

AZ: - 12 - Maresa Lund

**Drucksache Nr.: 0703/2018/DS**

=====

Beratungsfolge	Termin	Status	Behandlung
Finanz- und Rechnungsprüfungsausschuss	28.10.2020	Ö	Vorberatung
Hauptausschuss	03.11.2020	Ö	Vorberatung
Ratsversammlung	10.11.2020	Ö	Endg. entsch. Stelle

**Berichtersteller:**

Oberbürgermeister Dr. Taurus

**Verhandlungsgegenstand:**

**Projekt Digitalisierung -  
Sachstandsbericht - Strategie -  
Umsetzungs- und Ressourcenplanung**

**A n t r a g :**

1. Der Sachstandsbericht zum Projekt Digitalisierung wird zur Kenntnis genommen.
2. Der „Drei-Komponenten-Digitalisierungsstrategie“ als ganzheitlichen Rahmen für die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen wird zugestimmt.
3. Im Rahmen der Ressourcenplanung wird  
  
der Entfristung der bis zum 31.12.2020 befristeten Stelle der Projektleitung Digitalisierung (EGr. 12) sowie  
  
der bis zum 31.12.2025 befristeten Schaffung von einer Planstelle der EGr. 11 und drei Planstellen der EGr. 10 (Prozessanalyse und -transformation durch Digitalkoordinatorinnen bzw. -koordinatoren) ab dem 1. Januar 2021 und  
  
der Schaffung von drei Planstellen der EGr. 11 und zwei Planstellen der EGr. 10 (Nutzungserweiterung und Entwicklung der EDV-Fachanwendungen durch Systembetreuende) ab dem 1. Januar 2021  
  
zugestimmt.

**ISEK:**

- Verwaltung digitalisieren
- Digitalisierung gestalten

**Finanzielle Auswirkungen:**

Im Rahmen der Ressourcenplanung sind im Verfahren der Haushaltsaufstellungen

*Personalaufwendungen*

ab dem Jahr 2021 bis 2025 in Höhe von jährlich 881.900 €, ab dem Jahr 2026 in Höhe von jährlich 539.800 €,

*Investitionsauszahlungen*

im Jahr 2021 in Höhe von 150.000 € und für das Jahr 2022 mit 200.000 € sowie

*Sachmittelaufwendungen*

im Jahr 2021 mit 350.000 € und Jahr 2022 mit 400.000 €

zu veranschlagen.

**Auswirkungen auf den Klimaschutz:**

- Ja - positiv
- Ja - negativ
- Nein

Die Umsetzungsmaßnahmen lassen Effekte für den Klimaschutz (bspw.: Reduzierung der Papiermengen, Einsparung von Fahrtwegen) erwarten.

# **Begründung:**

## **1. Einleitung**

Mit den technischen Möglichkeiten, gesellschaftlichen Ansprüchen und organisatorischen Effizianzorderungen muss sich auch die öffentliche Verwaltung weiterentwickeln. Die umfassende Digitalisierung der Verwaltungsleistungen verspricht insbesondere Steigerungen der Effizienz, Zugänglichkeit, Qualität, Transparenz und Steuerbarkeit des Verwaltungshandelns. Die Corona-Pandemie hat den Handlungsbedarf zusätzlich bestätigt und die Dringlichkeit verdeutlicht.

Für die Stadt Neumünster ist die umfassende Digitalisierung des Verwaltungshandelns ein wichtiges Zukunftsprojekt. Maßgeblich unterstützt von der Kommunalpolitik wurden bereits erste wichtige Schritte auf diesem Weg gemacht.

Im Rahmen des Projekts Digitalisierung wurde innerhalb der Stadtverwaltung eine ganzheitliche „Drei-Komponenten-Digitalisierungsstrategie“ entwickelt. Diese Strategie und die daraus resultierende Umsetzungs- und Ressourcenplanung werden der kommunalen Selbstverwaltung mit der vorliegenden Drucksache zum Beschluss vorgelegt.

Ziel dieser Drucksache ist es, einen Überblick zum Projektstand zu geben, die Detaillierung der Digitalisierungsstrategie vorzustellen, aber vor allem die notwendigen Ressourcen zur fristgerechten Onlinezugangsgesetzumsetzung und zur Umsetzung des ISEK-Ziels „Verwaltung stetig zu modernisieren“ zu erhalten.

## **2. Ausgangslage**

Im folgenden Abschnitt werden die politischen Rahmenbedingungen auf verschiedenen Ebenen beschrieben. Darüber hinaus wird über die jüngsten Fortschritte des Projekts Digitalisierung innerhalb der Stadtverwaltung informiert.

### **2.1 Politische Beschlusslage**

Der Wandel zur digitalisierten Lebens- und Arbeitswelt macht sich von der europäischen bis zur kommunalen Ebene in zahlreichen Gesetzen, Richtlinien, Förderprogrammen, Projekten und Einzelbeschlüssen bemerkbar. Ein wichtiger Bezugspunkt für die Digitalisierung des Verwaltungshandelns ist das 2017 von der Bundesregierung vorgelegte und vom Bundestag beschlossene Online-Zugangsgesetz (OZG). Darin werden alle Kommunen in Zusammenarbeit mit Bund und Ländern verpflichtet, den Bürgerinnen und Bürgern 575 Online-Leistungen bereitzustellen. Dieses Vorhaben soll bis 31.12.2022 flächendeckend umgesetzt sein. Der Leistungskatalog umfasst alle Lebensbereiche und somit alle Leistungen der Daseinsvorsorge.

Auch unabhängig davon stellt die Gestaltung der Digitalisierung für die Stadtverwaltung Neumünster eine wesentliche Anforderung dar, um zukunftsfähigen Service für Bürgerinnen und Bürger oder Unternehmen anzubieten, aber auch um als Arbeitgeberin attraktiv zu bleiben.

Die Kommunalpolitik hat dies erkannt und bereits entsprechende Impulse gesetzt. Richtungsweisend sind die im Rahmen der Strategiebeschlüsse der vergangenen Jahre (zuletzt 0503/2018/DS, RV 18.02.2020) definierten ISEK-Ziele „Verwaltung stetig modernisieren“ und „Digitalisierung gestalten“. Ein einstimmig beschlossener Antrag einer Fraktion in der Ratsversammlung im Dezember 2018 (0047/2018/An) konkretisierte die Erwartungen der Selbstverwaltung in Bezug auf Größenordnung und Inhalte des inzwischen angestoßenen Projekts Digitalisierung.

Zu nennen sind hier insbesondere der gesehene Bedarf an *durchgängig elektronischen Geschäftsprozessen* als Basis aller Aktivitäten im Rahmen des OZGs mit Sichtbarkeit und Nutzen für Bürgerinnen und Bürger. Diese Prozesse sollen sich sowohl in einer *internen als auch in einer externen Plattform* wiederfinden. Dabei darf eine reine Oberflächenbetrachtung nicht als Ziel formuliert sein, es geht vielmehr um eine durchgängige Übertragung.

## 2.2 Situationsanalyse innerhalb der Stadtverwaltung

Um den dargestellten Anforderungen gerecht zu werden, wurde die Stelle der Digitalisierungsbeauftragten/des Digitalisierungsbeauftragten geschaffen und zum 01.01.2019 erstmals besetzt. Innerhalb der Verwaltung wurden Digitalisierungsziele definiert und in der Ratsversammlung am 18.06.2019 (0121/2018/MV) verabschiedet. Trotz Verzögerungen durch personelle Veränderungen und die Corona-Pandemie konnte 2020 unter Beteiligung der Fachdienste ein detaillierter Umsetzungsfahrplan für das Projekt Digitalisierung erarbeitet werden.

Im Rahmen von Workshops mit den Fachdiensten wurden jeweils

- die dort genutzten EDV-Fachverfahren und deren Möglichkeiten erfasst,
- vorhandene und ggf. fehlende Ressourcen für die Systembetreuung ermittelt,
- die dort verorteten und zur Umsetzung anstehenden OZG-Leistungen erfasst und
- in dortiger Federführung laufende Digitalisierungs(teil)projekte/-prozesse abgefragt.

Auf diese Weise ist ein ressortübergreifender Überblick der digitalisierungsrelevanten Aktivitäten innerhalb der Stadtverwaltung entstanden.

Die Zusammenführung und Prozessoptimierung dieser Einzelaktivitäten ist die Voraussetzung für die fehler- und medienbruchfreie Produktion von Verwaltungsleistungen und deren Weitergabe an Bürgerinnen und Bürger oder Unternehmen und zur internen Aufbereitung von Steuerungsinformationen.

Der folgende Umsetzungsfahrplan enthält mehr als 3.000 Einzelmaßnahmen, die im Rahmen des OZG (575 Maßnahmen) und weiterer Projekte für Neumünster innerhalb der nächsten zwei Jahre umgesetzt werden müssen.

Einige Maßnahmen/Projekte konnten bereits initiiert und ausgeführt werden, wie zum Beispiel:

- Digitale Terminvergabe für den Fachdienst 32 ab dem 01.10.2020,
- Digitale Mülltransponder des Fachdienstes 70 für alle Haushalte in Neumünster,
- Digitale Mängelmelder-App für Bürger/-innen,
- Digitale Gremienarbeit für alle zur Teilnahme bereiten Ratsmitglieder, (Optimierung zur kurzfristigen Einspielung von Anträgen, etc. sind geplant)
- Erste Digitale Maßnahmen für den Fachdienst 53 im Rahmen der Pandemie-Steuerung/Eindämmung (bspw. Formular für Reiserückkehrer/-innen auf der Homepage),
- Konzept Telearbeit und kurzfristige Home Office-Umsetzung für mehr als 330 Mitarbeiter/-innen der Stadtverwaltung im Rahmen der Corona-Pandemie,
- Durchführung von ersten Workshops im Rahmen der KGSt-konformen Aktenplanerstellung,
- Start der Erstellung des Projektfahrplans zur Ausweitung und übergreifenden Einrichtung des Dokumentenmanagementsystems,
- Start der Bedarfsanalyse Geoinformationssystem,
- Ausstattung von 30 Azubi-Plätzen mit mobilen Endgeräten zur flexibleren Einsatzplanung innerhalb der Stadtverwaltung,
- Start des Projekts Intranet 2.0 zur transparenteren Kommunikation der Mitarbeiter/-innen,
- Fortlaufende Entwicklung des Bürgerportals zusammen mit dem ITvSH innerhalb der Pilotgruppe in Schleswig-Holstein.

Ein wichtiges Ergebnis der Situationsanalyse war insbesondere der festgestellte Bedarf zur Nutzung und Entwicklung vorhandener EDV-Fachverfahren als Basis für Integration laufender Digitalisierungsprozesse und Produktion und Vertrieb von digitalen Verwaltungsleistungen nach außen und innen. Dies hatte die Entwicklung einer „Drei-Komponenten-Digitalisierungsstrategie“ (Bürgerportal/ISEK-Portal/Fachverfahren) zur Folge. Diese fördert die Weiterentwicklung in eine digitale Organisationskultur durch verbindliche Nutzung definierter Standards.

Projekt Digitalisierung - Umsetzungsplan 2020-2022

FD	Einzelmaßnahmen	Ziel	Prozess-effizienz	Kunden-zufriedenheit	Mitarbeiter-zufriedenheit	Steuerung	Innovation	Prozess-analyse (erforderlich/worhanden)	Effekte	Verantwortlich
	<b>Aktenplan</b>		x	x	x	x			Personell	Budgetär
	Dokumentenmanagementsystem (DMS)	22	x	x	x	x				
	Projekte Digitalisierung (Stadt Neumünster)	24	x	x	x	x				
	OZG-Leistungen, umzusetzen bis 2022	125 x	x	x	x	x				
		3004								
	<b>Sachgebiet I</b>									
	Zentrale Verwaltung und Personal	862								
	Büro des Oberbürgermeisters	783								Dirk Brosowski
	EDV	90								Thorben Pries
	Rechnungsprüfung und Behördlicher Datenschutz	0								Werner Bröcker
	Recht	11								Birgit Friedrich
		14								Bettina Krull
		30								
	<b>Sachgebiet II</b>									
	Haushalt und Finanzen	110								Herr Szislo
	Feuerwehr, Rettungsdienst und Katastrophenschutz	165								Marc Kujniok
	Technisches Betriebszentrum	40								Ingo Kühl
		20								
		37								
		70								
	<b>Sachgebiet III</b>									
	Dezentrale Steuerungsunterstützung	418								
	Schule, Jugend, Kultur und Sport	3								Frau Rejmann
	Soziale Hilfen	40								Frau Barthelheimer
	Frühkindliche Bildung	164								Herr Winter
	Allgemeiner Sozialer Dienst	51								Jörg Asmussen
	Gesundheit	22								Manuela Kastrup
		52								Dr. Alexandra Barth
		63								
		24								
	<b>Sachgebiet IV</b>									
	Dezentrale Steuerungsunterstützung SG IV	4								
	Ordnungsangelegenheiten	12								Frau Schuhmacher
	Stadtplanung- und entwicklung	32.1								Udo Wächholz
	Umwelt und Bauaufsicht	1290								Ute Spieler
	Gebäudemanagement	61								Ute Obel
	Tiefbau und Grünflächen	63								Herr Kuck
		66								Jan Duve
		66								
	<b>Interne Kommunikationsmassnahmen</b>									
	<b>Externe Kommunikationsmassnahmen</b>									
	<b>Externe Partner /Zusammenarbeit / Erfahrungsaustausch / Netzwerk aufbau</b>									
	<b>Budgetallokation</b>									
	<b>Ressourcen/Mitarbeiter</b>									

Überblick Umsetzungsfahrplan Digitalisierungsmaßnahmen pro Sachgebiet und Fachdienst (OZG-Katalog und Projekte Digitalisierung der Stadt Neumünster)

### 3. Angestrebte Wirkungen

#### 3.1 Digitalisierungsziele

Für die Stadt Neumünster wurden sechs Ziele der Digitalisierung definiert (vgl. 0121/2018/MV):

- Steigerung der **Kundenzufriedenheit** bei Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen durch bessere und schnellere Services
- Steigerung der **Prozesseffizienz** in der Verwaltung, um zukünftig trotz demographischen Wandels und Fachkräftemangels die Aufgaben innerhalb der Verwaltung erledigen zu können
- Erfüllung der **gesetzlichen Erfordernisse**
- Verbesserung der **Steuerung** der Verwaltung durch Erhöhung der **Transparenz**
- Erhöhung der **Mitarbeiterzufriedenheit** durch Einsatz moderner Technologien, die den Arbeitsalltag erleichtern und die Arbeitsbedingungen verbessern
- Stärkung der **Innovationsfähigkeit** der Verwaltung, um zukünftig flexibler auf neue Anforderungen reagieren zu können.

#### 3.2 Wirkungsperspektiven

Konkret werden folgende Effekte für die einzelnen Akteursgruppen bzw. auf den unterschiedlichen Handlungsebenen des Verwaltungssystems erwartet:

##### **Bürgerinnen und Bürger:**

- Leichtere Zugänglichkeit der Verwaltungsleistungen
- Schnellere Verwaltungsprozesse
- Höhere, bedarfsgerechtere Qualität der Verwaltungsleistungen

Beispiele für spürbare Erfolge der Digitalisierung für die Bürgerinnen und Bürger sind u. a. die direkte und kurzfristige Datenabfrage, die erleichterte und digital unterstützte Antragstellung, die schnellere Antragsbearbeitung und Zugänglichkeit vieler Leistungen von zu Hause aus auch außerhalb von Sprechzeiten. Von solchermaßen optimierten Prozessen profitieren nicht nur Privatpersonen, sondern auch Unternehmen, Verbände, Vereine und weitere Organisationen und Einrichtungen.

##### **Politik und Gesellschaft:**

- Erhöhte Transparenz als wichtige Voraussetzung für politische Entscheidungen
- Größere Innovationsfähigkeit zur kurzfristigen Bearbeitung gesellschaftlicher Herausforderungen

Inbesondere kann der Digitalisierungsprozess dazu führen, dass im Sinne der integrierten Stadtentwicklung (ISEK-Prozess) städtische Ziele besser instrumentalisiert, koordiniert und gesteuert werden. Die Möglichkeit, auch kurzfristig auf Daten zu gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Entwicklungen und zu Verwaltungsprozessen zurückzugreifen, ermöglicht noch stärker evidenzbasierte Steuerungsentscheidungen und die kurzfristige Reaktion auf neue Sachverhalte.

##### **Verwaltung/ Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter:**

- Effizientere Prozesse
- Größere Zufriedenheit der Mitarbeiter/-innen
- Größere Innovationsfähigkeit

Erwartet wird z. B., dass durch die Digitalisierung flexiblere Arbeitsmodelle zur Attraktivität als Arbeitgeber beitragen, Einsparungen von Raumkapazitäten möglich machen oder Rekrutierungs- und Stellenbesetzungsprozesse verkürzt werden. Möglich erscheinen auch kürzere Prüfungszeiten zukünftiger Bauvorhaben oder Einsparungen von Personalkapazitäten für die Informationsbeschaffung.

Positive Effekte werden insbesondere für den Informationsfluss und das Wissensmanagement innerhalb der Verwaltung und zwischen der Verwaltung und verwaltungsexternen Akteuren erwartet. Hierzu können insbesondere einheitliche Ablagesysteme wie der Aktenplan und das Dokumentenmanagementsystem (DMS) beitragen. Effizienzgewinne, optimierte Arbeitsbedingungen und Innovationsimpulse können insbesondere durch die erleichterte Abstimmung in den Fachdiensten erzielt werden. All dies unter der Voraussetzung durchzuführender Prozessanalysen, die den IST-Prozess in einen optimierten SOLL-Prozess bringen.

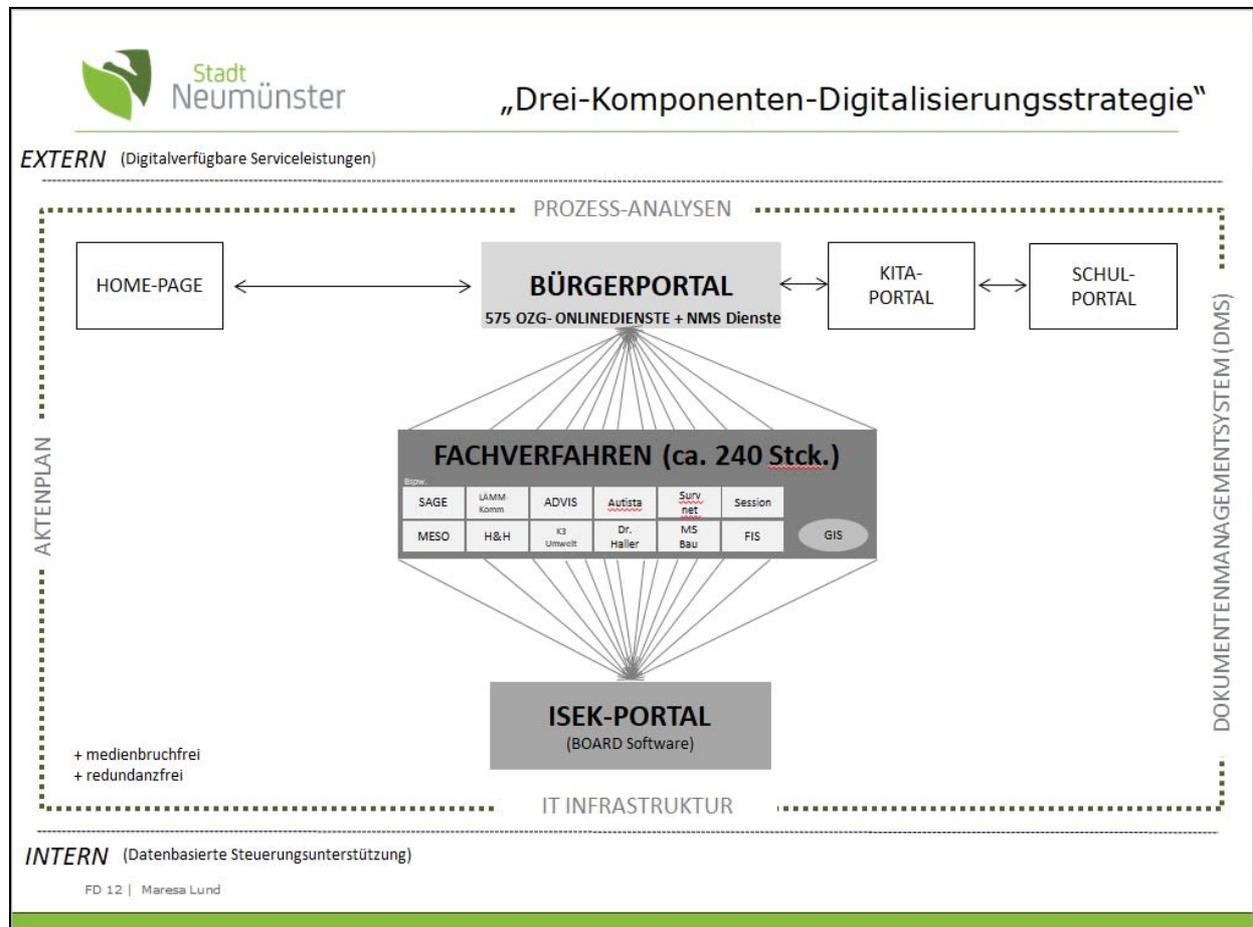
#### 4. „Drei-Komponenten-Digitalisierungsstrategie“

Die Erreichung angestrebter Wirkungen bedingt eine ganzheitliche, alle Akteursgruppen berücksichtigende Strategie für die Gestaltung der Digitalisierung.

So gilt es primär - als Resultat der Situationsanalyse - die Potentiale vorhandener EDV-Fachverfahren als Produzent der Verwaltungsleistungen zu heben und diese zu entwickeln. Dies ist Grundvoraussetzung für die Bereitstellung von digitalen Verwaltungsleistungen nach außen für die Bürgerinnen und Bürger und die Bereitstellung entsprechender Finanz- und Leistungskennzahlen nach innen zur Steuerung dieser Leistungen.

So werden die Bürgerinnen und Bürger über ein zentrales Bürgerportal auf verschiedene Verwaltungsleistungen nach Bedarf zugreifen. Die erforderlichen Informationen zur Steuerung dieser Leistungen werden ebenso fachverfahrenübergreifend in einem zentralen Steuerungsportal zusammengeführt, dem ISEK-Portal.

Einheitliche Aktenpläne, ein Dokumentenmanagementsystem sowie Analysen zur Durchführung medienbruch- und redundanzfreier Prozesse rahmen die drei sich gegenseitig bedingenden Komponenten der Digitalisierungsstrategie, also 1. Das Bürgerportal, 2. das ISEK-Portal und 3. die Fachverfahren.



#### **4.1 Bürgerportal als Vertriebsplattform von Verwaltungsleistungen und „Umschlagsort“ für Verwaltungsleistungen**

Das Bürgerportal ist eine leistungsfähige digitale Plattform der Stadt Neumünster für die Bürger/-innen (Schritt 1) und Unternehmen, Schulen, Kitas, etc. (Schritt 2).

Jede Bürgerin und jeder Bürger kann sich (mit eigenem Profil und auch ohne eigenes Profil) im Bürgerportal an den verfügbaren Onlinediensten bedienen und diese als Leistungs- oder Antragspaket personalisieren und so in den Kontakt mit dem jeweiligen Fachdienst treten.

Das Bürgerportal stellt somit eine empfängerorientierte digitale Plattform dar, welche sowohl den Servicecharakter der Stadtverwaltung als auch die Geschwindigkeit der Bearbeitungszeit erhöht.

Das Bürgerportal wird neben den Online-Diensten im Rahmen des OZG auch Basiskomponenten (wie zum Beispiel: Nutzerkonten für Bürger/-innen und Unternehmen, Bezahlkomponente E-Payment, Posteingangsservice, Weiterentwicklung eID) enthalten.

Es bietet Bürgerinnen und Bürgern somit eine umfassende Servicefunktion hinsichtlich der digitalen Infrastruktur (Front-end).

Nach innen soll das Bürgerportal mit standardisierten Schnittstellen an die Fachverfahren ausgestattet sein, so dass hier ein medienbruchfreier Informationsfluss geschaffen wird (Back-end).

Der ITvSH entwickelt zusammen mit dem Land SH und Dataport die Bürgerportal-Plattform, welche die Kommunen übernehmen. Die Idee der einheitlichen, aber individualisierbaren Portallösung ist im Projektverlauf OZG-Umsetzung entwickelt worden. Der vergleichbare technische Aufbau der Bürgerportale innerhalb von Schleswig-Holstein (hier vor allem innerhalb aller 4 kreisfreien Städte) ermöglicht eine Nachnutzung von bereits existierenden Online-Diensten, so dass eine stetige ‚Befüllung‘ und Weiterentwicklung („Einer für alle“-Modell) und eine kosteneffiziente Online-Dienst-Entwicklung sichergestellt ist.

Die Rahmenbedingungen des Bürgerportals sehen dabei wie folgt aus: Nutzerfreundlichkeit, Relevanz der angebotenen Leistungen, Geschwindigkeit der Bearbeitung, Innovation und nachhaltige technische Qualität.

#### **4.2 ISEK-Portal als Steuerungsplattform für Verwaltungsleistungen**

Mithilfe des im Aufbau begriffenen ISEK-Portals werden Daten fachverfahrensbezogen sowie fachverfahrensübergreifend und damit auch vernetzt in Form von Berichten/Dashboards/Cockpits aufbereitet. Befugte Akteure können strategische und operative Entscheidungen auf Basis jederzeit unmittelbar verfügbarer, valider und redundanzfreier Datengrundlagen aus nur einem fachverfahrensunabhängigen Steuerungsunterstützungsinstrument treffen (Berichtsfunktion).

Zusätzlich können (auch organisationsübergreifende) Prozesse, die ohne Fachverfahrensunterstützung i.d.R. dann analog oder office-basiert durchgeführt werden, in das ISEK-Portal implementiert und zukünftig digital betrieben und dargestellt werden (Prozessfunktion).

Eine Dateneingabe direkt in das ISEK-Portal ermöglicht eine standardisierte digitale Erfassung zuvor analog bewirtschafteter Betriebsdaten und komplettiert die Geschlossenheit des Systems (Datenbankfunktion).

Somit ergänzt das ISEK-Portal Fachverfahren und vernetzt diese und deren Daten durch Zusammenführung in einem Steuerungsinstrument - bei der Stadt Neumünster unter dem Namen ISEK-Portal auf Basis der Board Software. Seine Wirtschaftlichkeit erhöht sich im Maße der Anzahl zur Anbindung verfügbarer Datenquellen (maximal rd. 250) und abbildbarer Prozesse (maximal rd. 700).

Das ISEK-Portal wirkt somit als ein entscheidender Digitalisierungsträger im Rahmen einer stetig zu modernisierenden Verwaltung zur Gestaltung der Digitalisierung nach innen. Dies entspricht den ISEK-Zielen und dem einstimmig beschlossenen Antrag zur Digitali-

sierung in der Ratsversammlung im Dezember 2018 (0047/2018/An), der gerade auch Informationen über digitale Verwaltungsleistungen neben der Ausgabe in einer *externen* Plattform (Bürgerportale) ebenso in einer *internen* Plattform zur durchgängigen Übertragung forciert.

### **4.3 Fachverfahren als Produzent der Verwaltungsleistungen**

Informationen in und aus den Fachverfahren sind essentiell zur ganzheitlichen Steuerung aller Aktivitäten intern und Sichtbarkeit der Online-Dienste nach draußen.

Die ca. 240 verfügbaren Fachanwendungen als fachspezifische Datenspeicher und Steuerungselemente werden durch Informationen der Bürger/-innen (aus dem Bürgerportal) gespeist. Durch eine Verknüpfung der Fachverfahren an das ISEK-Portal kann eine datenbasierte Steuerungsunterstützung etabliert werden. Dabei gilt, je höher der Grad der Anbindung desto umfassender ist die Datenanalyse und -auswertung der Informationen im ISEK-Portal und umso besser kann eine datenbasierte Entscheidungsgrundlage zur Steuerung der Aktivitäten und Dienstleistungen der Stadtverwaltung geliefert werden.

Das bedeutet konkret für die Umsetzung, dass als Basis für die nach innen und außen wirksame Architektur zunächst Aktenplan, DMS, Prozessanalysen, E-Akte, Vernetzung von Fachverfahren/ISEK-Portal und Fachverfahren/Bürgerportal, Ausstattungsstandards Hardware/Software errichtet werden. Parallel wird bereits an der Entwicklung des Bürgerportals als Eingangstor für die OZG-Leistungen (Plan zur LIVE-Schaltung für Bürger/-innen: 1. Halbjahr 2021) und der Ausweitung des ISEK-Portals gearbeitet.

### **4.4 Aktenplan/ Dokumentenmanagementsystem/ Prozessanalysen und zeitgemäße IT-Infrastruktur**

Den Rahmen der Portale bildet ein einheitlicher KGSt-konformer Aktenplan fachdienstübergreifend und spezifisch für jeden Fachdienst, ein auf 750 Lizenzen ausgeweitetes Dokumentenmanagementsystem (DMS), eine zeitgemäße IT-Infrastruktur (bspw. flächendeckendes WLAN in den Verwaltungsgebäuden und Schulen, eine Videokonferenzausstattung in den Büros und Konferenzräumen, digitale Arbeitszeiterfassungsterminals).

Die Abbildung von IST- und zukünftigen SOLL-Prozessen (anhand der bereits etablierten und verfügbaren Picture-Prozessanalysemethode und Picture-Prozess-Plattform) zur medienbruchfreien Digitalisierung der Onlinedienste im Rahmen des OZGs und der spezifischen Prozesse für die Stadtverwaltung Neumünster.

Die genannte Methode wird ebenfalls von allen kreisfreien Städten in Schleswig-Holstein und auch dem ITvSH verwendet, so dass ein Austausch zu einzelnen SOLL-Prozessen und die Nutzung von bereits aufgeführten SOLL-Prozessen (der anderen kreisfreien Städten) stattfinden kann und Synergieeffekte genutzt werden können.

Nach den erfolgten Prozessanalysen der Einzelmaßnahmen soll eine valide Aussage über Effekte hinsichtlich zukünftiger Personalbedarfe und möglicher Einsparungen durch digitale Umsetzungen seriös erlaubt sein.

## **5. Umsetzungs- und Ressourcenplanung**

Um die Grundlagen für die Onlinedienstentwicklung im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes zu schaffen, wurden Aufgabenpakete (ebenfalls teilweise Ergebnisse der bereits durchgeführten Fachdienstworkshops) definiert, die noch bis zum Jahresende 2022 zu bearbeiten sind. Dabei gelten die definierten Digitalisierungsziele als Cluster der Maßnahmen sowie die Perspektive des internen und externen Wirkungsgrads.

Die aufgeführten Maßnahmen beziehen sich auf die Arbeitsebene, heißt exemplarisch, dass im zweiten Halbjahr 2020 das Bürgerportal entwickelt wird, welches dann im ersten Halbjahr 2021 nach außen sichtbar wird.

Die Basis-Komponenten umfassen dabei u.a. die Bezahlfunktion, das digitale Postfach, welches aktuell in Zusammenarbeit mit dem ITvSH und Land Schleswig-Holstein entwickelt wird.

Zusätzlich beinhalten die Maßnahmen aber auch Aktivitäten, wie zum Beispiel die Schaffung eines Entwicklungsraums Digitalisierung innerhalb der Stadtverwaltung (hier Raum

Digitallabor genannt) der zukünftig als Arbeitsort für die verschiedenen Projektgruppen dienen soll, um gezielt und gemeinschaftlich die Einzelmaßnahmen auszuarbeiten.

## 5.1 Wesentliche Aufgabenpakete 2020-2022

		Wie machen wir das?		
Definierte Ziele (Digitalisierungsstrategie)		2. HJ 2020	Bis Ende 2021	Bis Ende 2022
Gesetzliches Erfordernis	Intern: ca. 700 Prozesse/ Projekte  Extern: 575 OZG Maßnahmen	50 OZG Onlinedienste 5 Basis-Komponenten Bürgerportal	200 OZG Onlinedienste 5 Basis-Komponenten	575 OZG Onlinedienste
Kundenzufriedenheit				
Mitarbeiterzufriedenheit				
Prozesseffizienz		5 FD Aktenplan DMS	15 FD Aktenplan DMS	
Steuerung		25 Prozessanalysen Workshops mit <u>FDen</u>	250 Prozessanalysen Strategische Weiterentwicklung Digitalisierung/Steuerung	450 Prozessanalysen
Innovation		Anbindung/Vernetzung Fachverfahren (Systembetreuung) OZG-Integration WLAN Videokonferenz Raum Digitallabor	Anbindung/Vernetzung Fachverfahren (Systembetreuung) OZG-Integration WLAN E-Akte Scanstelle/Archive	Anbindung/Vernetzung Fachverfahren (Systembetreuung) OZG-Integration E-Akte Scanstelle/Archive

FD 12 | Maresa Lund Thema | 1

## 5.2 Personal- und Sachressourcen

Zur Umsetzung des Maßnahmenkatalogs Digitalisierung und der dargestellten internen Aufgabenpakete unter der Prämisse der entwickelten und vorgestellten „Drei-Komponenten-Digitalisierungsstrategie“ bedarf es personeller Unterstützung.

Personalbedarfsplan nach KGSt 2020/2021 in €	2021 – 2025 (Kosten pro Jahr)	2026 ff
<b>Projektleitung und Digitalkoordination</b>		
1 x EGr. 12 (Projektleitung)	91.100	91.100
1 x EGr. 11 (Digitalkoordination Technik)	80.700	----
3 x EGr. 10 (Digitalkoordination Prozesse)	222.600	----
<b>Systembetreuung der EDV-Fachverfahren</b>		
3 x EGr. 11 (1x Admin Datenbank, 2x Geoinformatik)	242.100	242.100
2 x EGr. 10 (1x BI-Entwicklung, 1x Admin Dokumentenmanagement)	148.400	148.400
<b>Summe Personalkosten</b>	<b>784.900</b>	<b>481.600</b>
Sachkosten (9.700 x 10 / x 6 ab 2026)	97.000	58.200
<b>haushaltswirksame Kosten</b>	<b>881.900</b>	<b>539.800</b>
Kalkulatorische Gemeinkosten (20 % der Jahrespersonalkosten)	156.980	107.960
<b>Gesamtkosten pro Jahr</b>	<b>1.038.880</b>	<b>647.760</b>

Die primären Aufgaben der *Projektleitung* umfassen die Bestandsaufnahme der IST-Situation mit der Ableitung von konkreten Maßnahmen. Zusätzlich werden Umsetzungsfahrpläne erstellt, die in den nächsten Monaten permanent weiter mit den Fachdiensten detailliert werden. Erste digitale Projekte wurden umgesetzt und die Vorarbeiten für eine zeitnahe Umsetzung des Bürgerportals geschaffen. Weiterhin wurden die Mitarbeiter/-innen verstärkt in die Entwicklung des Digitalisierungsfahrplans eingebunden und erste Prozessanalysen durchgeführt. Parallel dazu wurde maßnahmen-orientiert der obige Personalbedarfsplan entwickelt. Zukünftig wird neben der Teamsteuerung auch die perspektivische Weiterentwicklung der Digitalisierung (über 2025 hinaus) der Stadt Neumünster strategisch und operativ weiter detailliert. Die Grundlagen für eine dynamische Entwicklung des Projekts Digitalisierung sind auch über die Umsetzung des OZG hinaus somit geschaffen. Demnach bedarf es auch nach 2025 weiterhin einer/-s koordinierenden Digitalisierungsbeauftragte/n.

Die *Digital Koordinatorinnen und -koordinatoren* verantworten die konzeptionelle Projektkoordination für die Umsetzung der Digitalisierungsmaßnahmen (OZG-Maßnahmen neumünsterspezifische Projekte). Sie setzen die fachdienstspezifischen und auch übergreifenden Digitalisierungsmaßnahmen mit den Fachdiensten um und transformieren die Verwaltungsprozesse von der analogen in die digitale Welt; auch inklusive der Realisation der technischen Strukturerefordernisse (Onlinedienste, Bürgerportal, Verknüpfung in die Fachverfahren...). Dabei wird es jeweils pro Sachgebiet eine/-n Verantwortliche/-n geben.

Durch *Systembetreuung* vorhandener EDV-Fachverfahren muss deren Potential ausgeschöpft und deren Betriebsbereitschaft gesichert werden. Dies stellt die Kernvoraussetzung zur Produktion und Abgabe digitaler Verwaltungsleistungen nach außen und innen dar. Zusätzlich zu bestehenden Fachanwendungen muss ein Dokumentenmanagementsystem als einheitliches und vollumfängliches Datenablagensystem auf Basis eines einheitlichen Aktenplans eingeführt werden. Die Betreuung und Entwicklung des geographischer Informationssystems (GIS) muss personell gesichert sein. Das ISEK-Portal erzeugt die notwendige Verbindung von fachanwendungsübergreifenden Berichts- und Analyseerfordernissen für die interne Verwaltungsteuerung.

Konkretere Aufgabenbeschreibungen sind beigefügten Anforderungsprofilen zu entnehmen.

### 5.3 Sachressourcen/Investitionen

Budgetplanung in €	2021	2022
<b>Investitionen im Finanzplan</b>	150.000	200.000
Digitale Terminvergabe	25.000	25.000
Hardware Konferenzräume	10.000	7.000
Endgeräte Gremienarbeit	20.000	15.000
Lizenzen	80.000	150.000
Digitallabor	5.000	3.000
WLAN-Ausleuchtung	10.000	0
<b>Aufwand im Ergebnisplan</b>	350.000	400.000
Beratungen und Dienstleistungen technische Umsetzung OZG	130.000	150.000
Bürgerportal	50.000	20.000
ISEK-Portal	25.000	10.000
Schulungen	20.000	30.000
Strategieprozesse	25.000	20.000
Erstellung elektronischer Akten	100.000	170.000

Die Investitionsplanung für den Haushalt 2021/2022 splittet sich zu ca. 1/3 in investive Mittel und 2/3 in Dienstleistungen.

Die investiven Mittel sollen primär zum weiteren Ausbau der IT-Infrastruktur verwendet werden und umfassen auch den Einkauf von Lizenzen (bspw. Ausweitung der Lizenzen des Dokumentenmanagementsystems).

Der Fokus liegt in den beiden kommenden Jahren aber vor allem auf der Entwicklung/Umsetzung der Portal-Lösungen und Anbindungen an die Fachverfahren. Um diese Leistungen zu erhalten, müssen teilweise externe Kompetenzen bei den Verfahrensherstellern eingekauft werden.

Zusätzlich werden die technischen Entwicklungen der Online-Dienste und auch die Digitalisierung der aktuellen analogen Aktenbestände Budgets bedürfen.

## **6. Nächste Schritte**

Weitere Projektaufgaben, die im nächsten Schritt im Rahmen der Digitalisierung bearbeitet und soweit erforderlich zur Vorlage/Beschlussfassung in den nächsten Ratsversammlungen vorgelegt werden:

- Stellenausschreibungen bis 31.12.2020
- Organisationsverfügung
- Aktenplan bis zum 3. Quartal 2021
- Dokumentenmanagement bis 31.12.2021
- Prozessanalysen fortlaufend bis zum 30.06.2025
- Verknüpfungen der Fachanwendungen mit dem Bürgerportal und ISEK-Portal fortlaufend bis zum 31.12.2025
- Bürgerportal ‚Live-Schaltung‘ im 1. Halbjahr 2021
- ISEK-Portal, Integration von Leistungskennzahlen fortlaufend bis 31.12.2025
- Konkrete Umsetzungen des Leistungskatalogs Digitalisierung fortlaufend bis 31.12.2022 (OZG-Leistungen) und 31.12.2025 (weitere neumünsterspezifische Leistungen)
- Entwicklung eines Dashboards zur Messung der Effekte der Digitalisierungsmaßnahmen (intern/extern)

Halbjährlich berichtet die Projektleitung zum Stand der Umsetzung über Mitteilungsvorlagen.

Dr. Olaf Tauras  
Oberbürgermeister

**Anlagen:**  
Anforderungsprofile