesserungen ergeben

Gesamt:

- Viel zu umfangreiche Strukturen, Gremien und Beteiligte...
- Oft keine klaren Vorgaben, keine zentralen Entscheidungen, keine zentrale Bereitstellung seitens Land und Bund: Beispiel KFZ-Wesen, warum hier keine Bundeslösung?

Technische und organisatorische Hürden:

- Weiterentwicklung Servicekonto.NRW gestoppt, Schwenk auf Bund.ID

- häufige Wartungsarbeiten im Servicekonto.NRW und Serviceportal nötig (RSK hat keinen Einfluss darauf, hindert 24/7-Betrieb)
- Einführung einzelner Services (z.B. eines weiteren Zahlungsanbieters paypal) enorm zeitaufwändig aufgrund ineffizienter Strukturen (ePayBL)
- Regio.IT Serviceportal mit viel Weiterentwicklungspotenzial und -bedarf, (Neuaufstellung beim Anbieter regio iT /Ausgründung einer Gesellschaft)

E-Akte

- E-Akte bedeutet sehr starke Abhängigkeit von einem einzelnen Anbieter (Optimal Systems, einer der 3 Großen im kommunalen Umfeld), Ressourcen dort sind auch stark ausgelastet
- Vorlaufzeiten für Termine für DMS-Projekte sind meist 6 Monate oder mehr, daher nicht kurzfristig/flexibel planbar, Wartezeiten steigen weiter an....
- Für viele Fachverfahren bestehen noch keine Schnittstellen zu enaio, Entscheidung: Einsatz primär bei bestehenden Schnittstellen... auch da immer Integration/Anpassungen durch Anbieter nötig.

Zentrale Scanstelle / Digitalisierung des Posteingangs

- Ersetzendes Scannen: Zustellung der analogen Arbeitspost digital an die Arbeitsplätze, Vernichtung Papier nach 4-6 Wochen, rechtlich schwierig (Verwertbarkeit vor Gericht), Nachweis der Integrität erforderlich: organisatorische, technische und räumliche Herausforderungen
- Rechtssicherheit über Verfahrensbeschreibung, Umstellung von alten „Postordnungen“ und Dienstanweisungen nötig, keine Papierpost mehr in Büros digitale statt analoger Weiterverarbeitung im Fachamt
- Hoher Aufwand im Anschub...

Citykey – aktueller Stand

- Beteiligung wurde 2022 wegen für Kreise unpassender Struktur auf Eis gelegt – Citykey ist bisher klar auf Städte und Gemeinden ausgelegt, kein Mehrwert zum Serviceportal oder sonstigen Online-Angebot des Kreises
- 7 Städte (4 RSK plus Bonn)...sehr kleine Nutzerbasis, Tragfähigkeit fraglich
- Verbesserungsvorschläge für Kreise wurden an die Telekom kommuniziert
- Die geplanten Workshops zur Weiterentwicklung wurden mit Verweis auf ein neues Konzept abgesagt
- aktuell keine Hinweise, dass die App an die Anforderungen von Kreisen angepasst wurde, kein Kreis in Deutschland nutzt aktuell die Citykey App
- Alternative: Serviceportal soll „mobilfähiger“ werden
- Bleibt in Beobachtung, nicht besonders priorisiert und nicht mit Ressourcen hinterlegt